

美国云途操作支持部

YunExpressUSA operation support department

Return operation

版本 1.0

Version 1.0

发行/修改日期

Issue/Modify Date

制作人 美国云途操作支持部

Made by YunExpressUSA Operation Support Department

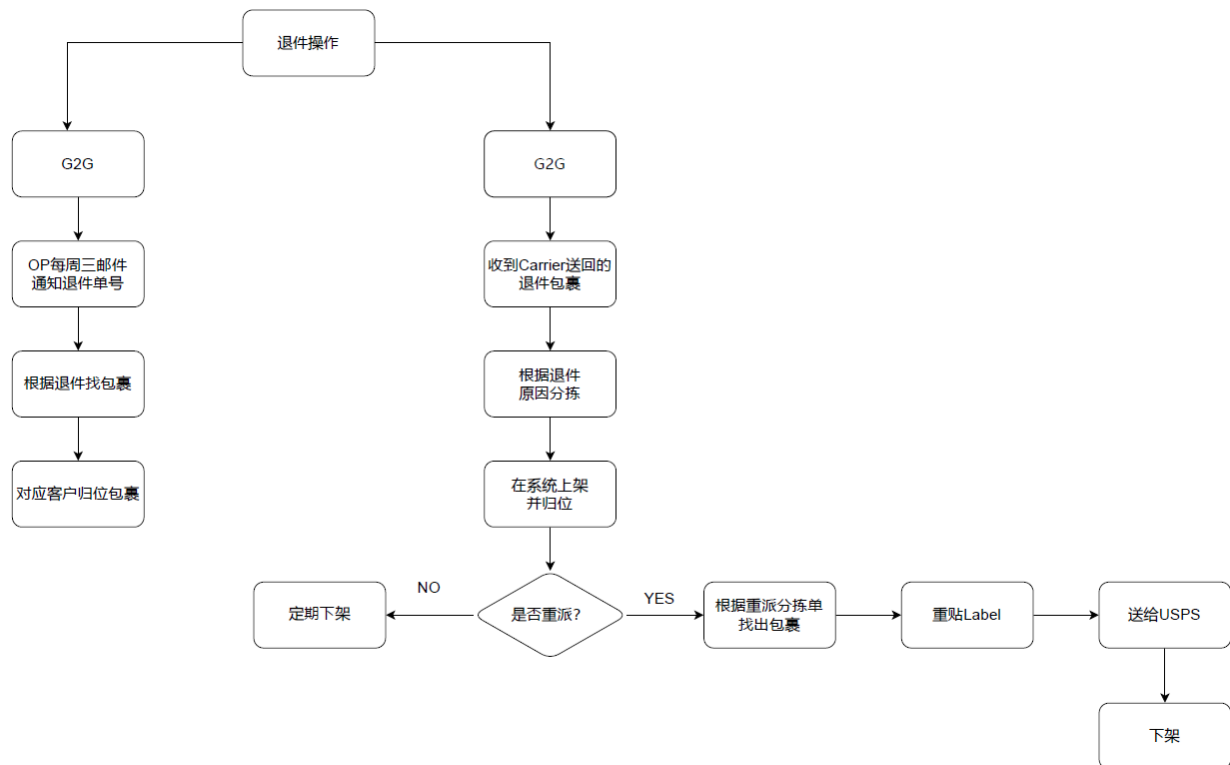
审批人

Approved by

目录 content

1. 总流程图 General flow chart-----	page 3
1.1. 背景知识 Background knowledge-----	page 3
2. C2G 退件操作流程 C2G Returned Package Operation Process-----	page 4
2.1. 特殊情况处理 Handling of special circumstances-----	page 8
3. C2G 退件重派操作流程 Redelivery Process -----	page 9
3.1. 特殊情况处理 Handling of special circumstances-----	page 14
4. G2G 退件操作流程 G2G Returned Package Operation Process -----	page 15

1. 总流程图 General flow chart



1.1. 背景知识 Background knowledge

在仓库将货物转交给快递公司后，如果客户提供的收件人信息不准确或是包裹遭到拒收时，快递公司会将包裹退回给发件人，即为退件。因所有客户的包裹都是从我们的仓库发出 (仓库即为发件人)，所有的退件也会返还到我们的仓库进行统一处理。收到退件包裹后会有同事通知各个客户退件情况，等待客户回复处理方式。在此期间仓库会代为保管包裹 15 天。若 15 天内未得到客户的回复，包裹将会被下架销毁。

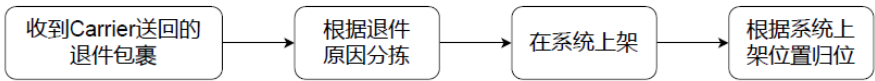
If our customers provide inaccurate information or some of the parcels are refused by the receiver, packages will be sent back to the sender, which is the returned packages. Since all the packages are sent from our warehouse (the warehouse is the sender), all the returned packages will be returned to our warehouse for unified processing.

