

QUY TRÌNH XỬ LÝ NGHIỆP VỤ CHUYÊN BƯU PHẨM, BƯU KIẾN TRONG NƯỚC & QUỐC TẾ

I. KHÁI NIỆM BƯU PHẨM VÀ BƯU KIẾN

1. Bưu phẩm (BP) gồm:

Thư: Là bản chữ viết, sao in mang nội dung thông tin riêng giữa người gửi và người nhận. Thư được bỏ trong phong bì dán kín và được đảm bảo bí mật theo quy định của pháp luật. Khối lượng tối đa 2kg và không được để vật phẩm, hàng hóa trong thư.

Ấn phẩm: Là những tài liệu không có tính chất thông tin riêng. Khối lượng tối đa là 2 kg.

Gói nhỏ: Là gói đựng vật phẩm hàng hóa nhưng có tính chất thông tin riêng. Khối lượng tối đa là 2 kg.

2. Bưu kiện (BK) gồm:

Bưu kiện: Là những kiện hàng nặng đựng vật phẩm hàng hóa.

Bưu kiện công kênh: Là bưu kiện có hình thức hay nội dung đặc biệt hoặc không thể xếp chung cùng các bưu kiện khác, hoặc đòi hỏi cách thức bảo vệ riêng.

II. QUY TRÌNH NHẬN BƯU PHẨM, BƯU KIẾN

Công ty SG SAGAWA Việt Nam (viết tắt SAGAWA) cung cấp dịch vụ chuyển phát các loại bưu phẩm, bưu kiện theo chỉ tiêu thời gian công bố từ thứ 2 đến thứ 7.

Thời gian làm việc:

- Từ thứ 2 đến thứ 6: 8.00 – 17.00
- Thứ 7: 8.00 -12.00

Ngoài thời gian trên, khi khách hàng có nhu cầu nhận phát theo yêu cầu (theo giờ hẹn, chủ nhật và nghỉ lễ), Quý khách có thể liên hệ với SAGAWA qua số tổng đài: **1900 54 55 96** để được phục vụ.

A. Nhận BP, BK từ khách hàng:

1. Bước 1

- Nhân viên nhận đủ số lượng, trọng lượng BP, BK;
- Ký nhận phiếu gửi của Khách hàng (Ghi rõ thời gian, ngày, tháng, năm, tên).
- Trường hợp không xác định được trọng lượng BP, BK tại khách hàng gửi, khi chuyển BP, BK về đơn vị xác định trọng lượng để tính cước, đơn vị nhận phải thông báo lại trọng lượng tính cước cho khách hàng gửi và yêu cầu khách hàng gửi xác nhận.

2. Bước 2:

- Đối với thư: Nhân viên nhận đề nghị người gửi phân loại thư có nội dung là hóa đơn và ghi rõ số lượng hóa đơn, số hóa đơn đặt lên mặt phong bì và phiếu gửi để quản lý.
- Đối với hàng:
 - + Nhân viên nhận kiểm tra nội dung hàng hóa, kiểm tra và tư vấn cho khách hàng đóng gói hàng hóa đúng theo quy định của Sagawa (có quy định riêng).
 - + Trường hợp hàng hóa không đảm bảo an toàn phải đề nghị khách hàng xác nhận vỡ hỏng không khiếu nại lên phiếu gửi hoặc báo cáo chỉ huy trực tiếp để nhận và báo cáo khi kết nối.
 - + Đề nghị khách hàng sao y hóa đơn, chứng từ để trong thùng hàng để phục vụ công tác kiểm tra của cơ quan chức năng trên đường vận chuyển (nếu có).
 - + Đề nghị khách hàng không dán hóa đơn, chứng từ gốc lên thùng hàng hoặc bỏ vào trong thùng hàng. Hóa đơn, chứng từ gốc cần được để vào trong phong bì và gửi theo phiếu gửi hàng riêng.
- + Nhân viên nhận hàng tư vấn và đề nghị khách mua bảo hiểm hàng hóa.

3. Bước 3: Xác nhận với khách hàng để điền đúng trên phiếu gửi hàng về thông tin BP, BK; loại dịch vụ; cước phí dịch vụ; COD; người thanh toán phí

4. Bước 4: Lập biên bản bàn giao tổng (bản cứng) gửi kèm theo BP, BK cho người nhận kết nối (Theo quy định riêng về thực hiện biên bản bàn giao).

