Luồng lead · Vai trò: KHO VẬN giao hàng thu COD · Bản 4/5

Kho vận: chuẩn bị đơn, giao hàng, theo dõi COD và hàng hoàn

Dành cho nhân viên kho, giao vận. Đơn sale chốt xong về màn Vận đơn; kho đăng đơn sang hãng, nhặt, đóng gói, bàn giao, rồi theo dõi tới khi tiền COD về hoặc hàng hoàn về kho.

Đường đi: **Kho vận** → **Vận đơn**

Quảng cáo / landing → Data về hệ thống → Chia số, chia chat → Gọi chốt · Chat chốt → **Kho đóng gói, giao** → **Thu COD, hàng hoàn**

Bộ 5 bản hướng dẫn luồng lead (mỗi vai trò đọc bản của mình)

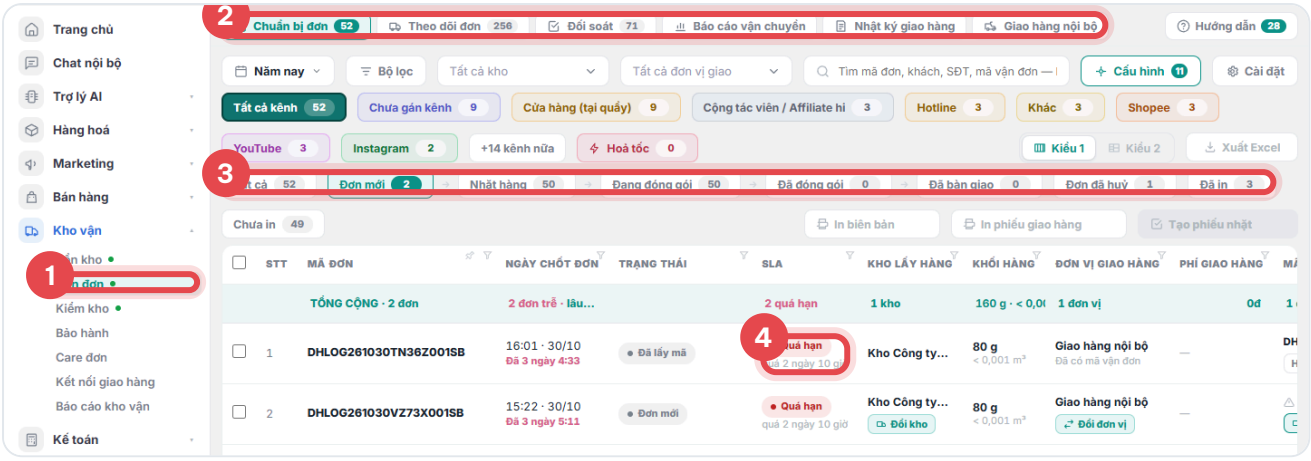
- **Marketing chạy ads**: data về đâu, kiểm data, đo hiệu quả kênh.
- **Telesale gọi chốt**: gọi, ghi kết quả, lên đơn, theo dõi đơn.
- **Chat sale chat chốt**: nhận chat Facebook/Zalo, trả lời, lên đơn trong chat.
- **Kho vận giao hàng thu COD**: chuẩn bị đơn, giao, theo dõi, đối soát tiền và hàng hoàn.
- **Trưởng nhóm / quản lý**: chia số, chia chat, theo dõi cả luồng mỗi ngày.

1 Mở Vận đơn, tab Chuẩn bị đơn

Vào **Kho vận** → **Vận đơn** (①). Các tab (②): **Chuẩn bị đơn**, **Theo dõi đơn**, **Đối soát**, **Báo cáo vận chuyển**, **Nhật ký giao hàng**, **Giao hàng nội bộ**.

Ở Chuẩn bị đơn, đơn đi theo dãy (③): **Đơn mới** → **Nhặt hàng** → **Đang đóng gói** → **Đã đóng gói** → **Đã bàn giao**. Hàng ô màu phía trên lọc theo kênh bán (Facebook Ads, Zalo, Shopee...); ô **Hoả tốc** là đơn cần đi gấp.

Cột **SLA** (④) báo đơn còn trong hạn hay đã **Quá hạn** phải rời kho.



