

发货物流配送流程和规范

2009 年 6 月 26 日星期五

目录

一.	发货流程.....	2
1.	确认支付宝款项.....	2
2.	打包保护商品.....	2
3.	线下物流发货.....	7
	签收提示	7
	当面封包	7
	详细填写	7
4.	记录物流单号.....	7
5.	线上发货操作.....	8
二.	推荐快递.....	9
三.	收货提示.....	10

一. 发货流程



1. 确认支付宝款项

为了保障货物和货款的安全，必须在支付宝提示您收到款项后，才能进行发货操作。如果是线下操作的务必确认银行帐号已经收到货款再发货，可以避免货到不放款，或者无理由换货的问题。

2. 打包保护商品

就实际情况来说，我们应该力所能及的在发出前，提高宝贝包装的完整和抗破坏性。一般 IT 商品都有包装盒，不过，对于包装过于薄弱的商品，如：CPU、内存、硬盘，还是另外使用包装盒。卖家可以选择自己动手 DIY 各式各样的包装盒，这样做的好处：一是降低了投入成本，能提升网店的竞争力；二是可以做出满足自己特殊需求的包装，做到更具专业性。

当日均发件达到一定数量的时候，就不得不选择现成的纸箱，由于商品的大小规格均不相同，当 N 种商品搭配在一起的时候，选择大小合适的箱子就显示的很有必要了。太小了，装不下而且包装起来非常费力。太大了，箱子里面过于空档的，容易被压破。

首先底层铺上一层废报纸，避免用刀子开箱的时候划伤带塑料袋装的商品。



接下来，就先放比较抗摔可以避震的商品，可以减少商品的挤压变形。



紧跟着就根据商品大小，合理有序的安排放进箱子里面。



还要记得留出空位置，容易丢失或则损坏的小商品就要特殊对待。



最后的就是包含赠品，名片，装箱单的小包装袋。



箱子多余的空间要用报纸或则其他的填充材料给堵上，避免其在箱子中晃动以及箱子的变形破损。



封箱之前的样子。



封好箱子以后要做好安全措施，一张简单的不干胶贴纸也许并不能保证什么，但是至少能给某些小人以警示，给买家一个容易识别包装完整性的识别标志。

打好包以后事情并没有结束，接下来还要在电子称上称下包装后的重量，一来可以明确计算快递所需要的费用，二来也可以在快递单上写清楚准确的重量，那样可以监控包裹在网络上重量的实时变化，万一出现问题后也好追究责任。



另外，建议卖家把发货商品列表打印出来，每天固定时间发货，并且货物描述与地址清单，同时放入商品包装中，可以有效地避免发错商品。

3. 线下物流发货

签收提示

发货（退货）前，填写快递单据的时候，一定要在运单上面写上“必须收件人本人出示身份证签收，否则不投递”，并且要求在运单上回联写上收件人身份证号码，要求当面打开确认之后再签收。

当面封包

快递员来你这里取货的时候，当着快递业务的面，将货物最终的包装完成。最好将包装、封闭的过程拍照，尤其是贵重物品，不要怕麻烦。这样也是提醒一下快递公司：我这里已经做记录了，不要搞小动作。

详细填写

商品的品牌和型号尽可能详细填写，如果不方便填写，至少要把“重量”一项精确填写。被私自调包的快递件，无论是什么，重量都不可能和你的货一模一样。

4. 记录物流单号

快递员走后，把快递单号抄下来，并且用数码相机拍摄快递单的图片，方便日后交易纠纷时把电子版发给商城客服人员。此外，快递单也要尽可能地保存下来，不要扔掉。



虽然发货前期准备麻烦了一些，但是一旦出现纠纷或者被骗，您所作的准备工作就可以派上用场了，这些都会成为最有力的投诉或者举报的证据。当然，这只是为了以防万一，不是为了防君子，而是为了防骗子和小人。卖家一定要提高警惕，避免潜在的损失或者骗局的发生。



5. 线上发货操作

一定要写清楚发货信息和运货单号，以便买家查找相关信息。发货完成，最好用即时聊天软件，把运货单号、相应的快递公司网址、发货时间、大约几天送到等信息发给买家。

如果发货后，买家询问你快递信息，你可以在快递公司的网站查询货物发送进程，将最后的结果抓图保存，并建议买家自行到快递公司网址查找货物当前信息，以免经常被买家催着说未收到货了。最重要的是，对于卖家来说，这也是让你的客户感受你的周到服务的时候。

买家在付款后，通常都很急于收货，快递公司的网络跟踪信息不仅及时，而且能够反映商品在运输途中的状态。可以给买家更加确切的答复，也容易给意外事故定性，比如：东西到那里以后丢失的，东西到那里以后重量有所变化。

