

综合服务中心规章制度和工作准则

请同学们认真仔细阅读此文本，确实按照制度和准则进行工作，避免出现错误。

派件作业流程：

一、入库：

1. 每天快件到达时，使用菜鸟驿站巴枪对快件进行扫描入库。扫描条形码并核对**收件人的信息（姓名、电话）**，若巴枪显示收件人信息与快件信息不相符合时，以快件上信息为标准，对巴枪上的信息进行更改。输入正确的6位数取货号编码（取货号开头数字1为EMS、2为韵达、3为中通、4为快捷、5为优速，速尔、6为大件、8为到付和代收。），**开头数字后面两位数为当天入库的日期**，后三位数为入库件号（如309002：3开头表示中通，09表示入库日期为09号，002表示该件为第二件入库中通包裹），确认无误后点击确定入库。
2. 已经扫描入库的快件与暂未扫描的快件应确定分散堆放，避免重复入库。
3. 收件人信息不明确的归为问题件交由工作人员处理（收件人电话号码缺少位数或不清晰等）
4. 入库时留意取货号的号码，从1开始入库（例如中通快递，从309001开始录入，EMS从109001开始录入，如此类推），录入完成时把取货号的数字记录在“寄派登记本”上（例如中通快递录入309300，就在中通快递位置记录下299，大小件应区分开来登记）。
5. 一定要仔细检查快递是否为到付件或代收件，如发现请告诉分拣人员此快递为到付件或代收件以免上架错误。

6. 如工作人员已将到付件和代收件与其他普通快件区分开，需先将到付件和代收件优先入库，注意取货号的变更。
7. 入库时需保持 12 分的细心，如发现已入库的信息有误时，需将该快件分拣开暂做问题件处理，必要时打电话通知正确的收件人来领取快件。问题处理完毕后将快件放在正确的货架上。
8. 如在入库期间发现包裹的包装有损坏的，需将其用胶布粘贴包装好。

二、分拣：

（1）大头笔书写。

1. 看清楚**收件人的电话号码后 4 位**，仔细看清楚再填写，不要写到发件人号码、运单号或淘宝订单号等等。
2. 书写的位置不能遮挡单据的重要信息（收件人信息，条形码，运单号等）
3. 在快件上填写上快件到达服务中心的日期。
4. **到付件或代收件要特别准备收款的金额和画上重要标注。**
5. 容易发生混淆的手机尾号要在尾号下方画上下划线（例如 6680，反过来看是 0899，为避免发生上架错误，请在正确号码下方画上下划线）。

（2）上架。

1. 以手机号码后 4 位中的最后一位和倒数第四位为基准，最后一位数字为货架位置，倒数第四位数字 1-5 为上层货架，6-0 为下层货架。
2. 到付件或代收件摆放在“付 1”架，问题件放“付 2”架，优速、速尔快递放在“优速”架，快捷快递放在“快捷”架。
3. 摆放时想清楚应该放到哪个货架上，避免错放导致派件人员找不到快件而增加工作难度。
4. 发现错放的快件时及时改正放到正确的货架上，减少工作错误。

5. 在分拣快件上架时，同时检查该快件的收件人手机号码是否被写错，如发现错误，需及时更改并放在正确的货架上。

三、取件：

1. 让取件人出示手机短信，并报出收件人的手机号码后 4 位，根据短信取货编号确认取货类型（1 为 EMS、2 为韵达、3 为中通、4 为快捷、5 为优速，速尔、6 为大件、8 为到付和代收。）
2. 拿到取件人的快递，应询问收件人的姓名，核对是否与快件单上的信息一致，必要时可以再询问收件人的手机号码全号以便确认快件是否为正确的快件。
3. 确实快递无误后让取件人在快递单据上签名并由取件工作人员撕下快递单据（撕单选取好撕的一张撕下，建议是偏大的一张）**撕下单据时必须注意保持单据上信息的完整（如条形码、收件人信息、订单号）**，如撕下的单据信息有所损坏，需用胶纸粘贴好，必要时手写下信息。
4. 如有取件人快递暂时未找到的情况，请取件人在疑难件登记本登记好收件人信息（姓名，电话号码），在空闲时间用巴枪查询该快件是否入库，注意入库的时间。找到后及时通知收件人来领取，如是手机号码后 4 位写错需更改，并将之放在正确的货架上，确实找不到请反应给工作人员。
5. 若收件人当场表示拒收该快件，前提是快件包装完整没有损坏的情况下，在快件的外包装用大头笔写下“拒收”或者“退回”字样，并将快件放于问题件的货架上。

四、检查：

1. 快件超过 3 天（包含 3 天）未领取，及时打电话联系收件人询问领取快件时间（已通知的在快件上注明已联系，因收件人电话错误，空号，过期，等未能通知到收件人的快件请交由工作人员处理）。
2. 检查货架是否有大头笔书写错误或摆放错误的快件，及时更正摆放回正确的位置上。

