

AP PORTAL 线上提货申请指南

DHL eCommerce Greater China_V2.0

-in



目录

1.		介绍	3
	1.	1 目的	3
	1.	2 流程	3
	1.	3 提货服务范围	4
2.		操作流程	5
	2.	1 提货准备	5
		2.1.1 提货外箱包装以及重量	5
		2.1.2 AP Portal 提交提货请求	5
	2.	2 更改提货地址	10
	2.	3 托运单	10
	2.	4 取件安检流程	10
	2.	5 货物打包注意事项	10
3.		联系人清单	14
	3.	1 客户服务联系人清单	14
	3.	2 DHL 操作部门联系人清单	14



1. 介绍

1.1 目的

DHL eCommerce 客户使用 DHL eCommerce AP Portal 系统申请中通提货服务整体流程以及 提货相关注意事项的操作手册。

1.2 流程

以下图表提供客户的系统对接的解决方案和数据传输概览:



"只适用于有重新涨汗的国家 #适用于使用APPortal线上请求提货服务的客户

*追踪轨迹的更新视乎当地派递商的信息反馈频度和渠道而有所不同。

图 1. 不同包裹服务解决方案概览



1.3 提货服务范围

SZX DC						
广东省	福建省	海南省	湖南省	广西省		
SHA DC						
上海市	江苏省	浙江省	安徽省	山东省		
江西省	湖北省	河北省	河南省	山西省		
陕西省	北京	天津	重庆	四川省		
贵州省	云南省	辽宁省	黑龙江省	吉林省		
新疆	甘肃省	内蒙古	西藏	青海		
宁夏						

服务名称	中通线上提货服务
提货时间	每天 17:00 - 19:00
运输时间	1至5个工作日內
重量	每个外装大包重量<30kg,每次提货总重量需>2kg。 (低于 2kg 将收取 20 人民币)
尺寸	 单个包裹单边长≤1.5m 三边总长度不超过 3m 两边不得同时大于 0.8 米 体积≤0.5 立方米
提货请求截止时间	每天 15:00
赔偿	请参阅 DHLeC 价目表



2. 操作流程

以下流程图为客户申请中通提货服务的整体流程:



2.1 提货准备

2.1.1 提货外箱包装以及重量

- 货运方需使用适宜的外箱包装材料将此次所需发出包裹汇总后放入外箱。
- 如所寄包裹超过一个外装大袋,或包裹数量超过100件时,请按寄件服务渠道打包进不同大袋。
- 如单次包裹中同时包含普货与带电货物,请将包裹按照货物种类分开装箱。
- 货运方需将每个外箱重量控制在 30Kg 以内,如单次包裹总重量超过 30Kg,请将包裹装入多个外箱。

2.1.2 AP Portal 提交提货请求

- 1. 登入 AP Portal https://ecommerceportal.dhl.com/Portal
- 2. 填上用户名称和密码,然后点击"Login" 登入。



图 3. AP-Portal 登陆界面



□ 货次)。 提货	
提货概览	
⑤ 货物追踪	Pb空車号 ▼ 田 田 王 田 HA ALGEAN MARK Test Accoun
龄 账户与设定	* 1年回 按寻 里设
新手教学	
	我的提货请求
	打印标签 重发提货请求 更新状态

3. 登入后,在左边功能表中点选"提货"进入提货请求页面。

- 4. 点击"提货请求"开始申请提货。
- 5. 填写提货请求所需资料。

^{些影影 > 提货服务—宽 > 邮 申请提货 *^{为必填项目}}	提货					
*提货名称	托运单号	*总装袋/装箱数	*货次总重量(公斤)	电邮	提货请求日期	
DHL eCommerce HK – Test Accoun		2	34.00	chris_wj_zheng@dhl.com	18 Aug 2017	\times
新增提货请求						
提货请求	取消					

- 1) 选择提货名称 (Pickup Name)
- 2) 填写托运单号 (Handover ID)
 - 如顾客有托运单号,可在此填上;
 - 如顾客没有托运单号,请留空此栏。点击"提货请求"时,系统会自动产生托运单号
- 3) 填写货次**所装袋/装箱总数(即最后的麻袋/大箱子的数量,如今天共100件小包,打包为2个** 麻袋发货到我司,则填写总装袋/装箱数为2,请在确认总装袋/装箱数后做当日提货请求)
- 4) 填写此次发货总重(单位为 Kg 公斤)



 提送服务 > 提送服务 - 流 > 申请提供 申请提供 *为必^{填項目} *提供名称 	托运单号	*总装袋/装箱数	*货次总重量(公斤)	电邮	提货请求日期	
DHL eCommerce HK – Test Accoun		2	34.00	chris_wj_zheng@dhl.com	18 Aug 2017	×
新增提货请求 提货请求	取消	提货请求; 您想系统?	需要提供托运单编号 生成新的托运单编号? 是	否		