您好! pconlinekfb! [退出] 站内消息 (0)

[我要买](#) | [我要卖](#) | [我的商城](#) | [社区](#) | [帮助中心](#) | [咨询客服](#)

搜索商品

-- 不限 --

搜索

高级搜索

您所在的位置: [我的IT商城](#) > [我是老板](#) > [发货管理](#) > 等待发货的订单

我是顾客

- ▶ 已经买到的商品
- ▶ 老板的留言/回复

我是老板

- ▶ 添加商品
- ▶ 已卖出的商品
- ▶ 出售中的商品
- ▶ 仓库里的商品
- ▶ 推荐商品
- ▶ 顾客留言/回复
- ▶ 查看店铺
- ▶ 管理我的店铺
- ▶ **发货管理**

等待发货的订单
已发货的订单
地址库管理
运费模版

订单查询

收件人姓名:
顾客的昵称:
创建时间: 从 到

商品名称:
商品价格:
物流方式:
查询

 Q测试0 商品价格: ¥0.02元 = ¥0.01元 x 1件 + ¥0.01元 物流方式: 平邮	lavender [lavender222] 87560449 2009-06-02 10:11	详情 发货
 6500s 商品价格: ¥0.02元 = ¥0.01元 x 1件 + ¥0.01元 物流方式: 快递	邱晓光 [邱晓光] 15918611894 2009-05-28 14:01	详情 发货

共 2 条 第 1 页 / 共 1 页 1

您所在的位置: [我的IT商城](#) > [我是老板](#) > 填写发货通知

我是顾客

- ▶ 已经买到的商品
- ▶ 老板的留言/回复

我是老板

- ▶ 添加商品
- ▶ 已卖出的商品
- ▶ 出售中的商品
- ▶ 仓库里的商品
- ▶ 推荐商品
- ▶ 顾客留言/回复
- ▶ 查看店铺
- ▶ 管理我的店铺
- ▶ **发货管理**
- ▶ 发布免费商情

支付管理专区

- ▶ 申请支付宝
- ▶ 账户充值
- ▶ 支付宝账户管理
- ▶ 我的支付宝

等待发货的订单
已发货的订单
地址库管理
运费模版

第一步 确认收货信息及交易详情 [修改收货信息](#)

6500s

商品价格: ¥0.02元 = ¥0.01元 x 1件 + ¥0.01元

物流方式: 快递

收货信息: 广东省 广州市 天河区 天河区石牌西路1-7号太平洋数码广场B场11楼, 510630, 邱晓光, 15918611894

第二步 确认发货信息 [修改发货信息](#)

广东省 广州市 天河区 pconline, 510630, 电子商务部, 4008808111

第三步 填写物流信息

填写物流信息
无需物流

公司名称	运单号码	操作
EMS	<input type="text" value="4008808111"/>	确认发货
申通物流	<input type="text"/>	确认发货
圆通快递	<input type="text"/>	确认发货
宅急送	<input type="text"/>	确认发货
邮政平邮	<input type="text"/>	确认发货
顺风	<input type="text"/>	确认发货
其他 <input type="text" value="中通速递"/>	<input type="text"/>	确认发货

二. 推荐快递

<http://m.pconline.com.cn>

9 / 12

尽量选择一些全国性甚至是国际性的快递公司，在上门服务、包装档次、运输安全、快递速度、问题解决方面，有其优势。下表排名不分先后：

名称	电话	商品查询网址
DHL	400-810-8000	http://www.cn.dhl.com/publish/cn/zh/tools/dropoff.high.html
联邦	400-889-1888	http://www.fedex.com/cn/
UPS 快递	400-820-8388	http://www.ups.com/WebTracking/track?loc=zh_CN&WT.svl=PriNav
顺丰	4008-111-111	http://www.sf-express.com/tabid/68/Default.aspx
EMS 邮政	11185	http://www.ems.com.cn/qcgzOutQueryAction.do?reqCode=gotoSearch
德邦物流	400-830-5555	http://www.deppon.com/
申通	021-39206888	http://www.sto.cn/
圆通	021-69777888	http://www.yto.net.cn/
韵达	021-39207888	http://www.yundaex.com/
宅急送	400-6789-000	http://www.zjs.com.cn/WS_Business/WS_Business_index.aspx?id=4
中铁快运	95105366	http://www.cre.cn/creweb/index.jsp
中通	021-59139111	http://www.zto.cn/

三. 收货提示

就算在发货的时候，我们做了许多保护措施，依然要提醒买家在收货的时候要注意。很多卖家说用快递发货之后，对方居然说没有收到！但是自己明明发货了，而且能在快递公司的网站上查到已经投递或者已经签收！再询问呢，快递公司说别人代签收了（很多公司由前台服务小姐代签收邮件），或者是给收货人打电话人家下来签收的，但是签名潦草根本看不出来是什么名字。有的朋友说寄出的手提电脑，客户收到是一块石头，如何防止这样的情况发生？难道因为买家收货不注意而造成的损失要卖家承担？