After the warehouse received return packages, we will notify customers and waiting for their reply to handle the returns. During this period, if the customer has not replied within 15 working days, then the returned packages will be disposed.

2. C2G /G2G 退件操作流程

收到退件包裹—根据退件原因分拣—在系统上架—根据系统上架位置归位

C2G退件处理



- A. Carrier 会每天把退件包裹以箱/MTE 的形式返还给仓库 LAV 和 ORD, 退件到仓库的时间每天不一定，通常会一天上架一次。



*Carrier 退回装有退件包裹的 MTE

- B. 拆箱后根据退件原因分拣到对应的推车。
推车上贴有 label 对应退件原因的缩写，如图：



- C. 退件原因主要包括：

Return Reason	退件原因	对应缩写 (最好统一)
Insufficient Address	地址不完整	
Vacant	地址为无人居住的房子/公寓/办公室	
Received in Damage	包裹损坏	

No Mail Receptacle	邮箱名与收件人名不符	
Unclaimed	收件人弃件/没有联系邮局取件	
Attempted not Know	尝试投递包裹失败	
Temporarily Away	收件人暂时离开	
Unable to forward	无法继续派送	
Wrong Address	地址错误	
Refused	拒收	
No reason	无退件原因	
Postage Due	未付清邮寄费用	

退件原因可精简为：

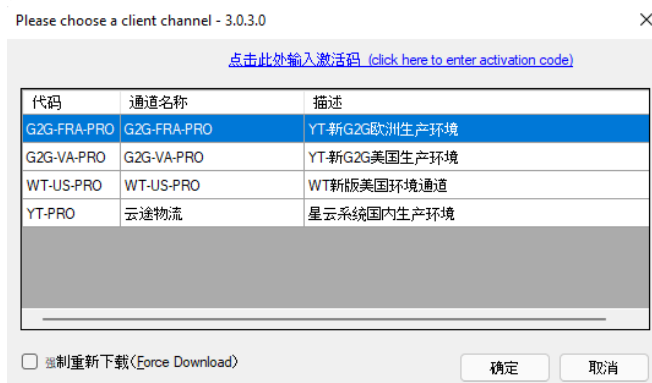
Return Reason	退件原因	对应缩写 (最好统一)
Address Issue	地址问题	
No Mail Receptacle	邮箱名与收件人名不符	
Damage	包裹损坏	
Vacant	地址为无人居住的房子/公寓/办公室	
Refuse	拒收	
Delivery attempted	尝试投递包裹失败	
No reason	无退件原因	
Unable to forward	无法继续派送	

D. 在系统上架

(a) 点击桌面 **Nebula.Client** 图标后在键盘上长按 Alt 键



(b) 桌面会弹出系统窗口，选择 **G2G-FRA-PRO**，点击确定



(c) 输入账号和密码登录系统



请使用各自仓库的账号密码登陆系统，如果仓库没有独立的账号请向 HR 部门申请新的账号密码。

(d) 退件库区管理: 用于仓库维护仓库库区，进行仓库分区管理使用

i) 库区新增

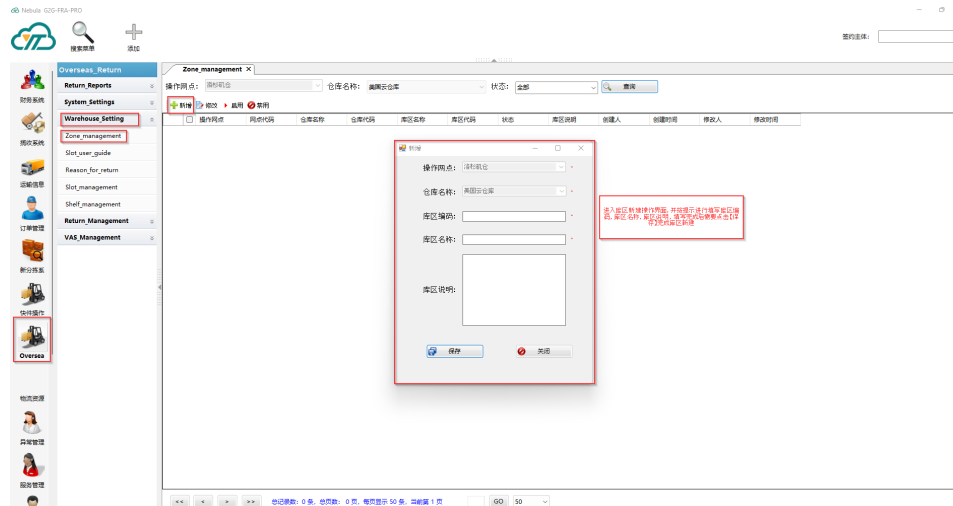
登录后点击左侧 **Oversea**---点击 **Warehouse_Setting**---点击 **Zone_management**