5. Bước 5: Đối với hàng giá trị cao, hàng dễ mất, hàng dễ vỡ hỏng phải lập bảng kê riêng bàn giao trực tiếp từng phiếu gửi cho người nhận kết nối (có quy định riêng).

6. Bước 6: Lưu biên bản bàn giao.

B. Nhận, khai thác và kết nối BP, BK tại các kho:

1. Nhận BP, BK vào kho:

- **Bước 1:**
 - + Nhân viên giao nhận nhập trên phần mềm và đối chiếu với Biên bản bàn giao.
 - + Nhân viên kết nối kiểm tra số lượng BP, BK biên bản bàn giao.
 - + Nhân viên kết nối và nhân viên giao nhận ký biên bản bàn giao.
- **Bước 2:** Đối soát số lượng BP, BK nhận vào kho so với bảng kê chi tiết của nơi gửi. Kiểm tra nơi nhận Hóa đơn chứng từ gửi kèm theo hàng (Theo quy định Hóa đơn, chứng từ gửi kèm theo hàng).
- **Bước 3:**
 - + Đối với Hàng giá trị cao, hàng dễ thiếu trọng lượng, mất niêm phong hoặc đối với các kiện bị rách, vỡ phải mở kiện hàng kiểm tra số lượng sản phẩm bên trong, và lập biên bản có xác nhận của người giao hàng.
 - + Đối với “Hàng dễ vỡ” phải trực tiếp kiểm tra từng kiện hàng về an toàn hàng hóa khi nhập vào kho.

2. Khai thác và kết nối hàng ra khỏi kho:

- **Bước 1:** Lập bảng kê tổng cho từng nhân viên số lượng BP, BK và ký xác nhận.
- **Bước 2:** Bàn giao riêng hóa đơn chứng từ gửi kèm theo hàng.
- **Bước 3:** Đối với hàng giá trị cao, hàng dễ mất, hàng dễ vỡ hỏng, phải lập bảng kê riêng bàn giao trực tiếp từng phiếu gửi, cho người nhận.
- **Bước 4:** Lưu biên bản bàn giao.
- **Bước 5:** Sau khi bàn giao xong, nhân viên quản lý kho kiểm tra BP, BK tồn của tuyến và cập nhật tình hình xử lý BP, BK tồn, đồng thời tìm kiếm các phiếu gửi thất lạc (nếu có).
- **Bước 6:** Nhân viên nhận hàng nhập phiếu gửi giao trên hệ thống.

C. Phát BP, BK cho khách hàng:

1. **Bước 1:**
 - Nhân viên đi phát nhận đủ số lượng, trọng lượng BP, BK theo bảng kê phát, ký nhận vào bảng kê.
 - Kiểm tra nhận hóa đơn chứng từ gửi kèm theo hàng (Đúng quy định Hóa đơn, chứng từ gửi kèm theo hàng).
 - Sắp xếp lịch trình giao hàng theo yêu cầu của khách (nếu có), theo tuyến đường để hạn chế việc dở hàng lên xuống nhiều lần.
2. **Bước 2:**
 - Đối với Hàng giá trị cao, hàng dễ thiếu trọng lượng, mất niêm phong hoặc đối với các kiện bị rách, vỡ phải mở kiện hàng kiểm tra số lượng sản phẩm bên trong lập biên bản có xác nhận của người giao hàng.
 - Đối với “Hàng dễ vỡ hỏng” phải trực tiếp kiểm tra từng kiện hàng về an toàn hàng hóa khi nhận đi phát.
3. **Bước 3:** Kiểm tra phát đúng địa chỉ và người có trách nhiệm nhận BP, BK (tuyệt đối không phát qua trung gian như bảo vệ, người quen, nhờ phát, nhờ hàng xóm nhận, nhét BP, BK qua cửa v.v...)
4. **Bước 4:**
 - Đề nghị người nhận tự tay ký, ghi rõ họ tên, ghi rõ giờ, ngày tháng nhận BP, BK lên phiếu gửi.
 - Nếu hàng hóa có hóa đơn chứng từ gửi kèm thì phải đề nghị người nhận ghi vào phiếu gửi: Đã nhận đủ hàng + Hóa đơn số ... và ký nhận.
5. **Bước 5:** Nhân viên phát cập nhật POD bằng điện thoại ngay tại thời điểm phát hàng, và hoàn trả liên 3 (màu xanh), liên vàng 4 (màu vàng) cho nhân viên kết nối theo quy định.

