



## 订单管理说明书

订单管理工作重点内容解释 .....	2
订单管理操作流程说明 .....	3
第一步: 查看新订单 .....	5
第二步: 发布订单 .....	5
第三步: 解释新订单 .....	5
第四步: 可能更换订单执行人 .....	5
第五步: 输入订单答复状态 .....	6
第六步: 查看成功发布的任务订单 .....	6
第七步: 订单跟进 .....	6
第八步: 可能更换订单执行人 .....	7
第九步: 验收已完成任务 .....	8
第十步: 考查已经完成任务 .....	8
第十一步: 任务助理工作结束 .....	8



订单管理目前参与人员为订单经理， 任务助理(或称订单助理)， 和订单执行人。 任务助理隶属于订单执行部门。订单经理需要了解任订单、分配订单、协调订单， 任务助理需要分配订单， 协调订单， 验收订单。

### 订单管理工作重点内容解释

没有成功发布的任务链接：

<http://land.com.cn/operation/Lists/2009task/0.aspx>

没有答复的任务链接：

<http://land.com.cn/operation/Lists/2009task/NoAnswer1.aspx>

1. 每天上网后，任务助理有一个小时查看任务，这是第一件事情，也是任务助理的主要日任务。  
为此，请到 2009 运营任务总平台：<http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/2009task/Home.aspx>
2. 查看新任务，找到需要签发的新任务，任务助理选择需要发布的任务订单的方法是，在右上角视图：选择“我的任务”后，就会出现与任务助理相关的全部任务，通常单数订单号给男性任务助理，双数订单号给女性订单助理。此外，在运营任务平台，“任务助理”栏目会显示任务助理的名字
3. 只要是在“个人订单号”上没有显示“个人订单号”，或者订单的答复状态不是“订单执行人员、订单经理均已答复”就说明这个订单没有完成发布，就进入发布流程。只要是被指定为”任务助理”的没有发布的任务，请在任务助理上岗后的一个小时之内签发。
4. 发布任务的方式是： 点击需要任务助理发布的订单，拷贝全部订单内容，找到该订单的订单执行人，在该订单执行人的个人平台”工作订单讨论”里面，“输入新订单和任务”，将拷贝内容粘贴到新项目里面，即可完成。请不要忘记在主题里面填写订单的标题内容以便订单执行人可以看到新订单的主题。请记住这个新项目所在的”订单讨论”的 ID 号， 在运营任务总表里面， 这个 ID 号就是个人订单号，
5. 如果没有在订单执行人的个人平台上发现订单的 ID 号，也即任务总平台里面要求的个人订单号，请问问订单经理， 有可能订单执行人的个人平台的订单讨论版的订单的 I D 号没有调出来， 需要订单经理调出来。
6. 通知订单执行人员方式：最简单直接有效的通知方式是飞信，因为对方可以马上答复(因此如果没有飞信的工作人员，就无法顺利完成此流程)，飞信是中国移动的免费业务，短信接收方和短信发送方都不会有费用发生。并能即时获得结果。系统设置的几种答复方式如下：

1. 飞信
2. 聊天室
3. 电子邮件
4. 电话



5. 面授

6. 其他方式

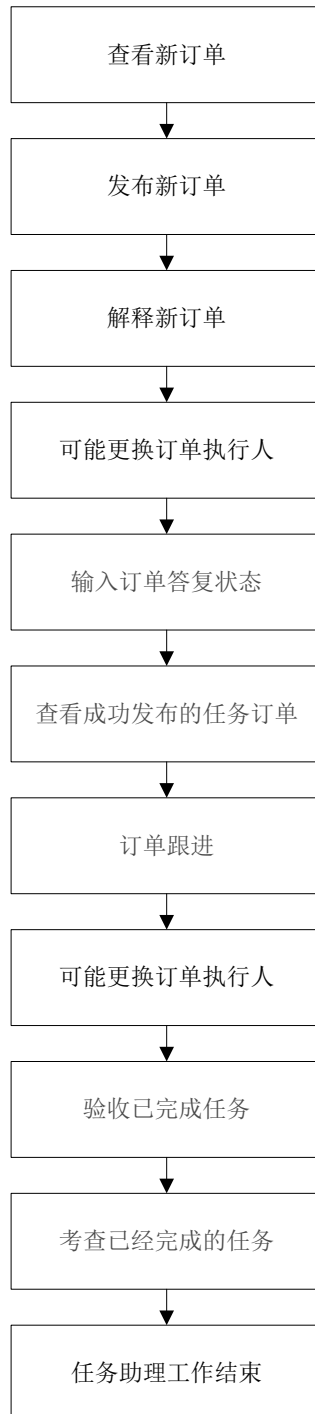
6. 全部的有关任务发布. 任务解释, 任务跟进, 任务验收的网上会议室记录需要做 word 文档(累计的记录都在一个 word 里面), 在当月报酬申请时转成 PDF 文件, 放在任务助理的个人平台上. 作为申请报酬的依据. 文件命名格式为: 订单名\_任务助理名\_任务管理.pdf, 举例” 王晓东检查题库题目是否重复 \_订单助理高淘宝\_任务管理. pdf”,