新增：用于新增一个新库区使用

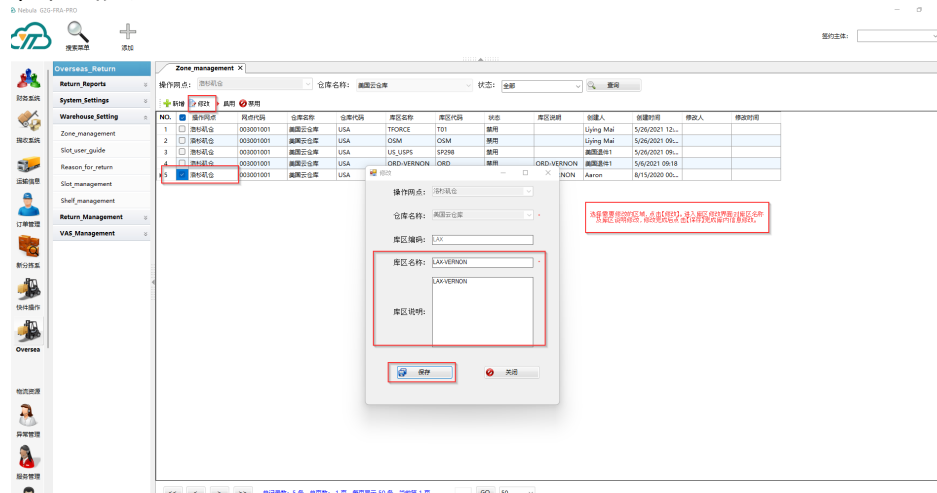
修改：用于修改已存在的库区信息

启用：用于启用已禁用的库区，只有启用状态的库区/货架能用于包裹上架使用

禁用：库区禁用后，仓库上架时，对应库区/货架无法使用



ii) 库区修改



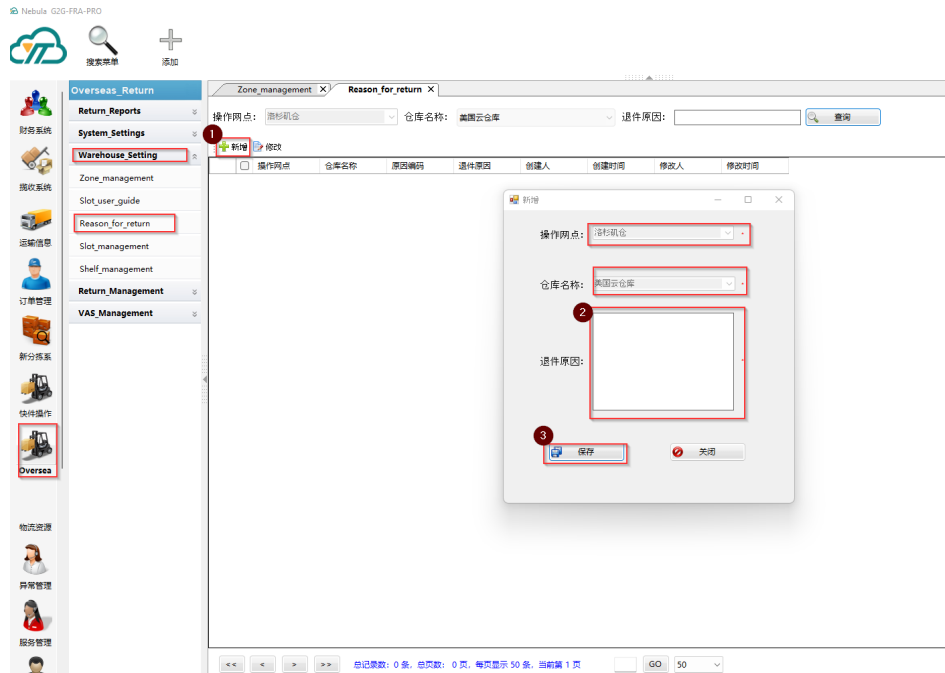
(e) 退件原因新增: 用于管理推荐包裹的退件原因, 方便包裹入库上架时, 快速录入退件原因使用

