**药链通**

**驾驶员配送车**

**操作手册**

**（第一版）**

**序** **言**

药链通，是成都华药共享网络科技有限公司打造的医药集运平台，于2018年7月18日正式上线。在华药物流现有客户资源的基础上，通过扩大揽货规模从而达到药品集约化运输的目的。通过药链通互联网平台，进一步提高信息沟通和确认效率，提升客户下单、跟单、客服服务、货运保险、结算体验。通过打造药品集运中心，提供药品存储、运输一体化服务。通过建设药品专属运输网络，满足药品运输GSP标准，降低药品破损率，降低运输成本，提高运输效率，保证药品流通过程质量稳定。我们旨在搭建一种 “互联网揽货平台+药品集运中心+药品专属运输网络”的第三方医药物流新模式...

药链通在传统第三方物流基础升级，依托于智能化网络系统打造的一站式医药集运平台；为医药客户提供云仓配一体化物流解决方案、并向全国范围集约医药客户资源，实现集中运输、集中配送，线上管控、线下运营的医药全链条集运模式。解决全国医药客户县级终端销售布局，提供配套物流配送服务，同时降低成本，提高药品流通效率和质量。

药链通创新性应用“互联网下单”、“一单通达”、“物联网追踪技术”、“自动化财务结算系统”、“新干线移动运营和智能城市配送系统”组成，等具有独家多项专利技术、集约化的科技型医药物流服务企业。

2019年10月25日

**目 录**

[1. 标准服务范围 3](#_Toc22047267)

[2. 驾驶员/车辆准入要求 3](#_Toc22047268)

[3. 取/送标准流程图 4](#_Toc22047269)

[4. 车辆调度 5](#_Toc22047270)

[5. 异常处理流程 6](#_Toc22047271)

[6. 派车取货/取货装车 6](#_Toc22047272)

[7. 专线揽货-发运专线 8](#_Toc22047273)

[8. 送货签收流程 1](#_Toc22047274)0

[9. 结算价格 1](#_Toc22047275)**2**

# 标准服务范围

**（1）目的：**

规范药链通内部标准服务所涵盖的服务范围。

驾驶员在取送货过程中提前预见、杜绝问题，全方位服务于客户。

适用于公司自有车辆驾驶员和挂靠合作车辆驾驶员。

**（2）服务范围**

1. **服务区域：**

药链通规定的服务范围，包括：城区、省内、省外。

1. **服务内容：**

城配：医药企业城配、入省专线落地配、仓储货物城配。

省配：制药企业省内配送、仓储货物省内配送。

三方：制药企业省外发运、仓储货物的省外发运。

云仓：省外制药企业仓储。

# 驾驶员/车辆准入要求

**（1）驾驶员基本要求：**

**年龄身体：**25--45周岁；身体健康、五官端正、语言表达清楚，学历高中或以上

**行业知识：**熟悉大成都路线及道路情况，有4.2米及以上货车驾驶经验一年以上， 熟悉取送货点数、验货、交接签收和送货、卸货、码放交接等环节，无重大交通事故

**服务意识：具备很强服务意识，态度端正，文明礼貌沟通，充分理解客户是上帝**

1. **车辆要求：**

A/封闭式厢式车，有效防止药品曝晒、跌落、破损、遗失、被雨雪淋等污染。

B/封闭是指车箱体应当整体封闭、结构牢固、货箱门严密可锁闭，可有效防尘、防雨、防遗失，符合温湿度、卫生、安全的要求。

C/车辆状态良好，平时定期保养、维护、检修、购买相关保险。（有记录）

**3. 取送标准流程图：**

车辆调度/派车取货

云仓入库库

APP接单

分拨入仓

分拨出仓

专线揽货

在途跟踪

派送签收

拒收退货

回单管理

车辆调度

仓 储

城 配

顺 发

城配集送

# 4. 车辆调度

**（1）车辆调度流程图：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **流程** | **岗位** | **系统** | **单据** | **规范** |
| 1  2  3  4 | 接收取货指令  取派接单  车辆调度  结束 | 调度  调度  司机 | 受理取货指令  订单线路规划  APP上线接单 | 领取一单通 |  |

