

## CO HOLDING

### Giữ lại đơn trước khi chuyển hoàn (dịch vụ hỗ trợ thêm cho khách hàng thân thiết)

Những đơn hàng trong diện vào CO

- Các đơn hàng giao 3 lần thất bại không thuộc lý do khách từ chối nhận (không có người nhận, thay đổi thời gian/ địa chỉ)
- Và các đơn hàng với lý do khách từ chối nhận (trong diện chuẩn bị hoàn về), gồm 6 mục sau:
  - + Bao bì nguyên vẹn - Khách hàng muốn hủy đơn hàng
  - + Bao bì nguyên vẹn - không có sản phẩm bên trong
  - + Bao bì nguyên vẹn - Từ chối do không cho phép đồng kiểm
  - + Bao bì nguyên vẹn - Hàng giao chậm quá thời gian cam kết
  - + Bao bì nguyên vẹn - Khách hàng đặt trùng đơn hàng
  - + Bao bì không còn nguyên vẹn - giao sai hàng hóa

Các đơn hàng sẽ được tổng hợp thành file và gửi tự động vào thư mục trong Google Drive mà Ninjavan đã tạo sẵn cho Quý đối tác.

Mỗi ngày, Quý đối tác vào đường [link](#) để lấy file xử lý **trước 16h chiều cùng ngày** (click vào link => click dup vào file => Open with Google Sheet => xử lý trên Google Sheet).

Lưu ý: **Không thêm hoặc bớt cột/dòng**, chỉ chỉnh sửa thông tin 2 cột J (Kết Quả), cột K (Ghi Chú).

- Cột “Kết quả” có 3 lựa chọn, vui lòng **chọn 1 trong 3 option**: Giao lại, Hoàn hàng, Khách nhận rồi.

- Cột ghi chú nhập số điện thoại mới nếu khách hàng có thay đổi.

- Đơn hàng sẽ được **hỗ trợ giao lại chỉ duy nhất 1 lần vào ngày kế tiếp** (trừ ngày chủ nhật, ngày lễ).

- Mỗi đơn hàng không quá 4 lần giao hàng (chỉ áp dụng với đơn giao thất bại không thuộc lý do khách từ chối nhận).

- Trường hợp đơn hàng không được phản hồi trước 16h chiều cùng ngày, Ninja Van sẽ cập nhật chuyển hoàn.