虽然代为签收的行为是没有法律保护的，允许签收是物流公司工作失误，但为了避免卖家、买家和物流公司三方互相扯皮的事情发生。还是把收货提示写在“商品描述”或“买家须知”里面，受投诉的时候也可以提交给客服人员作出公正的判定。例子如下：

温馨提示：

关于发货

1. 正常情况下我们收到您的订单起 24 小时内给您发货（法定节假日、周日顺延），如遇到非常情况或者法定假期，货物收货时间将有所延误，特殊时期可以留意店铺公告或者给本公司来电咨询，本公司保留进一步解释的权利。
2. 如果遇到热销商品出现短暂断货的我们都会在店里公告栏出相应的通告，发货时间则以通告为准；当天出现紧急断货的情况，我们的客服人员则会在第一时间内通知您缺货的情况，同时您可以选择等待商品到货后在给您配送或者您去申请退款（我们会在 12 小时内给您处理好）。

关于收货

1. 快递责任只是将需要派送快件送到，并不承担包裹内产品真伪的责任，包裹原则上必需签收后方能打开验货。
2. **收到货时切记不要急于签字！**一定要当着送货人员的面检查带警示语的封条及包装完好再签收。先看包装是否完好，形体有无严重损坏，查看邮件上所标重量是否与实物相符，有没有拆开的痕迹，相关的配件是否齐全，如果有差异请拒收，并当时就通知卖家。请您当着快递的面给我们来电话反映（我们要分清是本店的责任还是快递有问题）；如果当时您无法联系上我们，可以把出现的问题写在快递的底单上（贴在快递袋子上的那一张）并且让快递员在下面签字（一定要清楚并留下电话，我们事后要和快递公司核实并追究责任）。
3. 如果商品有损坏，与快递人员协商将快件退回，并在签收面单上注明快件已经损坏，退回，将签名涂掉。
4. 如买家在没有与我们联系的前提下签收完货物，即表示默认并接受规则中的表面一致规则。签收后的风险则由买家承担，本店铺不再承担责任。
5. 为保障本公司与您的利益：凡买家在签收后再与我们联系反映商品机器或配件丢失、缺少，外观严重损坏等情况，本公司有权拒绝处理。
6. 在快递人员走后，发现快件被开封过，或是已经损坏，快递公司根本不会承认，所以签收前一定要仔细检查，严格按照前面的说明操作。
7. 如果发现任何问题，请立刻联系卖家，请勿转托他人代签收，一旦签收，不能退货。
8. 如果签收下有退换货要求的，来回运费由买家承担。包裹退回时请务必在包裹内附纸条一张，写上您购买商品时的买家用户名、退换货原因、收货地址，以便我们尽快为您更换。

关于运输



1. 保价费就是快递保险，一般快递公司不强制买保险，只是贵重的物品快递公司会建议你买。如果没有保价一旦发生遗失，将按您实际支付寄递费用的 2 - 5 倍计费赔偿。保价费是按商品价值的 1%-3%收取不等，即使交了保价费，赔偿金额也有一定范围限制，超过部分交更多的保价费也不予以赔偿，请仔细阅读各快递公司的保价费条款。
2. 本店销售商品运费的金额：商品运输费用+商品的包装材料费用的合计值，不含保价费，商品如需要保价运送费用自理。
3. 购买多件物品（未超重），只需支付一个邮费，分别拍下后，通知在线客服修改运费后再付款；如客服不在线时购买多件可直接付款，多付的邮费，收到货后联系我们直接给您支付宝打款过去，一分也不会多收，请放心购买吧！
4. 非省会城市的买家如需快递发货，拍前请咨询店家，得到答复后再拍，县镇村级单位，请选择 EMS 或平邮，不要选择其它快递，谢谢配合。请先查询您的收货地址是否在派送范围内，具体哪位朋友住在哪个区、是城内还是市郊只有顾客自己最清楚，查起来比我们清晰的多，所以为了避免因不熟悉地形造成派送范围上的误会，查询工作劳烦买家自己确认，并对自己选择的发货方式负责。
5. 如我们发错货或者商品有严重质量问题，我们承担来回运费，承担运费的标准是按照第一次的运费收费标准，包邮产品按照我们网店的运费说明里面的标准进行补偿。我们会收到货后直接支付宝转账或者联系客服申请退相应金额。到付件一律不签收。
6. 部分外省，有电池，液体，光盘 快递只能使用汽运方式，速度相对慢点。不能接受的顾客，请选择 EMS。不另外通知，望理解。