**（2）车辆调度流程说明：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **操作流程** | **岗位** | **操作内容和要求** |
| 接受指令 | 调度 | 1. 先取货后制单订单通过“派车取货”模块进行调度指派 2. 在系统“派车取货”模块中接受取货指令，录入取派计划 3. 指派司机，司机APP接单，进行现场取货 |
| 车辆调度 | 调度 | 1. 先制单后取货订单、分拨送货订单通过“车辆调度”模块调度 2. 在系统“车辆调度”模块中进行线路规划，随后指派给司机 |
| 取派接单 | 司机 | 1. APP接受派车单，根据线路规划去往现场取货 2. 根据客户情况携带一单通、标签、其他单据、退货货物等 |

**（3）车辆调度异常处理流程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **异常** | **处理办法** |
| 司机接单超时，导致拒单 | 1. 超过3分钟未接单联系司机进行APP接单，超时则重新指派 2. 更换驾驶员进行重新指派 |
| 客户临时加货或取消 | 1. 根据车载情况手动为派车单加入或取消订单 |

**（4）司机接货标准操作：**

1. 接收到取货指令后，要在规定时间到达客户指定处进行取货；如不能按时到达提前联系客户沟通协调；
2. 订单指派给司机后，司机APP必须5分钟内接单，超时作为拒单处理；
3. 到达取货现场先检查单据是否齐全、符合收货要求，清点数量，检查货物包装情况；
4. 异常单/货现场沟通，及时联系客服/调度处理；
5. 直提直送货物及时联系收货人确认送货地址、时间等--**注意礼貌用语**；
6. 变形、包装破损、污染严重货物拒收或APP拍照上传，建立异常备注；

# 5. 异常处理流程

|  |  |
| --- | --- |
| **异常** | **处理办法** |
| 发现包装破损、封口开裂、箱角开裂、货物散漏、水湿痕迹、油污痕迹、炭黑痕迹 | 1. 现场拍照 2. 请客户更换包装 3. 包装破损不严重的，建议加固包装 |
| 货物出现破损 | 1. 对于出现破损的货物要参照客户要求及时进行合理修复，所有破损修复必须在监控下进行，禁止破损货物流入下一操作环节 2. 轻微破损（未见内物，且包装未变形，内物完好） 的处理办法：在破损处使用透明胶带进行加固；对包装破损点进行修复 3. 严重破损（见内物、严重变形、可预见内物受损） 的处理办法：对货物进行拍照，并反馈给客服，客服与厂家沟通是否需要更换包装或退回货物 4. 货物丢失及破损异常情况都要详细记彔并建立档案 |

# 6. 派车取货/取货装车

**（1）取货装车流程图：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **流程** | **岗位** | **系统** | **单据** | **规范** |
| 1  2  3  4 | 接受派单  验货装车  现场分货  结束 | 驾驶员  驾驶员  驾驶员  驾驶员 | APP接单  APP揽货  APP顺发 | 一单通、标签  标签  托运单 |  |

**（2）取货装车流程说明：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **操作流程** | **岗位** | **操作内容和要求** |
| 接受派单 | 驾驶员 | 1. 通过APP、短信或微信接受取货指令，并反馈给调度 2. 如果先制单后取货，则要先领取一单通及标签 3. 根据线路规划、取货时间要求, 到达客户指定取货地点，执行取货任务 4. 因客户原因导致不能取货时需要及时反馈给客服，由客服协调 |
| 现场分货/  验货 | 驾驶员 | 1. 按照订单分拣货物，并粘贴好标签（先单后货订单）   1）客户随货单必须用信封或资料袋封好，放于箱体开口处并用胶带粘贴牢固，最后在箱体四周贴好“内有资料”的标记  2）标签粘贴在包装箱的最小面，标签不得覆盖货物原包装上的重要信息  3）注意货物品名、规格、批号、数量是否与订单一致   1. 检查货物包装是否符合运输要求 2. 不符合要求请客户重新包装，并告知客户可能导致的问题 3. 发现破损请客户重新包装，并告知客户由此可能导致的问题 4. 客户不同意重新包装，通知客服，等待指示 5. 检查货物是不是危险品 |
| 装车 | 驾驶员 | 1. 按照线路规划顺序反向装车，装车时再次清点货物数量 2. 装车时注意装卸要求及码放安全规范（按照GSP要求） 3. 完成装车后，在APP上点击“揽货”，记录节点流程 |