### 订单管理操作流程说明

以下为订单管理的流程说明, 流程图如下:



## 订单管理工作流程图





### 第一步: 查看新订单

进入地址或:<http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/2009task/MyItems.aspx>

### 第二步: 发布订单

任务助理需要做以下事情:

1. 发布订单到订单执行人平台
2. 通知订单执行人员, 通知方式为告之对方“您的个人平台有新的订单, 标题为:.....”等待订单执行人员答复, 订单执行人员答复状态有以下:
  1. 已答复接受任务、没有问题
  2. 已答复接受任务、存在问题
  3. 没有答复接受任务

请任务助理注意, 48 小时内要接触到订单执行人, 用飞信的方式是最快的, 如果仍然找不到, 需要立即上报订单经理, 如果 48 小时之内得不到订单执行人的答复 (以订单执行人的个人平台该订单下的订单执行人答复为准), 该订单需要任务助理和订单经理商议立即更换订单执行人

然后回到订单任务总平

台: <http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/2009task/2.aspx>

3. 填写个人订单号、通知订单经理日期、通知订单人员方式、发布日期、订单执行人员答复状态、答复状态, 任务状态 (如果只是发布就写“进行中”)。

### 第三步:解释新订单

当该订单的订单执行人员答复状态为“已答复接受任务、没有问题”或者“已答复接受任务、存在问题”时, 任务助理召开网络会议室, 参加会议人员为: 订单经理, 任务助理, 订单执行人, 任务助理要向订单执行人员解释任务、协调与订单经理、和其他资源的合作关系, 保证任务解释清楚并按按时完成。解释完毕, 任务助理得到订单执行人员的确认可以做这个订单以后, 提醒订单经理要在订单执行人员的该订单下面答复

### 第四步:可能更换订单执行人

不需要更换订单执行人时则跳过此一步到第五步, 如果订单执行人员在听完订单解释以后给出不接收订单的结果, 则需要更换订单执行人, 以下非常重要:

- 订单经理需要立即更改订单执行人:



- **订单经理需**需要在订单总平台里取消当前订单并且输入新订单，其执行人为新的订单执行人，不能通过修改当前定单来完成这个交替。
- **订单经理需**“订单执行人员答复状态”设为“没有答复接受任务”，订单经理将“任务状态”改为“未启动”
- **订单经理需**将个人订单号设为空白
- **订单经理需**告之任务助理新的订单执行人
- 任务助理需要要求订单执行人在个人平台下面该订单下面答复” **不能够完成任务，请将任务转发他人”**
- 流程从第一步查看新订单，重新开始，任务助理需要重新将订单发布到新的订单执行人个人平台

