

1. 物流订单全流程说明

1.1 目标

规范订单从创建到完结的全生命周期，方便客服准确解答订单状态相关问题。

1.2 主要节点

- **订单创建**: 下单、支付完成时间记录
- **仓储处理**: 订单分拣、打包、出库
- **运输环节**: 干线运输、转运中心、派送路径
- **配送阶段**: 末端网点、配送人员揽收
- **签收状态**: 正常签收、代收签收、异常签收
- **订单完结**: 完成、关闭、取消

1.3 注意事项

- 定义每个状态的触发条件、更新逻辑
- 对接用户可见状态（如“正在派送”）