**（3）取货装车异常处理流程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **异常** | **处理办法** |
| 货物信息与实际出库不符（件数、品名、规格、批号等） | 1. 先在现场与客户出库人员核对出库是否正确 2. 反馈给客服，根据实际问题修改订单（可先用笔修改） |
| 货物出现破损 | 1. 对于出现破损的货物要参照客户要求及时进行合理修复，所有破损修复必须在监控下进行，禁止破损货物流入下一操作环节； 2. 轻微破损（未见内物，且包装未变形，内物完好） 的处理办法：在破损处使用透明胶带进行加固；对包装破损点进行修复； 3. 严重破损（见内物、严重变形、可预见内物受损） 的处理办法：对货物进行拍照，并反馈给客服，客服与厂家沟通是否需要更换包装或退回货物 4. 货物丢失及破损异常情况都要建立异常拍照上传APP备案 |
| 发现易碎品货物，外包装完好，内部有破碎声音 | 1. 请客户更换货物，否则拒绝收货，并将信息反馈给客服 2. 如果厂家不进行更换，现场应做好明显标识并拍照上传给直接上级，上报客服备案，并与厂家做好说明和备注清楚，此类破损不再承担责任 |
| 无法在约定时间到达取货 | 1. 无法正常到达取货，须提前30分钟，告知客户及调度，向客户做出必要的解释，另外约定取货时间 |

**（4）取货装车标准操作：**

1. 驾驶员接收到取货指令后，要在规定时间到达客户指定处进行取货；
2. 检验货物及其外包装是否符合公司运输要求、单据是否齐全；
3. 装车时，驾驶员应按单逐一复核收货单位及地址、药品件数、单据齐全等，做到单货相符；
4. 包装破损或被污染，不得装车或备注说明；
5. 装车时，应轻拿轻放，堆码整齐、捆扎牢固，防止药品撞击、倾倒；
6. 搬运、装卸药品严格按照外包装图示标志要求堆放和采取防护措施，不得倒置药品，以防止药品破损，混淆等，保证药品的质量；
7. 不得装载对药品有损害的物品，勿将重物压在药品包装箱上，怕压药品应避免受重压；
8. 应考虑道路状况和运程，采取措施如用塑料泡末板、厚纸皮等，防止因道路状况不好，车辆发生颠簸，防止药品撞击、倾倒而造成损失，检查药品包装；

# 7. 专线揽货--发运专线

**（1）专线揽货流程图：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **流程** | **岗位** | **系统** | **单据** | **规范** |
| 1  2  3  4 | 交接货物  回仓交接  单据交接  结束 | 驾驶员  驾驶员  驾驶员/客服 | APP专线揽货 | 一单通/专线托运单  专线托运单 |  |

**（2）专线揽货流程说明：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **操作流程** | **岗位** | **操作内容和要求** |
| 交接货物 | 驾驶员 | 1. 专线卸货时，驾驶员必须现场监督货物是否按标准装卸 2. 清点货物、核对订单、检查外包装是否有破损，发现货物不一致或货物破损时，请及时联系客服进行协调处理 |
| 单据交接 | 驾驶员 | 1. 将一单通交于专线，司机或专线使用APP扫描订单进行“专线揽货”操作 2. 专线必须开具托运单做为收货凭据，不能及时开具的要开具临时收据，驾驶员要在凭据上签字确认 |
| 回仓交接 | 驾驶员/客服 | 1. 驾驶员将专线托运单或收据交于客服 2. 客服在系统中录入专线托运单单号、费用等信息 |