D. Xử lý nội dung phát sinh khi phát BP, BK cho khách hàng nhận:

1. Đối với hàng có niêm phong hoặc các hàng khác khi phát, khách hàng đề nghị được kiểm tra sản phẩm trong kiện hàng:
 - Nhân viên phát hàng đề nghị người nhận kiểm tra niêm phong, tình trạng bên ngoài kiện hàng trước (tình trạng móp méo, bục rách, vỡ hỏng, ướt) sau đó mới mở hàng kiểm tra sản phẩm bên trong.
 - Trường hợp thiếu sản phẩm trong kiện, sản phẩm bị vỡ hỏng, nhân viên phát đề nghị người nhận xác nhận vào biên bản:
- + Số phiếu gửi, số thùng bị lỗi, kiện hàng còn (hoặc mất) niêm phong

- + Tình trạng bên ngoài kiện hàng trước khi mở kiện (móp méo, bọc rách, vỡ hỏng, ướt).
- + Đồng thời nhân viên phát chụp ảnh lại kiện hàng bị lỗi.
- + Khi về đến đơn vị nhân viên phát hàng gửi email: ảnh kiện hàng bị lỗi, ảnh biên bản lỗi vào email nhóm báo cáo và tiến hành các bước xử lý tiếp theo.

1. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại:

Tất cả các nhân viên bộ phận chuyển phát, nhóm trưởng, giám sát và Trưởng phòng chuyển phát có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại của khách hàng và các phòng, ban trong nội bộ công ty về các nội dung:

- Cập nhật POD, thời gian chuyển phát BP, BK; BP, BK đang thất lạc, địa danh phát BP, BK; Hóa đơn chứng từ gửi kèm theo hàng hóa vận chuyển..
- Có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại của khách hàng và các phòng ban trong nội bộ công ty về các nội dung: Mất, vỡ hỏng BP, BK; Mức đền bù, thủ tục, thời gian giải quyết đền bù; Trả lời khách hàng bằng văn bản đối với các lỗi phải đền bù (Nếu có yêu cầu); Chuyển tiền đền bù hoặc giảm trừ tiền cước, tiền công nợ đối với các lỗi phải đền bù.
- Có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại của khách hàng và các phòng, ban trong nội bộ công ty về các nội dung: Sai cước, sai trọng lượng, sai dịch vụ tính cước, sai hóa đơn tính cước, xuất tách Hóa đơn, thanh toán đầu người nhận v.v...

2. Nhận thông tin khách hàng khiếu nại:

- Nhân viên Sagawa nhận thông tin khiếu nại từ khách hàng tuyệt đối không được từ chối việc nhận thông tin khiếu nại và đề nghị khách hàng cung cấp các thông tin:
- Người nhận thông tin khiếu nại có trách nhiệm đề nghị khách hàng cung cấp thông tin:
 - + Số phiếu gửi BP, BK khách hàng khiếu nại
 - + Nội dung chi tiết khách hàng khiếu nại;
 - + Tên của khách hàng khiếu nại, tên công ty, số điện thoại (hoặc email).
- Căn cứ vào nội dung khiếu nại của khách hàng sẽ chuyển thông tin khiếu nại đến bộ phận liên quan để trực tiếp giải quyết đến kết quả cuối cùng.
- Trưởng phòng chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại có trách nhiệm xác nhận lại với khách hàng khiếu nại nội dung khiếu nại và thời gian dự kiến đưa ra kết quả trả lời qua email hoặc điện thoại.
- Trường hợp nhân viên nhận phát bằng xe ô tô, xe máy nhận thông tin khiếu nại của khách hàng, người nhận khiếu nại có trách nhiệm chuyển thông tin cho chỉ huy trực tiếp ngay tại thời điểm nhận thông tin.

3. Giải quyết khiếu nại:

- Nhân viên Sagawa chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại chậm nhất 30 phút (kể từ khi nhận được khiếu nại) phải trả lời kết quả nội dung khiếu nại qua điện thoại hoặc email (nếu có).
- Trường hợp sau 30 phút chưa đưa ra được câu trả lời cuối cùng, nhân viên Sagawa chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại vẫn phải vẫn phải trả lời khách hàng khiếu nại những thông tin ban đầu và hẹn thời gian trả lời kết quả cuối cùng các nội dung khách hàng khiếu nại (thời gian trả lời kết quả cuối cùng không quá 24 giờ kể từ khi nhận được thông tin khiếu nại).