#### **第五步：输入订单答复状态**

查看订单执行人员的个人平台，根据订单答复情况输入“答复状态”该流程中的重要数据是“答复状态”有以下

1. 订单执行人员没有答复
2. 订单执行人员已答复但是订单经理没有答复
3. 订单执行人员、订单经理均已答复

**只有在选择了 3. 订单执行人员、订单经理均已答复的情况下，该任务才算为成功发布，如果订单执行人员、订单经理任何一方没有答复，任务助理需要跟进提醒**

然后回到订单任务总平

台：<http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/2009task/2.aspx>

4. 确认订单执行人员答复状态、任务状态（如果只是发布就是“进行中”）。

#### **第六步：查看成功发布的任务订单**

需要在以下链接核对是否全部信息填妥为发布成功的状态：

<http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/2009task/4.aspx>

这里显示出成功发出的任务订单列表

#### **第七步：订单跟进**

对分配给本人并且订单“任务状态”为“进行中”的订单，任务助理需要在到期日之前，**每天**跟进订单执行人了解订单进展，确认任务完成的百分比，如果发现有任何实质性问题，需要召开网络会议室，参加会议人员为：任务助理，订单经理，订单执行人，讨论以下内容：



- 订单完成工作进展到哪一个阶段?请在以下链接更新完成百分比:

<http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/2009task/2.aspx>

- 现阶段成果由订单经理验收, 如果不符合订单要求, 订单经理指出来, 立即改正, 以免订单到期日来不及改正
- 还需要提供怎样的支持?
- 能否在到期日或之前完成订单?(这是需要和订单执行人每次跟进都要确认完成的, 因此提供完成百分比)
- 如果因订单执行人员的特殊原因不能在到期日或之前完成订单, 需要和订单执行人商议一个到期日往后顺延一点时间的“实际完成日期”, 并且在下面的连接填入“实际完成日期”:

<http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/2009task/Home.aspx>

如果找不到订单执行人开会, 请飞信订单执行人, 或通知订单经理

#### 第八步: 可能更换订单执行人

不需要更换订单执行人时则跳过此一步到第九步, 如果订单执行人员在执行当中始终无法完成任务或者提交结果不对, 则在与订单执行人确认以后需要更换订单执行人, 以下非常重要:

- 订单经理需要立即更改订单执行人, 订单经理需:
  - 修改任务总平台该订单里面的“订单执行人”一栏, 将其替换成为新的订单执行人,
  - “订单执行人员答复状态”设为“没有答复接受任务”, 答复状态”设为“订单执行人员没有答复”
  - 个人订单号设为空白
  - 告之任务助理新的订单执行人,
- 任务助理需要要求订单执行人在个人平台下面该订单下面答复”不能够完成任务, 请将任务转发他人”
- 流程从第一步查看新订单 重新开始.



### 第九步:验收已完成任务

到期日到了或者经商议认为可以接纳的订单完成日到了以后, 任务助理检查订单执行人的个人平台, 看看是否任务已经完成, 如果已经完成, 则召开网络会议室, 参加会议人员为: 任务助理, 订单经理, 订单执行人. 如果验收不合格, 需要召开网络会议, 如果不符合订单要求, 订单经理指出来, 立即改正, 订单完成. **任务助理在以下连接更改任务状态, 主要是将“任务状态”改为“已验收完成”, 订单经理和任务助理需要在订单执行人员个人平台答复: 订单助理“验收合格, 请查收”, 和订单经理“谢谢圆满完成任务”**

<http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/2009task/Home.aspx>

同时要将订单执行人完成的订单报告(一般在执行人的个人文档库), 转移到蓝灯公司文件库: <http://www.goodrose.org.cn/operation/doclog>

并且在 2009 运营任务总平台 <http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/2009task/ID.aspx>

通过点击该订单的“标题”栏, 然后“编辑项目” 将该订单报告的蓝灯公司文件库的链接地址输入到“订单验收地址”栏, 注意不要从该栏的第一行输入, 不要留空行. 以免出现显示不出来的问题

### 第十步: 考查已经完成的任务

<http://land.com.cn/operation/Lists/2009task/5.aspx>

主要是检查相应的状态填写是否为完成状态

### 第十一步: 任务助理工作结束

全部的有关任务发布. 任务解释, 任务跟进, 任务验收的网上会议室记录需要做 word 文档(累计的记录都在一个 word 里面), 在当月报酬申请时转成 PDF 文件, 放在任务助理的个人平台上. 作为申请报酬的依据. 文件命名格式为: 订单名\_任务助理名\_任务管理.pdf, 举例“ 王晓东检查题库题目是否重复 \_订单助理高淘宝\_任务管理. pdf”

文件撰写人: 丁学群