点击左侧 **Oversea**---点击 **Warehouse Setting**---点击 **Reason for return**

前置条件: 同一组织机构下, 不能原因相同的重复数据

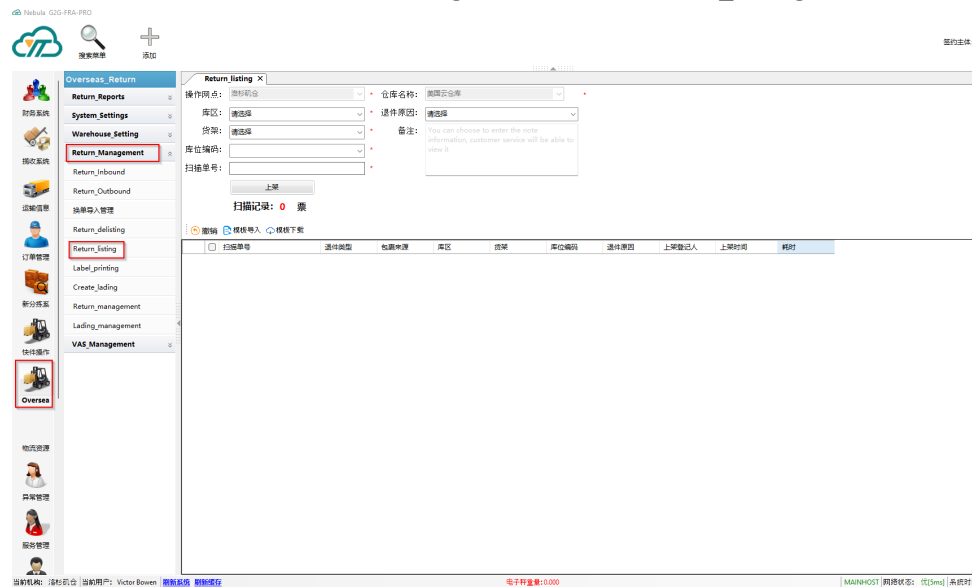
操作步骤: ①点击新增按钮——②输入退件原因——③点击保存按钮, 完成退件原因新

增



(f) 退件签入: 用于服务商退件到海外仓, 仓库人员登记退件数据到仓库货架使用。

点击左侧 **Oversea**---点击 **Return-Management**---点击 **Return_listing**



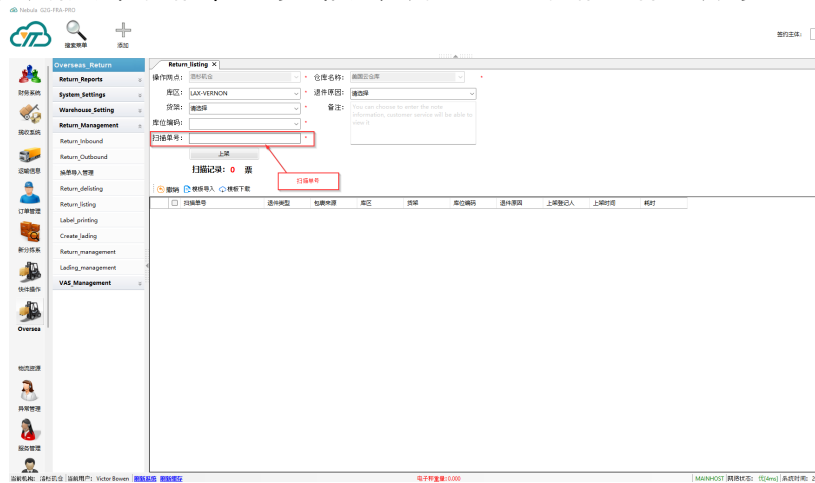
(g) 找出空箱子, 接着前一天的上架库位号贴标。通常以 6 个为单位新增库位箱
如图所示:



