

# QUY TRÌNH GỬI HÀNG

## 1. Quy chuẩn đóng gói:

### a. Đơn hàng được gọi là đạt chuẩn đóng gói khi:

- Đóng gói bằng thùng, hộp bằng bìa cứng bên ngoài (trừ các sản phẩm không bền vỡ và biến dạng như quần áo, vải v...v).
- Sản phẩm được bọc kín, gia cố bằng nút, xốp, giấy báo bên trong hộp đóng gói để không bền vỡ trong suốt quá trình vận chuyển.
- Đối với hàng hóa có chứa chất lỏng hoặc thực phẩm cần được bọc bằng bao bì chống thấm.
- Nếu sản phẩm là hàng dễ vỡ, khuyến khích Khách hàng dán nhãn “**hàng dễ vỡ**” bên ngoài bao bì đóng gói.



### Lưu ý:

- Quy định này áp dụng cho cả hàng nhận tại điểm gửi và hàng nhận tại nhà khách.
- Khách hàng có trách nhiệm đóng gói theo đúng tiêu chuẩn của GHN, nếu nhân viên GHN đóng gói giúp cho khách thì cũng cần đóng gói theo đúng tiêu chuẩn của GHN. Trong trường hợp này, Khách hàng chịu 100% chi phí đóng gói.
- Trường hợp hàng hóa không đóng gói đúng tiêu chuẩn thì nhân viên giao nhận sẽ hướng dẫn Khách hàng đóng gói lại. Trong trường hợp Khách hàng không đồng ý đóng gói lại hoặc vẫn tiếp tục đóng gói không đúng tiêu chuẩn GHN thì **nhân viên có quyền từ chối nhận hàng**.
- Trường hợp hàng hóa GHN đã nhận nhưng sau đó không đảm bảo tiêu chuẩn đóng gói (do quá trình vận chuyển bị ướt, móp, rách...) thì kho hiện tại của đơn hàng đó sẽ gia cố lại đơn hàng sau khi có sự đồng ý xác nhận của Khách hàng.

### b. Hướng dẫn đóng gói:

#### b.1 Quy cách đóng gói đối với sản phẩm là hàng dễ vỡ (ly tách, chén đĩa, thủy tinh...)

- Chuẩn bị nguyên vật liệu: Túi khí, băng keo, thùng carton, moot mềm
- Các bước thực hiện:
  - Bước 1: Dùng túi khí để gói sản phẩm và dùng băng keo gia cố.
  - Bước 2: Đặt sản phẩm vào thùng carton, dùng moot mềm cố định sản phẩm cho vừa khít, không còn khoảng trống so với thùng carton, sau đó dùng băng keo gia cố thùng carton.

- Bước 3: Dán tem chú dẫn hàng dễ vỡ và phiếu giao nhận hàng lên sản phẩm.



### ***b.2 Quy cách đóng gói đối với sản phẩm là hàng có chứa chất lỏng***

- Chuẩn bị nguyên vật liệu: Bao nilong, túi khí, băng keo, thùng carton, moot mềm
- Các bước thực hiện:
  - Bước 1: Dùng túi nilong khí để gói sản phẩm và dùng băng keo gia cố. Đảm bảo sản phẩm được bịt kín không cho chất lỏng chảy ra ngoài dù bị độc ngược.
  - Bước 2: Cho sản phẩm đã gói túi khí vào bao nilong gói lại và dùng băng keo gia cố.
  - Bước 3: Đặt sản phẩm vào thùng carton, dùng moot mềm cố định sản phẩm cho vừa khít, không còn khoảng trống so với thùng carton, sau đó dùng băng keo gia cố thùng carton.
  - Bước 4: Dán tem chú dẫn hàng dễ vỡ và dán phiếu giao nhận hàng lên sản phẩm.



### ***b.3 Quy cách đóng gói đối với sản phẩm là hàng điện tử (tivi, màn hình máy tính...)***

- Chuẩn bị nguyên vật liệu: Túi khí, băng keo, thùng carton, xốp
- Các bước thực hiện:
  - Bước 1: Dùng xốp bọc xung quanh 2 mặt sản phẩm (dùng băng keo gia cố 2 mặt xốp).
  - Bước 2: Dùng túi khí bọc sản phẩm (dùng băng keo gia cố túi khí).
  - Bước 3: Dán tem chú dẫn hàng dễ vỡ dán phiếu giao nhận hàng lên sản phẩm.