**（3）专线揽货异常处理流程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **异常** | **处理办法** |
| 货物信息与实际货物不符（件数、品名、规格、批号等） | 1. 复核运单不实货有无出入，检查有无客户更改运单 2. 反馈给客服，根据实际问题退还、补充、交换货物，并记录异常 |
| 货物出现破损 | 1. 对于出现破损的货物要参照客户要求及时进行合理修复，所有破损修复必须在监控下进行，禁止破损货物流入下一操作环节 2. 轻微破损（未见内物，且包装未变形，内物完好） 的处理办法：在破损处使用透明胶带进行加固；对包装破损点进行修复； 3. 严重破损（见内物、严重变形、可预见内物受损） 的处理办法：对货物进行拍照，并反馈给客服，客服与厂家沟通是否需要更换包装或退回货物 4. 货物丢失及破损异常情况都要详细记彔并建立档案 |
| 更换专线 | 1. 除专线拒收、爆仓，客户指定专线、收货地址变更，无故不能更换专线 2. 更换前必须事先通知客服修改系统订单，再用笔修改纸质订单 |

**（4）专线揽货标准操作：**

货物交接时务必索取交接凭证/托运单，交接凭证/托运单必须在24小时内交由客服跟踪处理

**8. 送货签收流程：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **操作流程** | **岗位** | **操作内容和要求** |
| 预约派送 | 司机/客服 | 1. 根据订单的信息联系收货人，预约确定送货的地点、时间、装卸方式等 2. 针对收货方有需要特殊注意的事项，客服要事先告知司机 |
| 派 送 | 仓库/司机 | 1. 仓库根据派车取货计划明细分拣货物，准备装车  2. 根据路线规划及装卸要求装车  3. 到达客户处，向客户表明身份将货物卸车并交付给收人  4. 请收货人在运单上签字确认，如有明确签单要求的请按照签收要求执行，并带回客户原单  5. 外包装完好无损的不允许开箱验货  6. 签收完成后，司机在APP中上传签收原单照片并返回交客服 |
| 客户签收 | 司机/客服 | 1. 司机到达客户处，向客户表明身份，并交付给收货人 2. 请收货人在运单上签字确认，必须签名、签日期、盖公章 3. 外包装完好无损的货物不允许开箱验货 4. 派送成功后，司机或客服在APP/系统中上传签收照片，录入签收信息，派送异常的按照派送异常处理流程执行 5. 对于自提客户，查验收货人的证明文件，客户必须签名、签日期、签身份证号 |

**（1）送货签收异常处理流程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **异常** | **处理办法** |
| 地址错误或者收货客户要求改派其他地址 | 1. 与收货人取得联系确定新的派送地址并通知客服和调度，确定正确的派送信息，经调度同意方能派送 2. 改派地址在配送范围内当天完成派送，如果超出派送范围，进行重新调配 |
| 收货人拒绝签收 | 1. 现场与收货方协调，告知客服备案，尽最大限度的进行现场买赔损坏的小盒 2. 确定客户拒收则将货物退回仓库，并在APP建立异常 3. 拒收及退货请按照拒收退货操作流程执行。 |
| 货物信息与实际货物不符（件数、品名、规格、批号等） | 1. 重复清点货物件数三遍，请配送站清查有无漏装； 2. 电话查询同车各装卸地点有无多收 3. 确认查无下落，通知发货客户进行补货、调货等处理 4. 收集相关丢失证明及公安机关的报案证明，以便向保险公司进行索赔（属于人保保险范围内），降低公司损失 |

**（2）送货标准操作：**

1. 严格按照派送时限要求派送并提前联系陌生客户先**预约**
2. 派送前必须要详细查看运单上的各项注明及重要提示，尤其是**签收要求及返回签单原件**等
3. 遇到收货人拒收货物或对费用有异议时，应暂不交货，立即联系客服协调解决，如问题当时不能解决，暂时将货物返回，解决后再派送；
4. 外包装完好的货物，原则上不允许开箱验货。客户要求开箱验货的，要求客户在运单上注明“外包装完好”
5. 所有破损货物必须在送货前修复完毕后才允许装车进行派送

**（3）签收要求：**

1. 严禁代替客户签名
2. 收件人是单位的要求收货人在运单及客户随货单据上盖章（必须与收货方相匹配）；收件人是个人的要求收货人在运单及客户随货单据上签字，并签署确切的收货时间
3. 有随货单据的，务必要求客户在运单和随货单据上同时签字，有盖章要求的，必须加盖收货章
4. 签收人、签收日期、签收时间、加盖公章（有加盖公章要求的）全部填写完整为**合格签单**
5. 随货单据丢失的在派送前反馈给客户，并将随货单据以邮件/传真的方式发至客户处
6. 派送时，发现货物异常（如破损、丢失等情况），要与客户积极协商处理，尽量要求客户正常签收；如客户不同意正常签收，要求进行异常签收的，请客户在签单上如实地注明异常内容（拒收小盒数量，带回交客服处理）
7. 签收完成后必须将签收原单拍照上传APP即为结束