Vận đơn → Chuẩn bị đơn

2 Đơn mới: kiểm kho, hãng giao, lấy mã vận đơn

Bấm **Đơn mới**. Với từng đơn:

- ① **Đổi kho**: đổi kho lấy hàng nếu kho mặc định hết hàng.
- ② **Đổi đơn vị**: đổi hãng giao (Viettel Post, GHN, GHTK, J&T... hoặc giao nội bộ).
- Kéo bảng sang phải, bấm **Lấy mã** để đăng đơn sang hãng và nhận mã vận đơn. Đơn đã có mã thì muốn đổi kho, đổi hãng phải **Huỷ mã** trước (đơn quay về chưa đăng).

Cột **Khối hàng** lấy cân nặng, thể tích theo sản phẩm; cột **Phí giao hàng** là phí hãng tính.



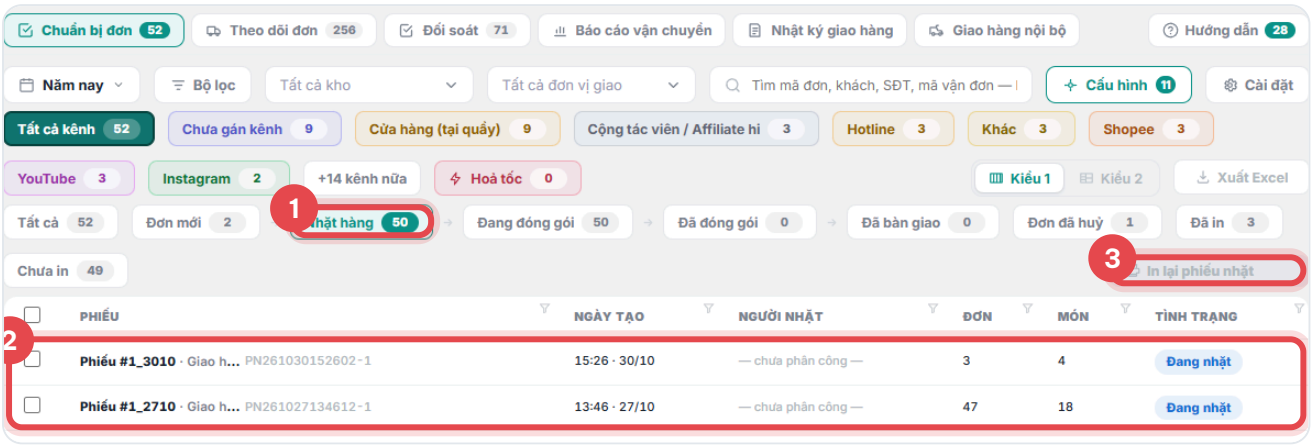
Hai đơn mới chờ xử lý

> **Lấy mã và huỷ mã là thao tác thật với hãng**
> Lấy mã tạo đơn thật bên hãng vận chuyển (hãng có thể tới lấy hàng). Chỉ lấy mã khi đơn đã đúng kho, đúng hãng, đúng địa chỉ.

3 Nhặt hàng, đóng gói, in phiếu

Bấm **Nhặt hàng** (①). Đơn được gom thành **phiếu nhặt** (②): mỗi phiếu ghi số đơn, số món, người nhặt, tình trạng. Chọn đơn ở Đơn mới rồi bấm **Tạo phiếu nhặt** để gom; in lại phiếu bằng **In lại phiếu nhặt** (③).

Đóng gói xong: in nhãn bằng **In phiếu giao hàng**, khi giao cho bưu tá in **In biên bản** bàn giao. Ô **Chưa in** / **Đã in** giúp không sót đơn.