**b.4 Quy cách đóng gói đối với sản phẩm là hàng điện gia dụng ( tủ lạnh, máy giặt... )**

- Chuẩn bị nguyên vật liệu: màn co
- Các bước thực hiện:
  - Bước 1: Dùng màn co quấn xung quanh khu vực thùng.
  - Bước 2: Dán tem chú dẫn hàng dễ vỡ và dán phiếu giao nhận hàng lên sản phẩm.



**b.5 Quy cách đóng gói đối với sản phẩm là máy ảnh/ điện thoại di động/ laptop**

- Chuẩn bị nguyên vật liệu: Túi khí, băng keo, thùng carton, xốp, bao nilong
- Các bước thực hiện:
  - Bước 1: Dùng bao nilong để gói hộp sản phẩm (dùng băng keo gia cố).
  - Bước 2: Dùng túi khí để gói sản phẩm đã bọc bao nilong và dùng băng keo gia cố.
  - Bước 3: Đặt sản phẩm vào thùng carton và dùng xốp bọc xung quanh 6 mặt để tránh va chạm, sau đó dùng băng keo gia cố thùng carton.
  - Bước 4: Dán phiếu giao nhận hàng lên sản phẩm và dán tem chú dẫn hàng dễ vỡ.



**b.6 Quy cách đóng gói đối với sản phẩm là quần áo/ vải vóc các loại**

- Chuẩn bị nguyên vật liệu: bao nilong, băng keo, thùng carton
- Các bước thực hiện:
  - Bước 1: Dùng bao nilong gói sản phẩm và băng keo gia cố lại.
  - Bước 2: Tiếp tục cho sản phẩm đã gói vào thùng carton, dùng băng keo dán gia cố.
  - Bước 3: Dán phiếu giao nhận hàng lên sản phẩm.



**b.7 Quy cách đóng gói đối với sản phẩm thông thường khác**

- Chuẩn bị nguyên vật liệu: Túi khí, băng keo, thùng carton, moot mềm
- Các bước thực hiện:
  - Bước 1: Dùng túi khí hoặc bao nilong để gói sản phẩm và dùng băng keo gia cố.
  - Bước 2: Đặt sản phẩm vào thùng carton, chèn moot mềm (nếu cần ) sau đó dùng băng keo gia cố.
  - Bước 3: Dán phiếu giao nhận hàng lên sản phẩm.



**c. Những lưu ý trong quá trình đóng gói sản phẩm:**

Vấn đề	Quy định
1. Thùng carton	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không sử dụng thùng đã cũ/ đã qua sử dụng/ thùng bị rách</li> <li>- Không sử dụng thùng cắt dán</li> </ul>

2. Bao nilong/túi khí	- Không sử dụng bao nilong/ túi khí đã qua sử dụng/ túi cũ/ túi rách. - Sử dụng túi đồng màu, không sử dụng túi màu đen
3. Băng keo	- Không sử dụng băng keo đã cũ/ đã qua sử dụng/ bị rách - Chỉ sử dụng băng keo trong để gia cố sản phẩm, không dùng loại băng keo khác
4. Phiếu giao hàng	- Không sử dụng phiếu cũ/ đã qua sử dụng/ phiếu bị rách - Thông tin trên phiếu phải rõ ràng và đầy đủ
5. Các yêu cầu khác	- Các sản phẩm có giá trị cao ( điện thoại, laptop, camera...) phải được dán niêm phong - Kiện hàng sau khi đóng gói không được phát ra tiếng động khi vận chuyển do không chèn đủ xốp / túi khí

## 2. Quy định về Kích thước và Khối lượng:

Trường hợp	Trọng lượng	Kích thước 3 chiều
Nhân viên đến lấy hàng	50 kg	50 x 30 x 50 (cm)
Khách hàng gửi hàng trực tiếp tại điểm gửi hàng	30 kg	100 x 100 x 100 (cm)

- Trường hợp có sự chênh lệch giữa khối lượng thực tế và khối lượng quy đổi thì GHN sẽ áp dụng tính cước đối với khối lượng cao hơn (“**Khối lượng tính cước**”). Khối lượng quy đổi tính theo công thức:

$$\text{Khối lượng quy đổi (kg)} = \frac{\text{Dài (cm)} \times \text{rộng (cm)} \times \text{cao (cm)}}{5.000}$$

- Trường hợp Khối lượng tính cước bị lẻ số kg thì số kg lẻ (sau đây tạm gọi là số “X”) sẽ được làm tròn lên như sau:
  - + X kg < 0,5: sẽ được làm tròn là 0,5 kg;
  - + X kg > 0,5 kg: sẽ được làm tròn là 1 kg.