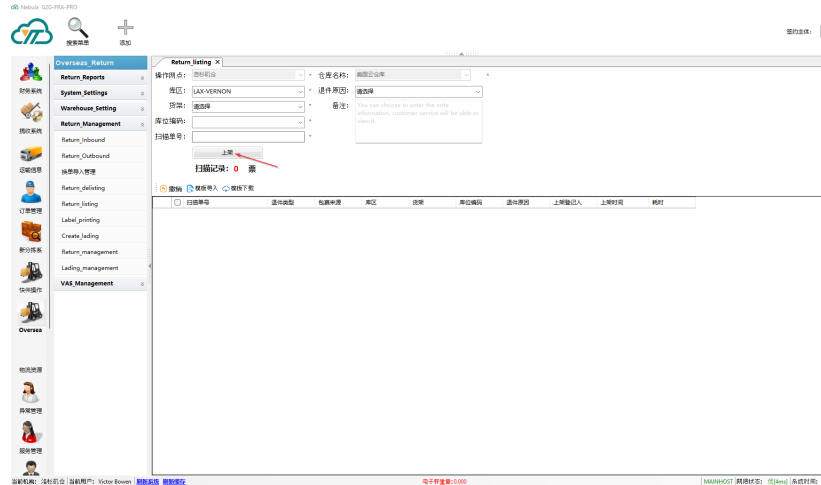
(h) 在系统中填写库区 (LAV/ORD), 退件原因, 货架和库位编码



(i) 把鼠标放在扫描单号的空格处, 用 Scanner 扫描退件包裹的 label/录入扫描单号



(j) 点击上架，上架完成

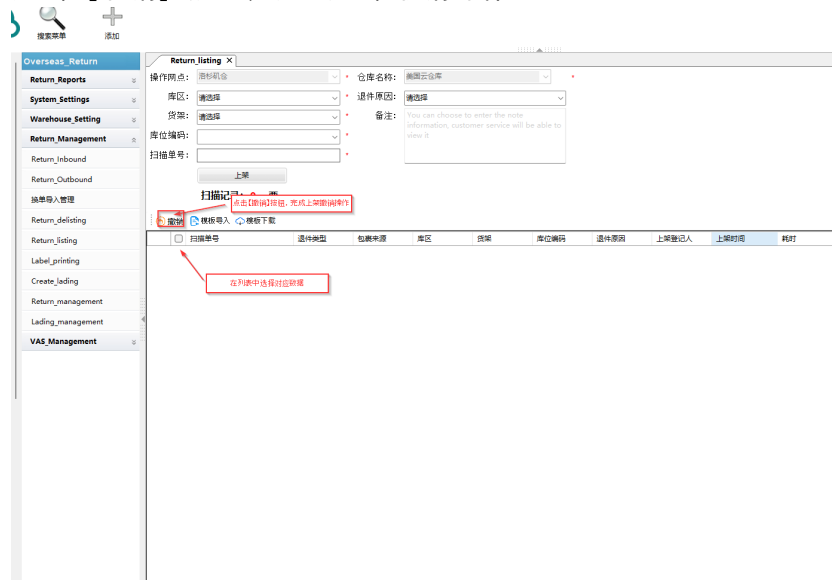


(k) 重复步骤(f) ~ (j) 上架完成所有退件包裹

(l) 如何撤销上传记录

在列表中选择对应的数据

点击【撤销】按钮，完成上架撤销操作



E. 根据在系统中上架的位置整理退件包裹到退件区



2.1. 特殊情况处理

(a) 网络出现问题怎么办？

- 重启电脑并测试网络—如果网络依旧无法使用请联系主管—主管联系 IT 团队并详细描述问题—IT 团队维修（维修期间退件组可处理其他业务）

(b) 系统报错怎么处理？

- 截图并重启系统—如果系统依旧报错请联系主管—主管联系 IT 团队并详细描述问题—IT 团队维修（维修期间退件组可处理其他业务）

(c) 打印机可能出现的问题

- 查看电源并重启打印机—如果失败需要更换打印机请将坏的打印机交给主管—主管交给 IT 技术员工维修

(d) 如果在操作过程中遇到其他问题需要解决，请根据所属仓库将反馈登记在下列 Google Sheet 中

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1XMOeLowB9ybtpFzAGTseWph4b_pyuDol/edit?usp=sharing&ouid=114978116268951993504&rtpof=true&sd=true