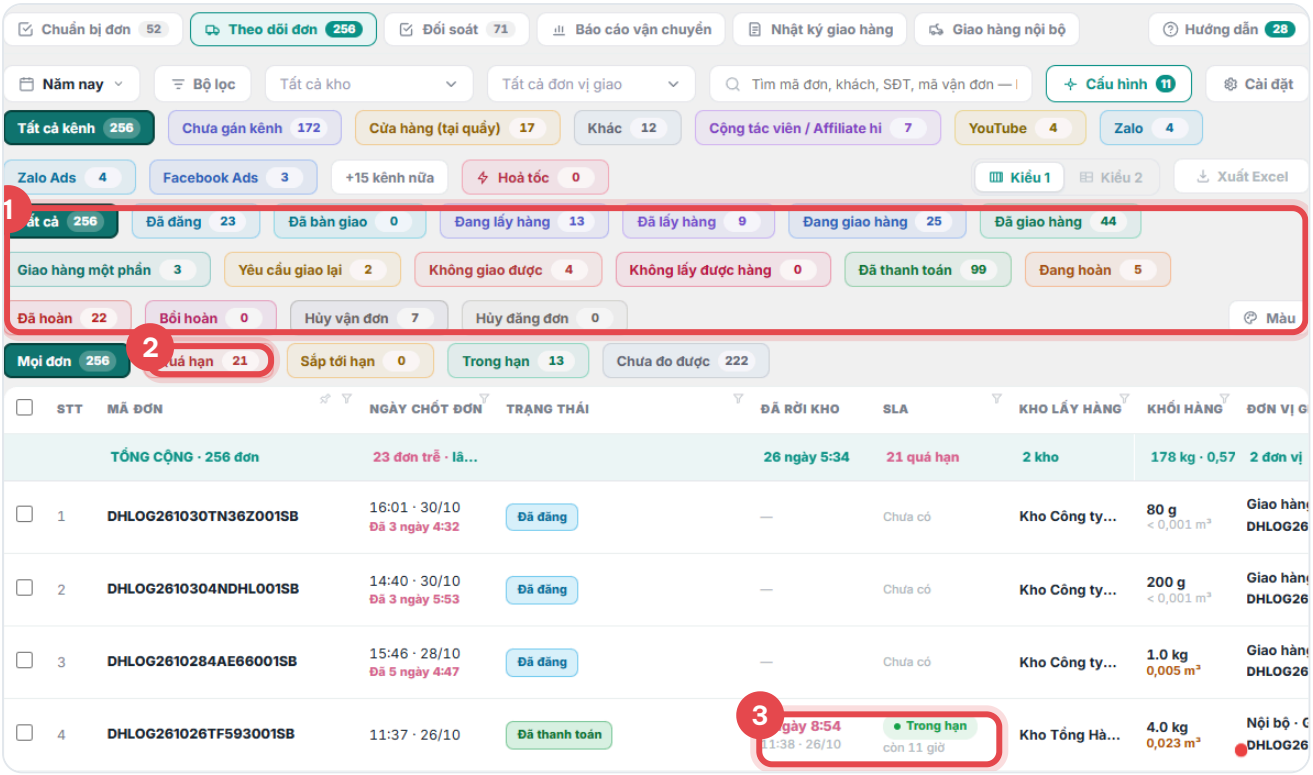
Phiếu nhặt hàng

4 Theo dõi đơn đang giao

Tab **Theo dõi đơn**: ① đơn theo trạng thái hãng trả về: Đã đăng, Đang lấy hàng, Đã lấy hàng, Đang giao hàng, Đã giao hàng, Giao hàng một phần, Yêu cầu giao lại, Không giao được, Đã thanh toán, Đang hoàn, Đã hoàn, Huỷ vận đơn.

② **Quá hạn**: đơn giao lâu hơn mức cho phép. ③ Cột **Đã rời kho** và **SLA** cho biết đơn đi bao lâu rồi.

Mỗi ngày lọc **Không giao được**, **Yêu cầu giao lại**: báo sale phụ trách hoặc người care đơn gọi khách hẹn lại, trước khi hãng hoàn đơn.