图 4. 点击'是'系统生成新的托运单

6. 返回"提货服务一览"页面,点击蓝色托运单编号,选择重新打印。

口。货次	^{■330%,} ■380%→3 提货服务一览								
》是提货	提供请求								
提货概览	搜寻	状态 提货	日期		提货名称				
◎ 货物追踪	托运单号	¥ 由	E		◆通 配件全通 → ABC + 详细				
除户与设定	搜寻	重设		•					
						托运单资讯 托运单编号: 89996268	3816		
	我的提货请求					提货账户:000533413 发货服务:	7		
	打印标签	重发提货请求 刷新状态				总货物:			
	显示 1-10 之外 10 结果				《 〈 1	货物重量 (公斤): 托运选项: Pick-Up	Commerce Shenshen Terminel		250 💌
	提货名称	托运单号	货次打包总 货 数	設次总重量 (公斤)	创建日期 ▼	里新J印		<u>R</u>	
	ABC	89996268816	2	20	17 Aug 2017			改量 :911001624285,911001624292	

图 6. 重新打印托运单



Pick-up Acco	ount Details	Handover Note	
Pick-up Name	ABC]	Account No
2 Shipping Se	rvice(s)		
Shipping Servic	e(s)		
3 Details			
Total	No. of Items	Weight(kg)	No. of Receptacles
Handover Info	🔿 Drop-Off	DHL DHL eCom	Distribution Centre Imerce - Shenzhen Terminal
Remarks/VAS			
4 Signature			
I declare the conte	ents of the shipment under this H	andover Note does not co	ntain any prohibited or hazardous goods. ervices provided by DHL eCommerce
The General Tem		nerve snan appry on the st	a new provided by Drik experimence.
Signature	ABC		Date 18-Aug-2017 08:00:00

7. 打印托运单之后,手工填写件数、总重量、总装袋数。(放入外装箱中)

