



БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПРОСТО ДОСТАВКА!



Доставка грузов между ПВЗ Авито



Учебный материал для сотрудников:
Департамент Регионального развития
(по функции – Доставка)

Департамент HR
Отдел обучения и развития

2025 г.

Цель обучения:

изучение процесса по проекту «Авито» для роли курьер

Важно соблюдение условий, указанных в договоре с Клиентом:

- сверка планового количества мест/номеров по заказам или в составе накладных на консолидацию
- корректное подписание (идентично/**одинаково в 2-х экземплярах**) сопроводительной документации и прикрепление её в 1С Карго
- проверка целостности грузов, наличия маркировки клиента
- своевременное проставление статусов в МПК и 1С Карго
- все накладные, передаваемые клиентом – односторонние

➤ Ограничения по ВГХ* грузов по одной накладной, совпадают с ограничениями стандартов КСЭ с Клиентом:

- максимальные габариты одной накладной Авито (сумма сторон) – 250 см.
- максимальная длина одной стороны – 120 см.
- максимальный физический вес – 30 кг.
- максимальное количество грузовых мест в одной накладной – 1 шт.
- объявленная ценность – до 150 000 руб.



Грузы с нарушением данных ограничений к сбору и перевозке не принимаются

- При сборе заказов или доставке грузов по накладным обязательным является подписание реестров

При отсутствии реестра сбор/доставка
считается невыполненным по вине КСЭ

Номер отправления	Стоимость, с учетом НДС (Руб.)	Кол-во мест	Номер клиента	Сумма объявленной ценности, с учетом НДС (Руб.)
497-001-7311-03691-001		1	001030586	3 500
497-001-7311-03691-263		1	001030587	300
497-001-7311-03693-491		1	001030588	700
497-001-7311-03696-167		1	001030589	900
497-001-7311-03696-841		1	001030590	600
497-001-7311-03697-898		1	001030591	500
497-001-7311-03698-258		1	001030592	1 300
497-001-7311-03698-325		1	001030593	1 000
497-001-7311-03698-868		1	001030594	900
497-001-7311-03701-405		1	001030595	1 500
497-001-7311-03702-073		1	001030596	860
497-001-7311-03703-389		1	001095297	4 200
497-001-7311-03704-104		1	001030597	400
497-001-7311-03704-907		1	001030598	4 000
497-001-7311-03705-283		1	001030599	490
497-001-7311-03707-257		1	001030600	800
497-001-7311-03707-292		1	001030601	700
497-001-7311-03707-629		1	001030602	2 500
497-001-7311-03708-709		1	001030603	11
497-001-7311-03710-479		1	001030604	1 899
497-010081344		1	bc-864e-45f5-a217-85463	
Всего:		21		27 060

Общее количество принятых мест: _____ (цифрами) _____ (прописью)

Дата: _____ Время: _____

Грузоотправитель: _____ Экспедитор: _____

Подпись: _____ Подпись: _____

ФИО: _____ ФИО: _____

МП МП

Для сбора в ПВЗ у курьера должны быть с собой:

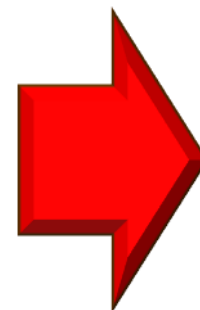
- распечатанная накладная на сбор
- реестр в 2-х экземплярах
- упаковка (для удобства упаковки груза курьеру рекомендуется при себе иметь мешки КСЭ)



Запрещено принимать груз, если:

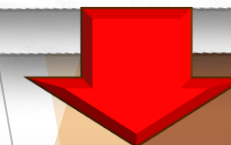
- Отсутствует маркировка Авито на каждом грузе
Без маркировки накладную Авито невозможно будет идентифицировать и принять на складе КСЭ
- Отсутствует упаковка
- Упаковка повреждена/имеется доступ к вложимому
- Превышены ограничения по ВГХ*

макс. габариты 1й накладной (сумма сторон) – 250 см.
макс. длина одной стороны – 120 см.
макс. физ. вес – 30 кг.
макс. кол-во груз. мест в 1й накладной – 1 шт.
объявленная ценность – до 150 000 руб.