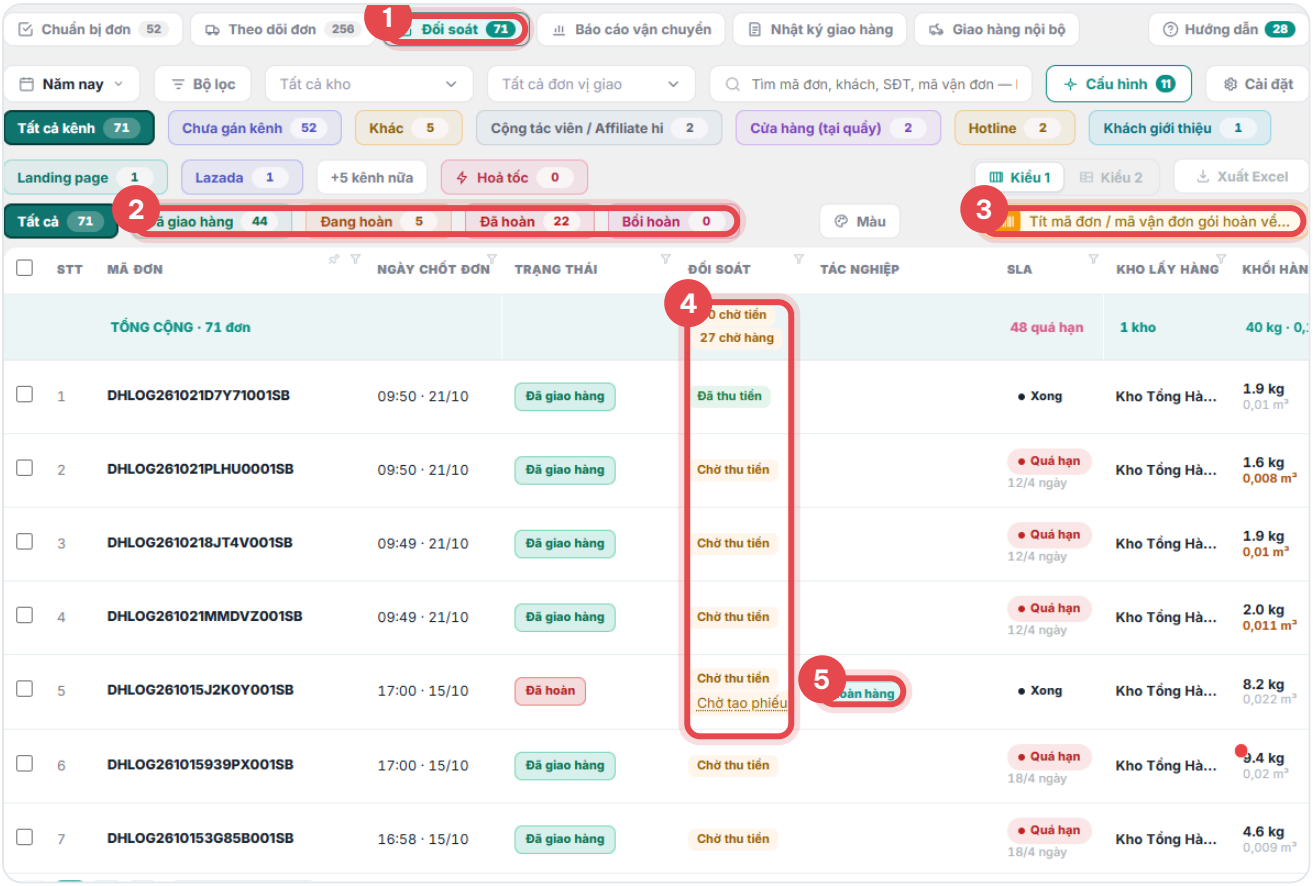


Tab Theo dõi đơn

5 Đối soát: tiền COD và hàng hoàn

Tab **Đối soát** (①) gom đơn đã kết thúc giao: **Đã giao hàng**, **Đang hoàn**, **Đã hoàn**, **Bồi hoàn** (②).

- ④ Cột **Đối soát**: **Chờ thu tiền** là hãng đã giao nhưng tiền COD chưa về; **Đã thu tiền** là đã ghi nhận tiền về. Ô tổng phía trên cột cho biết còn bao nhiêu đơn chờ tiền, chờ hàng.
- ③ Ô vàng **Tít mã đơn / mã vận đơn gói hoàn về**: hàng hoàn về kho thì quét mã trên gói vào đây để ghi nhận.
- ⑤ Cột **Tác nghiệp**: **Hoàn hàng**, chữ **Chờ tạo phiếu** là gói hoàn chưa làm phiếu nhập lại kho.



