
Số:/QT

Tp Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 202

QUY TRÌNH CHẤP NHẬN BƯU GỬI CHUYÊN PHÁT

Quy trình chấp nhận bưu gửi bao gồm các bước cơ bản sau:

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng (người gửi) và tư vấn dịch vụ, báo giá

Nội dung tư vấn:

- Thu thập thông tin khách hàng: Gửi đi địa chỉ nào? Nội dung gửi là hàng hay thư, nếu là hàng thì cụ thể hàng gì? Trọng lượng bao nhiêu kg? Yêu cầu dịch vụ nhanh hay tiết kiệm?
- Cung cấp bảng báo giá chi tiết. - Giải thích quy định, điều kiện gửi hàng, và các thông tin cần lưu ý như những loại hàng không chấp nhận gửi hoặc gửi có điều kiện .

Bước 2: Nhận và xử lý hàng hóa:

- Nhận hàng: Có 2 hình thức nhận tại nhà (nếu khách yêu cầu) hoặc nhận trực tiếp tại văn phòng, Công ty.
- Xử lý hàng hóa: Kiểm tra và kê khai hàng hóa; Đóng gói hoàn chỉnh theo đúng quy định của dịch vụ bưu chính.

Bước 3: Lập bill và thu tiền

- Lập bill: Cập nhật đầy đủ thông tin người gửi, người nhận, nội dung bưu gửi, dịch vụ sử dụng lên hệ thống bill lên phần mềm, in bill gửi khách hàng.
- Thanh toán và hóa đơn: Đối với khách lẻ: Khách hàng thanh toán, xuất hóa đơn . Đối với khách hàng doanh nghiệp: ghi nhận công nợ, cuối tháng xuất bảng kê đối chiếu xuất hóa đơn thu tiền.

Bước 4: Xuất đơn hàng đến trung tâm khai thác

Xuất bảng kê bao gồm các đơn hàng trong ngày đến trung tâm khai thác để vận chuyển/chuyển phát theo tuyến

Bước 5: Theo dõi đơn hàng

Thường xuyên kiểm tra tình trạng vận chuyển: đơn hàng đã đi đến đâu có đúng hành trình dự kiến hay không, Bưu cục khai thác, Thời gian giao hàng dự kiến, xử lý các vấn đề phát sinh nếu có trong quá trình bưu tá đi giao hàng.

Bước 6: Chăm sóc khách hàng

Thông báo tình trạng đơn hàng sau khi gửi: đã phát thành công