3. C2G 退件重派

C2G退件重派



A. 拣货单打印：国内同事会在系统中更新重派清单，需要根据清单安排相应退件包裹的重派操作，具体操作步骤如下：

(a) 点击桌面 Nebula.Client 图标后在键盘上长按 Alt 键



(b) 桌面会弹出系统窗口，选择 G2G-FRA-PRO，点击确定

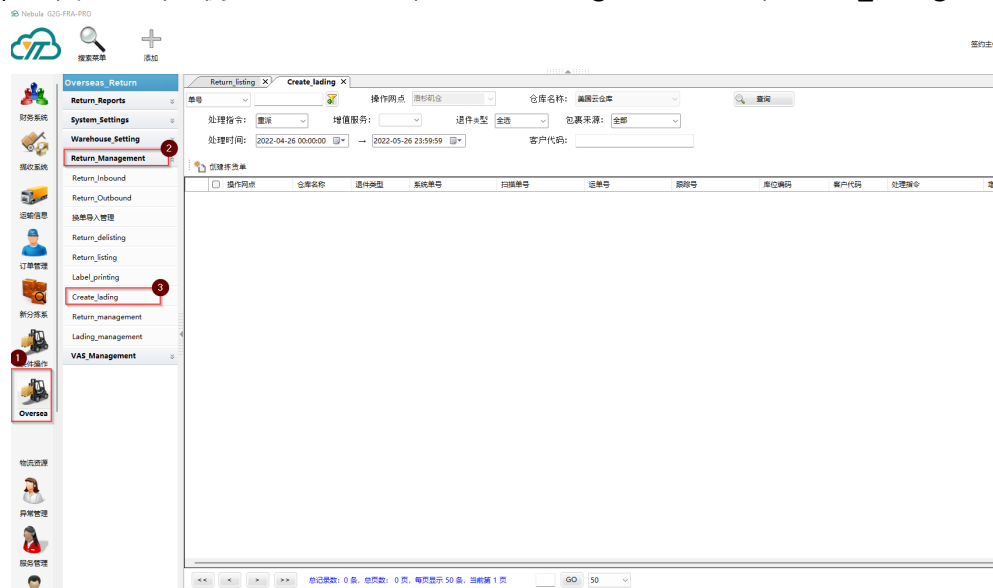


(c) 输入账号和密码登录系统

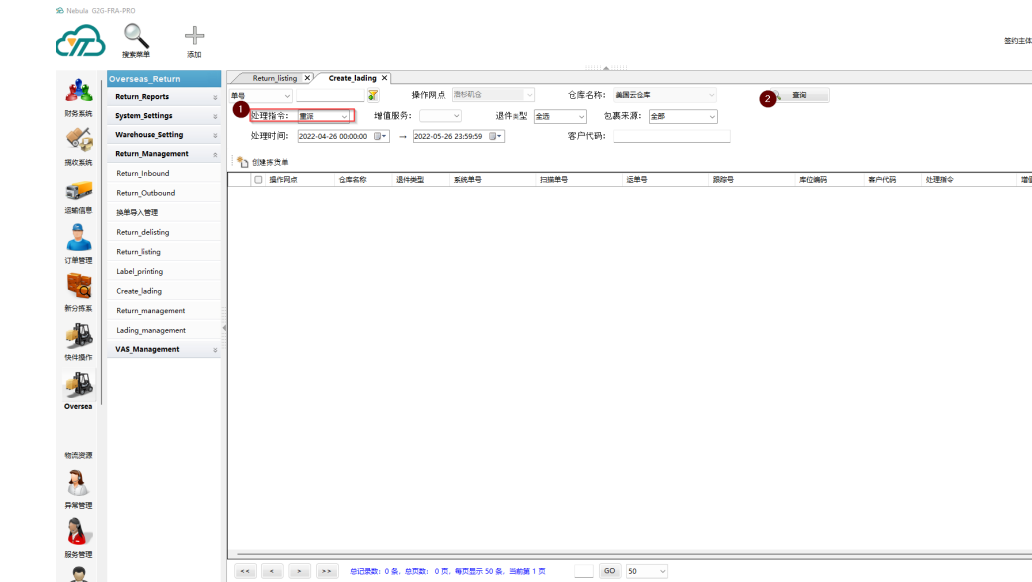


请使用各自仓库的账号密码登陆系统，如果仓库没有独立的账号请向 HR 部门申请新的账号密码。

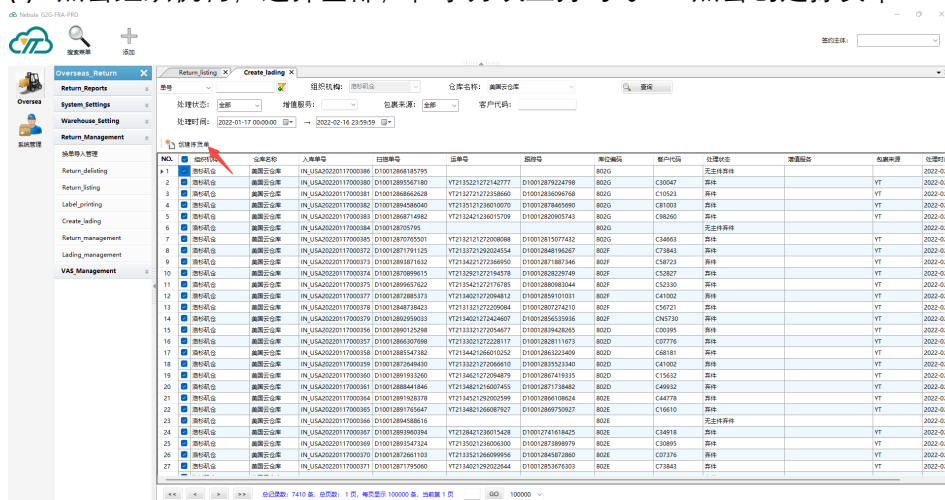
(d) 登陆后点击左侧 **Oversea**—点击 **Return-Management**—点击 **Create_lading**