**9. 结算价格：（第一稿）**

**9.1多点提多点送价格：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **卸货地** | **挂靠车辆价格** | | | | | | | | **装/卸货费** |
| 起步价 | 1~10件 | 11~20件 | 21~30件 | 31-50件 | 51-70件 | 71-100件 | 100件以上 | (￥/件) |
| (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) |
| 成都市城区 | 0 | 3.5 | 3 | 2.4 | 1.8 | 1.4 | 1.2 | 1.06 | 含 |
| 成都市郊县 | 0 | 4 | 3.5 | 2.9 | 2.3 | 1.9 | 1.6 | 1.4 | 含 |
| **举 例** | | | | | | | | | |
| **举例件数：件** | | **8** | **13** | **21** | **31** | **51** | **0** | **101** | **225** |
| **收入金额：元** | | **28** | **39** | **50.4** | **55.8** | **71.4** | **0** | **107.06** | **351.66** |

**9.2返程 医药工厂--送专线（增加一个园区加10元）、华药仓价格：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **到站** | **挂靠车辆价格** | | | | | | | | **装/卸货费** |
| 起步价 | 1~10件  (￥/件) | 11~20件  (￥/件) | 21~30件  (￥/件) | 31-50件  (￥/件) | 51-70件  (￥/件) | 71-100件  (￥/件) | 100件以上  (￥/件) | (￥/件) |
| 成都市城区 | 0 | 0.77 | 0.67 | 0.58 | 0.43 | 0.34 | 0.27 | 0.21 | 含 |
| 成都市郊县 | 0 | 0.86 | 0.77 | 0.62 | 0.53 | 0.43 | 0.33 | 0.29 | 含 |

1、单独提货：郫县、高新西区、广汉保底120元/车次；

2、单独提货：龙泉、温江、双流、什邡保底150元/车次；

**9.3返程 串点提货--送专线（增加一个园区加10元）、华药仓价格：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **到站** | **挂靠车辆价格** | | | | | | | | **装/卸货费** |
| 起步价 | 1~10件  (￥/件) | 11~20件  (￥/件) | 21~30件  (￥/件) | 31-50件  (￥/件) | 51-70件  (￥/件) | 71-100件  (￥/件) | 100件以上  (￥/件) | (￥/件) |
| 成都市城区 | 0 | 0.77 | 0.67 | 0.58 | 0.43 | 0.34 | 0.27 | 0.21 | 含 |
| 成都市郊县 | 0 | 0.86 | 0.77 | 0.62 | 0.53 | 0.43 | 0.33 | 0.29 | 含 |

1、单独提货：郫县、高新西区、广汉保底140元/车次；

2、单独提货：龙泉、温江、双流、什邡保底170元/车次；

**9.4华药仓--多点配送价格：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **到站** | **挂靠车辆价格** | | | | | | | | **装/卸货费** |
| 起步价 | 1~10件 | 11~20件 | 21~30件 | 31-50件 | 51-70件 | 71-100件 | 100件以上 | (￥/件) |
| (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) | (￥/件) |
| 成都市城区 | 0 | 3.15 | 2.7 | 2.16 | 1.62 | 1.26 | 1.08 | 0.95 | 含 |
| 成都市郊县 | 0 | 3.6 | 3.15 | 2.61 | 2.07 | 1.71 | 1.44 | 1.31 | 含 |

**备注：配送过程中导致货物损坏、遗失等自身原因由当事责任人全额承担赔偿。**

|  |  |
| --- | --- |
| **配送区域** | **配送范围** |
| 城 区 | 主城区、双流、华阳、九江、龙泉（洛带）、温江、郫都（犀浦）、青白江、新都、彭州、什邡 |

**备注：大成都其余区域为郊县。**

**药链通 运营中心**

**2019.11.08**