Tab Đối soát

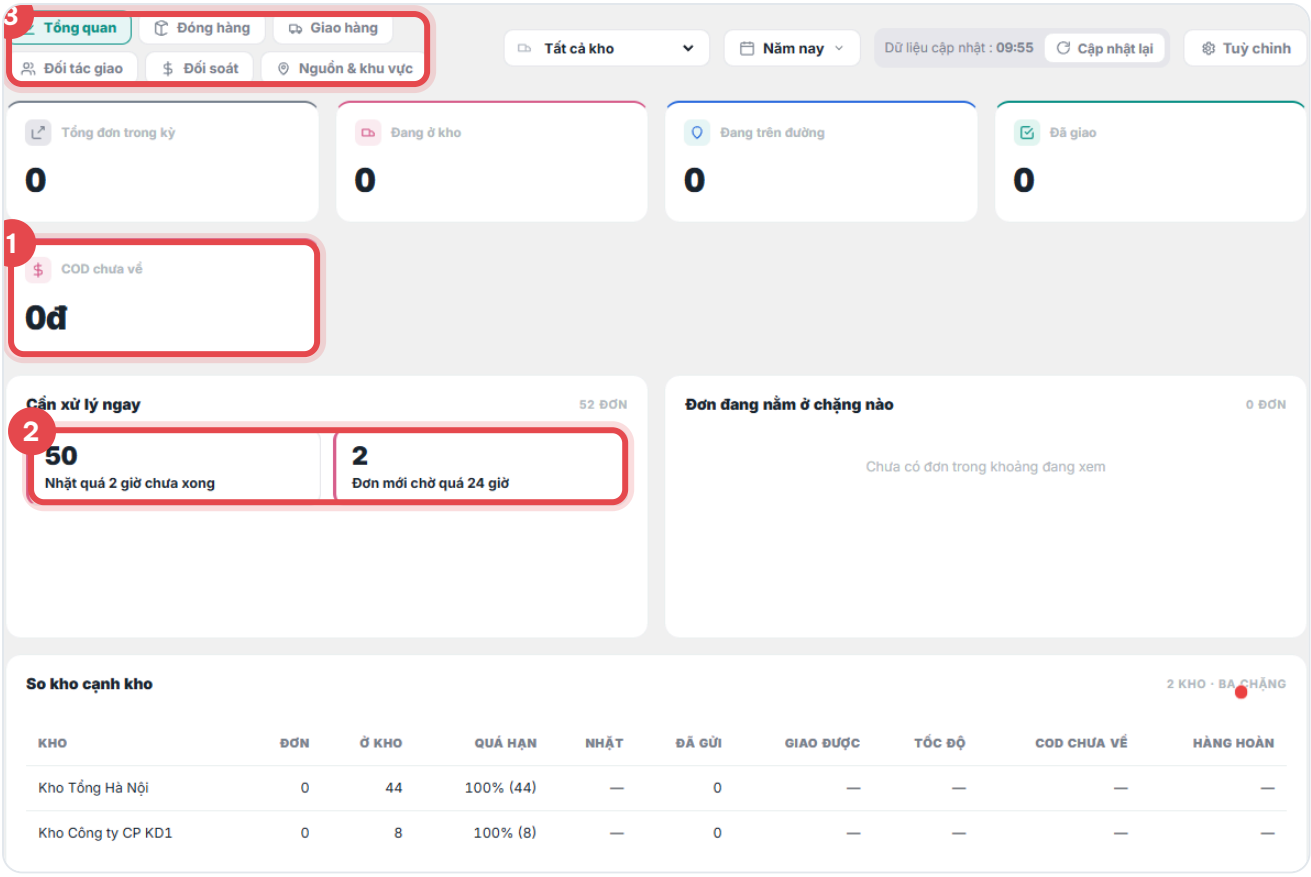
Đối chiếu tiền với bảng kê của hãng

Kế toán đối chiếu bảng kê COD của hãng với đơn trên hệ thống. Cách làm bằng file Excel có ở tài liệu *huong-dan-ban-hang/2026-10-31-doi-soat-don-online-ke-toan-hungdv* (soạn cho trang riêng tên.sandbox.com.vn; trên v2 tên nút có thể khác, chưa kiểm lại).

6 Báo cáo vận chuyển: tiền COD chưa về

Tab **Báo cáo vận chuyển**: ① **COD chưa về**: tổng tiền thu hộ hãng còn giữ. ② **Cần xử lý ngay**: đơn nhặt quá 2 giờ chưa xong, đơn mới chờ quá 24 giờ. ③ Các tab con: Đóng hàng, Giao hàng, Đối tác giao, Đối soát, Nguồn & khu vực.