3. 检查是否为本学校的快件（不是的及时转出）。

4. 当天未领取的快件：

①撕快捷快递单，夜班同学负责（如撕下单据，收件人信息或单号无法清晰表达的快件，请在快件上写上收件人信息或单号）；

②优速、速尔、快捷快递拍照交给工作人员；

③韵达快递，把日期盖章调整至当天的入库时间，将当天未领取的快递盖上日期，注意不要覆盖快件单上的信息。

五、移库：早班同学负责

1. 统一对未领取的快递进行移库处理，移库时检查是否有未入库的快件，未入库的快件应先进行入库，再移库。

2. 移库时核对收件人的信息是否与巴枪入库的信息一致，不一致时请按照快件上的收件人信息更改（姓名删去，电话号码更正，取货号有错需更改为正确的号码）。

3. 移库时检查快件是否为本校的快递，如不是请及时移出放在问题件货架上。

4. 移库时发现快件存放日期超过 3 天以上的，需打电话给收件人确认来收件。

收件流程：

收件作业流程：

六、寄件：

1. 询问寄件人需要寄什么快递（中通、韵达、EMS）

2. 寄到什么地区（如外省可介绍 EMS 经济快递），并根据寄达地区的不同，准确报上起重价格和超重额外价格，同时附上正确的快递单。

3. 询问是否有带身份证或其他证件证明，并在正确的信息登记本上登记寄件人信息。

4. EMS 的寄件单，需寄件人在**快件单上右下角备注处写上寄件人的身份证号码**。
5. 对快件原样进行拍照，包装完成后也要拍照（保证包装前后快件是完好无损）
6. 确认寄件人无其他额外东西要放进包裹时（如纸条），对包裹进行包装封口并称重，告知寄件人寄出快递所需的正确费用。
7. 寄件人填写单据完成后，在单据上“品名”位置上写明包裹内为何物（衣服、电子产品、食品等）。
8. 写上包裹的重量为多少，并要求寄件人签名，写上日期。
9. 把快递单“寄件人存”一联交给寄件人，“收件人存”一联我们保存，在“收件人联”上写上收取的金额和支付的方式并向寄件人收取费用。
10. 把包裹的信息填写在“寄件本”上（快递单号，收入金额，经手人，快递公司名称）
10. 对于贵重物品如手机等小型电子产品，寄件人在寄件时需询问是否保单（中通：3 元或 3 元倍数以此类推），在包装该物品时需将该电子产品的电池取出，若不能拆下电池必须保证该电子产品属于关机状态再进行包装。对于电脑等大型贵重物品，请尽量劝说寄件人出校外寄件。**请注意！！！中心不提供使用顺丰寄件。**
11. 该班负责寄件的同学，在换班前做好寄件金额的结算，并将当班的寄件存根联订好写上值班人名字（**订单订成一份，现金支付的订成一份，微信或者支付宝的订成一份**），交接好下一班的同学。
12. 若寄件人为学校微商的同学（事先已与中通合作好的），该同学来寄件时已将单据写好，将单据中的红色存根联取下并在单据上写下“订”字，并将单据信息登记在订寄本上，将单据放在柜子里（微商的同学寄件时不收取费用，仅限中通、韵达）。

13. 中心里所有的快递单据不允许拿出中心，所有单据填写必须在中心里面完成，不允许寄件人将单据拿回宿舍等地方填写。若为微商的同学表示拿中心的单据填写，必须按照中心的寄件准则收取相应的价格。

14. 若寄件地址为类似京东仓库等地方，需加收 5 元仓库管理费。

特殊派件处理：

七、到付件和代收件处理

1. 当收件人所取快递为到付或代收件时，如收件人要求验收，必须在摄像头的视线范围内验收物品。
2. 到付件或代收件所收取的款项以及收件人的签收单必须置放于相应的柜子中，经收该件的工作人员必须在订寄本上做好登记。
3. 若收件人表示拒收该件，前提是包装完整，没有损坏的情况下，在快件的外包装用大头笔写下“拒收”或者“退回”字样，并将快件放于问题件的货架上。

八、非当天入库的韵达取件处理

若收件人来领取的快递为快捷且为非当天入库的快捷件时（即取件时该快捷单据已撕单），收件人拿到快递后需在“快捷登记表”上登记相应的信息。

实训基地管理规范：

九、工作守则

- 1.做到准时上班，不迟到，不早退，不旷班；
- 2.上班时必须做好考勤记录，禁止出现谎报错报漏报等情况；
- 3.若有需要，应事先向负责人请假说明缘由，根据值班表跟其他同学协调好替班或换班准备，并在值班时间前提醒好相对应值班的同学去上班；
- 4.工作期间必须严格遵守工作准则，做到细心处理，严格办事，遇到不擅长的事情须虚心请教他人；

5.工作期间不允许对着前来取件或寄件的同学做出吃东西、辱骂他人等不规范行为；

6.值班同学到了下班时间，必须将你的所有物品带走，不要在中心留下任何垃圾，做好保护中心工作环境的卫生 ；

7.爱护中心一切公共物品，严禁损坏中心一切公共物品；

8.禁止在中心斗殴，争吵等不文明行为；

9.秉持吃苦耐劳，诚实守信，细心做事，脚踏实地的工作原则，若出现违规行为，必将严肃处理。

请各位同学务必按照上面准则进行工作，减少工作失误，谢谢合作。