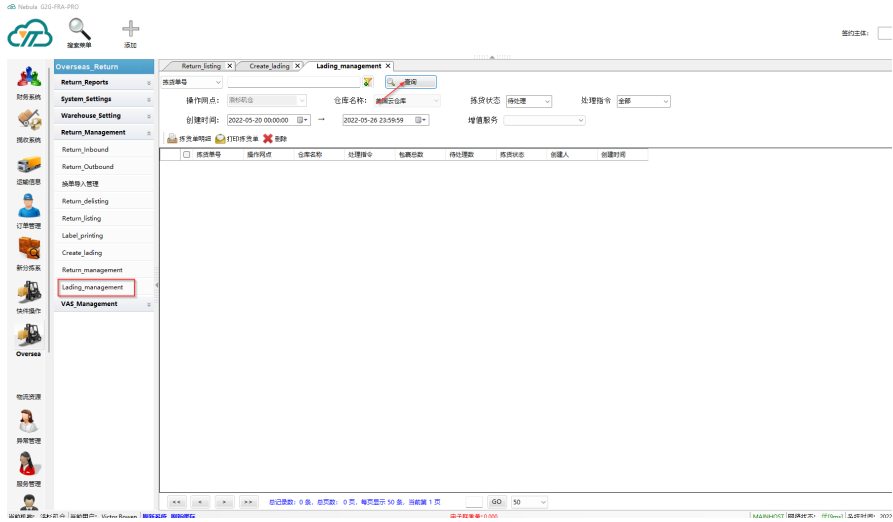
(e) 处理指令改为重派—下放数量改为最大—点击查询



(f) 点击**组织机构**，选择**全部**，在小方块里打勾✔️—点击创建拣货单



(g) 在左侧菜单选择 **Lading_management**—点击**查询**
通过创建时间范围，单号，状态，类型等条件 筛选查询需要打印的拣货单，并勾选需要打印的拣货单，点击【打印拣货单】按钮打印



(h) 选择当日拣货单打勾✔—打印拣货单—去办公室取单子
重派单 sample 如图：

Outbound order number-US2022011900001

重派		167		US2022011900001	
NO	Scan Code	Yunexpress waybill	Tracking number	Redirection TrackingNumber	Location
1	42960277927489297 079234311197	YT213402126104 961	9274892970792343 1137	930011092460000003898598 9	801Z
2	42962952900010924 6000000019818991	YT213312122208 428	93001109246000000 019818991	930011092460000003898596 5	801X
3	42962773927489297 3390000187959325	YT2134621272132 750	92748927005290000 37882755	930011092460000003898545 0	801U
4	429629849001290297 079236033422	YT2134601272235 338	92812902970792352 03422	930051092460000003898522 7	801T
5	42962962019281290297 079215362454	YT21331321236039 727	92612902970792153 08451	930051092460000003898469 5	801S
6	429611702961290247 882260625439	YT21331321272176 897	92612902478822606 25439	930051092460000003898414 5	801Q
7	429611199261290278 833827770209	YT2132821272235 928	92612902788338277 0209	930051092460000003898447 3	801P
8	42961869074890297 079221260873	YT2132821266041 242	92748902970792212 68873	930011092460000003898388 9	801N
9	429625298274890247 882172415804	YT2134321263000 788	92748902478821724 13804	930011092460000003898584 2	801M
10	429611109261290297 079225794583	YT2132821236050 193	92612902970792257 94583	930051092460000003898501 2	801M
11	429611109261290297 079225794583	YT2134021272162 767	926129027272162 6286	930051092460000003898421 3	801M
12	42962919274890312 833806282717	YT2136051272107 091	92748903128338062 62717	930011092460000003898633 7	801L
13	429600249000110924 600000004329146	YT2200201289000 133	93001109246000000 04330166	930011092460000003891804 8	801H
14	42961869074890297 600000001382860	YT213321292018 623	93001109246000000 02186286	930011092460000003898660 3	801C
15	42961869074890297 8337957061614	YT2133212722365 159	92612902788337590 78516	930051092460000003898418 3	801E
16	429600449274890312 833801890281	YT2134721272363 378	92748903128338018 90281	930011092460000003898591 0	801D
17	429611239661290278 833762756450	YT2134021272562 608	92612902788337627 56450	930051092460000003898437 4	801C
18	42961869074890312 600000001382860	YT2135621236008 321	93001109246000000 03083506	930011092460000003898603 2	731YY
19	429628149274890312 833802893618	YT2135121272128 657	92748903128338028 93618	930011092460000003898624 5	731YY
20	42962269074890297 8337607726070	YT2133621236046 133	92612902788337607 25670	930051092460000003898423 7	731XX