Bảng **So kho cạnh kho** phía dưới so số đơn, quá hạn, COD chưa về, hàng hoàn giữa các kho.

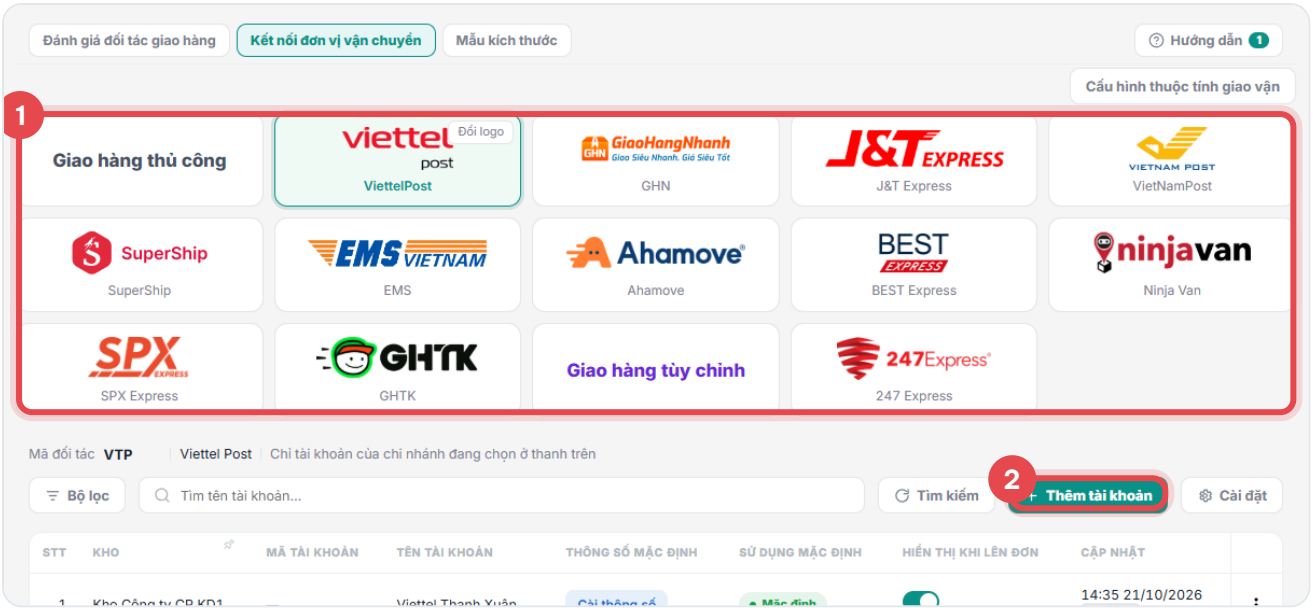


Báo cáo vận chuyển, tab Tổng quan

7 Phần cho quản lý kho: kết nối hãng vận chuyển

Vào **Kho vận** → **Kết nối giao hàng** → tab **Kết nối đơn vị vận chuyển**. Chọn hãng (①), bấm **Thêm tài khoản** (②) để nhập tài khoản hãng cho từng kho; **Cài thông số** để đặt mặc định (người trả phí, cho xem hàng...). Chỉ người được giao quản lý kết nối mới sửa ở đây.

Tab **Đánh giá đối tác giao hàng** so tỉ lệ giao thành công, hoàn, thời gian giao của từng hãng theo tỉnh.



Kết nối đơn vị vận chuyển

Lưu ý

- Hàng hoàn về: quét mã ngay khi nhận gói, kiểm hàng rồi mới nhập lại kho, để tồn kho đúng.
- Đơn **Đã giao hàng** mà quá lâu vẫn **Chờ thu tiền**: báo kế toán đối chiếu với hãng.
- Không huỷ mã vận đơn khi hãng đã lấy hàng; liên hệ hãng trước.

SandBox v2 · sandboxvn.vn · Ảnh chụp từ đơn vị demo ngày 02/11/2026. Dữ liệu trong ảnh là dữ liệu minh hoạ, số điện thoại và ảnh đại diện khách đã che.