## 3. Quy trình gửi hàng:

### 3.1. Lấy hàng - Nhận hàng:

- GHN chỉ nhận hàng đã được người gửi tạo trên hệ thống 5sao.ghn.vn hoặc qua ứng dụng GHN, GHN có quyền từ chối nhận đơn hàng chưa được tạo trên hệ thống.
- Khi nhận hàng, nhân viên giao nhận sẽ để lại phiếu nhận hàng thể hiện những mã vận đơn đã nhận cho người gửi – người gửi không bàn giao hàng nếu nhân viên giao nhận không cung cấp phiếu nhận hàng và liên hệ tổng đài để GHN điều phối nhân viên giao nhận khác lấy hàng nhanh nhất.
- Tất cả đơn hàng tạo **trước 10h30** sẽ được **lấy trước 12h00** cùng ngày, tạo **trước 16h00** sẽ được **lấy trước 18h00** cùng ngày.

- Đơn hàng phải được đóng gói, nhập khối lượng và kích thước thực theo quy định (<https://legacy.ghn.vn/guide/huong-dan-dong-goi>) - GHN có quyền từ chối nếu đơn hàng không được đóng gói đảm bảo hoặc sai cân nặng, khối lượng.
- Trong trường hợp liên hệ không thành công, nhân viên giao nhận sẽ để lại tin nhắn cho người gửi.
- Một mã đơn hàng tương ứng một kiện hàng.
- Mã đơn hàng sẽ được huỷ trên hệ thống sau 3 ngày lấy hàng (bao gồm ngày tạo đơn hàng) không thành công với lý do đến từ người gửi hàng.

### 3.2. Giao hàng

- Nhân viên giao nhận gọi người nhận tối thiểu 03 cuộc gọi nếu người nhận không nhắc máy hoặc không liên lạc được.
- Trong trường hợp không liên hệ được, nhân viên giao nhận sẽ để lại tin nhắn cho người nhận.
- GHN cho phép Khách hàng tự thay đổi tiền thu hộ (COD) bằng cách xác nhận OTP qua số điện thoại đã đăng ký và **GHN sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ sự cố nào phát sinh từ việc thay đổi số tiền thu hộ.**
- GHN hỗ trợ thay đổi địa chỉ 1 lần cho mỗi đơn hàng (Cộng thêm thời gian vận chuyển tùy khu vực & tính thêm chi phí phát sinh):
  - + GHN hỗ trợ thay đổi địa chỉ (có tính phí) trên cả nước trong trường hợp cước phí vận chuyển do người gửi thanh toán trước (qua ví, công nợ hoặc tiền mặt...).
  - + GHN không hỗ trợ thay đổi địa chỉ nếu cước phí vận chuyển do người nhận thanh toán.
- GHN sẽ thực hiện theo 1 trong 3 yêu cầu của người gửi khi tạo đơn, gồm:
  - + Không cho xem hàng.
  - + Cho xem hàng – không cho thử hàng (tối đa 15 phút).
  - + Cho thử hàng (tối đa 15 phút).
- Hỗ trợ người nhận hẹn lại thời gian giao hàng tối đa 05 (năm) ngày kể từ ngày giao hàng lần đầu tiên.
- Khi nhận hàng, người nhận cần ký nhận và ghi rõ họ tên vào biên bản. Trong trường hợp đơn hàng không thu tiền, người nhận cần cung cấp CMND (thẻ căn cước)/ bằng lái xe/ Hộ chiếu để nhân viên giao hàng chụp ảnh hoặc ghi lại thông tin.
- GHN không hỗ trợ những yêu cầu nằm ngoài quy định của GHN như: giao hàng ra ngoài phạm vi giao, giao 1 phần và trả lại một phần./.