B. 根据拣货单找出包裹

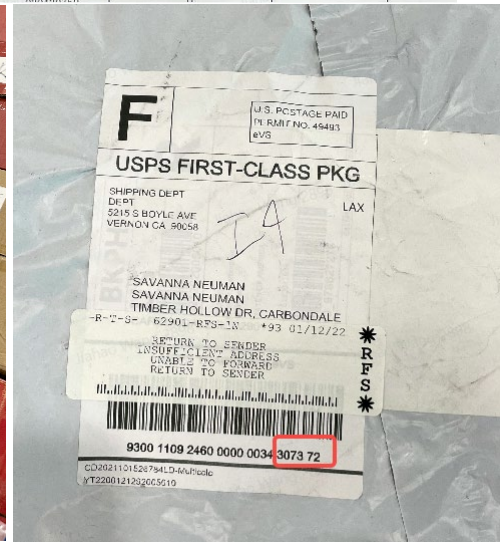
根据库位号查找箱子，再根据 Tracking Number 后六位寻找包裹。

包裹找到后需要重新核对一下 Fully Tracking Number 或者 YT Number，有时会出现跟踪号
后六位相同但前面不同的情况。

找到的包裹及时标记，防止重复查找浪费时间。

一次性找出所有需要重派的包裹，后面统一进行换标重派。

71	420934059305510924 6000000037373186	YT2134121272215 431-1	93055109246000000 037373186	93055109246000000004349170 6	810I
72	420816319261290278 833755249877	YT2131921272242 839	92612902788337552 49877	93055109246000000004348925 3	810F
73	420804669261290278 833755962004	YT2132321272270 954	92612902788337559 62004	93055109246000000004348861 4	810EE
74	420280319261290247 881164173351	YT2131021272060 650	92612902478811641 73351	93055109246000000004348937 6	810C
75	420068049261290247 882269445060	YT2133321272263 453	92612902478822694 45060	93055109246000000004348755 6	810A
76	420750219261290247 881260848627	YT2129921236009 067	92612902478812608 48627	93055109246000000004348914 7	809Z
77	420629019300110924 6000000034307372	YT2200121292005 010	93001109246000000 034307372	93001109246000000004349157 4	809VV
78	420750759305510924 6000000035902852	YT2200721294000 001	93055109246000000 035902852	93055109246000000004349197 3	809UU
79	420300839261290247 881166394525	YT2130621236033 160	92612902478811663 94555	93055109246000000004349189 8	809T
80	420820709261290278 833763742131	YT2135321272054 621	9261290278837637 42131	93055109246000000004348905 5	809SS
81	420704479261290278 833754765224	YT2131921272212 174	92612902788337547 65224	93055109246000000004348962 8	809NN
82	420064829305510924	YT2128521272180	93055109246000000	93055109246000000004348997 0	809LL



C. 全部包裹拣完打印 label:

(a) 在左侧菜单选择 Label_printing



(b) 把鼠标放在扫描单号的框里, 每个包裹逐一进行扫描, 打印, 贴标 一定要核对 YT 单号



- D. Label 贴好后需要区分 P 或 F 包裹到两个 OTR (不同渠道的包裹)
把所有退件包裹在 10:30 前送去 USPS Dock 口



- E. 当日单子进行下架处理
(a) 在左侧菜单选择 Lading_management



(b) 选择当日拣货单打勾 ✓ —选择拣货单明细—下放数量改为最大—全选—下架

F. 重派结束

3.1 特殊情况处理

(a) 重派包裹拣错：错误包裹无法在系统扫描打印 Label。重新根据库位号查找包裹即可

(b) 在分拣单显示的库位中找不到退件包裹

- 可能是包裹误掉入附近的库位箱中，通常这种情况出现的第一步是在指定库位附近的所有其他库位箱中寻找包裹
- 如果第一步失败，等重派包裹全部扫描打印 label 后查看是否缺单，很可能包裹其实已经找到但工作人员没有标记
- 如果系统中显示缺单再次进行步骤一
- 最终无法找到的退件包裹需向 Warehouse Manager 报告

(c) 包裹 Bar code 不清楚无法扫描进入系统：手动输入的单号

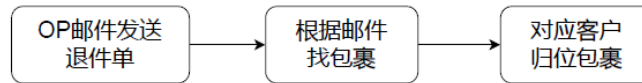


4. YT-G2G 退件操作流程 (Parcll)

Parcll Customer Service 会通过 VA 系统中的重派界面对对应包裹进行重派，系统重派完成后需要告知退件部门进行重派

5. WT-G2G 退件操作流程 (INBOUND)

G2G退件处理



OP Team 每周三会给根据客户给各个仓库发送前一周的退件包裹—根据邮件找出退件包裹—整理到对应客户的退件箱中

A. OP Inbound Return E-mail Sample:

Returned packages for **Hermes** (0119-0125)



Dear Team,

Please help to sort this parcel out and put it into the **Hermes** box.

Order number	YT number	Tracking Number	Country	REASON	Date	库位
340633030714376848	YT2135622338000046	9261290278833764166998	United States	2022/1/24 18:51:11	refused	805DD
340633030620247331	YT2124122338001317	9261290289103888992503	United States	2021/9/15 18:19:38	refused	ORD-001-01-001
340633030604215714	YT2122211334002042	9274890278833728957262	United States	2021/9/15 22:33:44	No Reason	607O
340633030581190233	YT2119611334000121	9274890289103729179335	United States	2021/9/15 22:46:30	No Reason	607R
340633030604229230	YT212222338002761	9261290289103888804103	United States	2021/9/16 17:26:30	wrong address	607WW
340633030604205951	YT212222338002444	9261290289103888800938	United States	2021/9/16 21:23:59	NO MAIL RECEPTACLE	608P
340633030604206682	YT212222339001316	9261290289103730540692	United States	2021/9/16 22:14:12	INSUFFICIENT ADDRESS	608T
340633030604205944	YT212222338002443	9261290289103888800921	United States	2021/9/16 19:37:19	NO MAIL RECEPTACLE	608G

B. 把包裹找出来放在客户的箱子里

C. 不需要重派，客户会定期取走退件/销毁/批量重派