

物流考试辅导:物流部工作流程控制程序(三) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/227/2021\\_2022\\_\\_E7\\_89\\_A9\\_E6\\_B5\\_81\\_E8\\_80\\_83\\_E8\\_c31\\_227191.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/227/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E8_80_83_E8_c31_227191.htm) 20. 整车批量点对点（面）运输物流保持1个工作日1次的在途信息跟踪并详细记录每次跟踪情况形成在途信息跟踪记录根据在途信息及时修正原预计到达时间并将新预计到达时间反馈对应客户。21. 确保在途信息的连续性在途运输信息中断或连续性运输中断2小时，物流员需及时与物流公司或承运司机联系，跟踪修正运输信息并及时向客户输出信息.22. 所有在途运输及其它与客户相关的运输信息, 物流部经整理后有选择的, 合理及时的向客户输出.保持运输信息的连续性. 及客户端的双向信息可知.23. 物流部物流员需及时了解与掌握货物到达后交接情况, 如有问题(如货损差等)及时配合进行协助处理，明确责任，快速达成解决方案并有效实施执行.24. 处理客户投诉原则: 所有客户投诉与意见物流部文员必须及时登记在册, 对所有投诉及意见必须有相应的处理结果及明确的回复时间, 客观因素造成的特殊情况, 也需及时向客户沟通, 取得谅解, 但必须明确告之回复处理情况. 25. 所有客户投诉(如：货损、货差)客户必须提供有效有凭据。依据有效凭证物流部正常情况3个工作日内给予准确的回复处理意见。如客户无法提供有效凭证，物流部原则上不予受理，相应损失由客户自行负责。26. 市场相关负责人员在客户收货后及时与客户进行联系，确保客签收单据的及时有效回收及运费垫付证明的回收。并定时将相关单据以快递方式回传物流部。三、考核：考核参照《物流部工作绩效考核》四、1、本标准由物流部编制2、本标准自正式颁布

之日起实施 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。  
详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)