图 7. 填写托运单

8. 待提货请求被系统确认后,勾选对应的提货请求,点击"打印标签"后系统自动生成中通标签压缩文件,打开压缩文件后,打印中通外箱标签。

,	货次	搜寻 托运单号	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , 	提货日期 ▼ 由		¥ 🗎	提货名称 全选 取消全选 → + 详細			
Jē	提货	按寻	重设							
提续	皆概览									
\odot	货物追踪									
£63	账户与设定	我的提货请求								
~~~		打印标签	重发提货请求	刷新状态						
P	新手教学	显示 1-1 之外 1 结果				《 〈 1 〕	$\rangle \gg$			250 💌
C	客户服务与常 见问答	✓ 提货名称	托运单号	货次打包 总数	货次总重量 (公斤)	创建日期▼	提货日期	状态	状态描述	
		CoLtd	20000255132	1	5	23 Feb 2018	23 Feb 2018	CONFIRMED	可打印标签数量。911002958125	

图 8. 打印中通标签



<b>Z</b> 70	<b>中通国际</b>	DHL Consig	gnment note :
		20000	200102
Sender:		始发地: ※	<b>彩圳市</b>
广东省,深圳市,褚	副田区		
深圳市			
<b>Destination</b> : Dawn Wang,Mob	ile No.:15889664	1306	
资 主	<b>杜</b> 济		下す
イインリー	1717	シリビ	
	91100	2956125	
23 February	Ę	)	1 / 1
			-

图 9. 中通外箱标签

- 9. 客户也可以在 DHL eCommerce 注册的邮箱中查收中通外箱标签。
- 如顾客收到电邮标题"Your Pickup Request has been CONFIRMED"的邮件,即提货请求已确认,点击 "Bag Label"旁的超连结来取得袋签。
   Subject: DHL eCommerce Portal - Pickup Request Notification - Your pickup Request has been CONFIRM

Dear Customer,

We are pleased to advice that your pickup request for Handover ID 85555557931 has been CONFIRMED.

Kindly download the following:

Bag Label: click here

Handover Note: <u>click here</u> for Handover Note

For more information on your pickup request, kindly log-in to DHL eCommerce Asia Portal at https://dhlecommerce.dhl.com/Portal.

Should you have any queries, please contact our local DHL eCommerce Customer Service for further assistance.

图 10. 提货请求成功邮件



#### AP portal 线上提货申请指南

2) 如顾客收到电邮标题为 "Your pickup Request has been FAILED"即提货请求失败,登陆系统查阅 错误码并联络客户服务以寻求解决方法。

Subject: DHL eCommerce Portal – Pickup Request Notification - Your pickup Request has been FAILED

Dear Customer,

Kindly be advised that your pickup request for Handover ID 85555557902 has FAILED.

To re-submit your pickup request, you may log-in to DHL eCommerce. Asia at https://dhlecommerce.dhl.com/Portal.

Should you have any queries, please contact our local DHL eCommerce Customer Service for further assistance.

With Regards, DHL eCommerce.Asia Portal Administrator

图 11. 提货请求失败邮件

#### 2.2 更改提货地址

如客户需更改提货地址,请于2个工作天前通知 DHL eCommerce。

#### 2.3 托运单

托运单应放在第1个大包内。如何识别第1个大包,请参阅袋签的右下角的 "BAG No"。

#### 2.4 取件安检流程

根据中华人民共和国国家邮政局相关法规规定,物流商在收件时必须对寄件人进行实名登记且对包裹 进行验视以及过机安检。请客户在中通快递进行上门取件时予以配合。

#### 2.5 货物打包注意事项

#### 请在下单时注意以下事项:

 请勿使用过期的或已取消或已使用过的中通国际运单号,请在发货时使用当天系统中生成的中通国际 运单号。

#### 请务必保证包裹内件与外包装匹配,请勿出现以下情形:

- 内件多、外包装过小 内件放得过多,外包装比较小,直观感受即为整个包裹比较鼓,甚至有些内件胀出来,容易造成内件遗失或外包装破损。
- 内件少、外包装过大 内件比较少,外包装过大,容易造成内件在运输途中因出现晃动而破损的可能。
- 为避免出现丢件情况,如您当日的货量少于5公斤,请将货物放至纸箱中后交给中通提货人员,纸箱的大小不得小于25厘米 x25厘米 x35厘米。





- 4. 请务必保证将中通面单(中通国际标签)粘贴牢固在外包装的外侧。
- 5. 请务必保证最后每个装箱或装袋的重量均不得超过 30 公斤。
- 请务必在确认提货总箱数或总袋数之后申请提货请求,不可多填写总箱数或总袋数。
- 7. 请在中通上门提货前,将小包按照带电、不带电分开装入不同的打包袋。
- 8. 带电货物/敏感货物(液体、粉末等) / 普货需分装进不同大袋。在带电货的外装袋子或箱子上,必须 黏贴红色胶带以作区别。
- 9. PKG/PKD 可打包进同一大包,但是如果超过一个外装大袋,或包裹数量超过100件时,请按寄件服务渠道打包进不同大袋。
- **10.** PLT//PLE/PPS/PKM/PPM 可打包进同一大包,但是如果超过一个外装大袋,或包裹数量超过 100 件时,请按寄件服务渠道打包进不同大袋。
- **11.** 请将面单粘贴至物品最大面的平整位置,小件物品的面单条码必须粘贴在最大面的平整位置,避免条码折皱无法读取信息。
- 12. 请使用编织的规范袋打包:打包结实、外形方正,如松散包容易褶皱,降低操作效率。
- 13. 请注意:不规范粘贴标签及打包的订单存在被分拣中心拒收、退回的风险,影响快件时效;同时也存 在被举报产生处罚款的风险,进而影响网点取件的积极性。为使贵司的快件顺利取回转运,烦请您规 范粘贴标签及规范使用编织袋打包,谢谢配合。
- 14. 编制袋打包的包裹,打包完成把袋口绑好后再次收紧袋口用透明胶带缠紧。
- 15. 内物小包是小纸盒包装的情况下,需把小包有序排列装好把袋口绑紧后再次收缩袋口 然后用透明胶带缠紧。
- 16. 由于防水袋包装比较容易破损,建议使用防水袋打包的客户打包完成后加一个编制袋打包。
- **17.** 编制袋打包的包裹面单脱落问题比较常见,建议在袋子中间位置缠上几圈透明胶带后把面单贴在最大面的平整处。
- 18. 单个大袋子只能粘贴一张中通面单,DHL 托运单应放置到大袋子里面,客户需在打包 完确定包裹个数后根据包裹数量再下单,当天发货当天下单,一个大袋子对应一个单 号,且单号不能重复使用。



常见错误	注意事项
	<ul> <li>请不要以打结的方式来扎邮</li> <li>请用绳子妥善把邮袋扎好,以避免袋口松开,在 运输途中遗下小包,以致遗失或延误。</li> </ul>
	<ul> <li>请不要把过多小包放在一个邮袋里。如邮袋过满,邮袋有可能会在运输途中损坏,令小包掉出,以致遗失或延误。</li> <li>如货量较大,请把小包分成两个邮袋包装。</li> </ul>
	<ul> <li>。 袋签和托运单不能同时贴在邮袋外。</li> <li>。 请把 DHL 托运单放在邮袋内,邮袋外只贴上袋 签。</li> </ul>







## 3. 联系人清单

### 3.1 客户服务联系人清单

联系人	联系方法
Customer Service Team	Phone: +852 2342 0702 Email: cs-ecom.hk@dhl.com
各尸服务团队(香港)	QQ: 4008883500
Customer Service Team	Phone: 400 888 3500
家 白 昭 冬 闭 以 ( 化 南 )	Email: cs-ecom.cn@dhl.com
	QQ: 4008883500
Customen Service Teem	Phone: 400 888 3500
with a service real with	Email: cs-ecom.cn@dhl.com
	QQ: 4008883500

## 3.2 DHL 操作部门联系人清单

联系人	联系方法
Ivan Ip	Phone: +852 2342 0721
操作部经理(香港)	Email: ivan.ip@dhl.com
Poko Zhu	Phone: +86 (755) 2218 0211
操作部经理(深圳)	Email: poko.zhu@dhl.com
Rogen Xu	Phone: +86 (186) 1632 3465
操作部经理(上海)	Email: rogen.xu@dhl.com