Порядок действий курьера по приезду:

1. Представьтесь, сообщите цель визита (КСЭ, сбор Авито)
2. Пересчитайте передаваемые сотрудником ПВЗ накладные Авито **поштучно**
3. Примите к сбору количество накладных Авито не больше количества, указанного в реестре
4. Упакуйте груз в мешки
5. Подпишите 2 экземпляра реестра вместе с сотрудником ПВЗ, укажите кол-во забранных накладных*
6. Попросите поставить печать ПВЗ. Исключение: ПВЗ работает без печати (ИП/самозанятый).

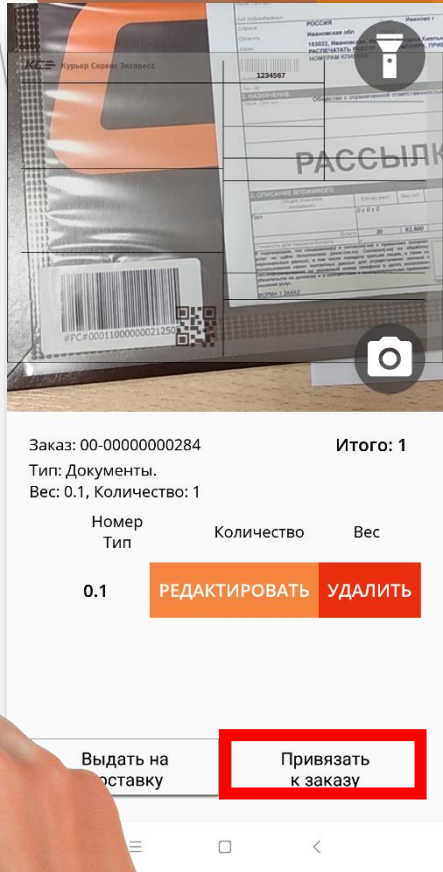
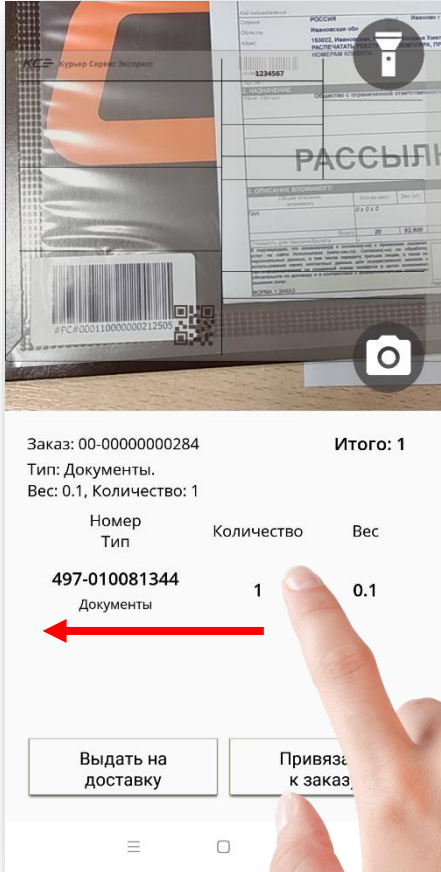
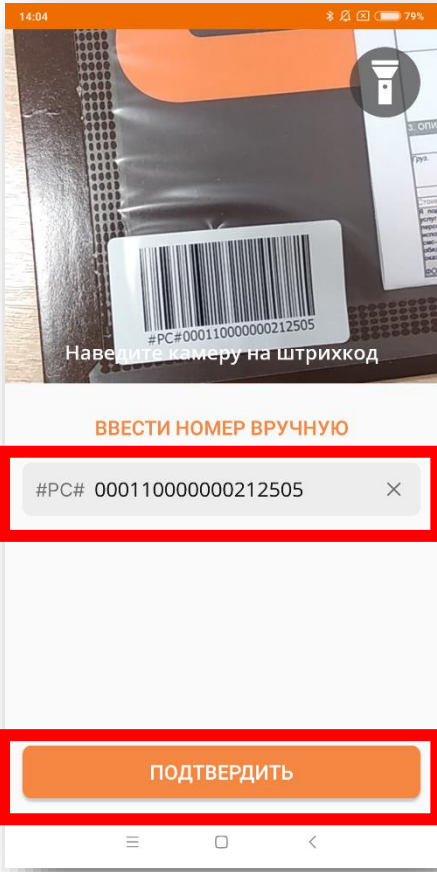
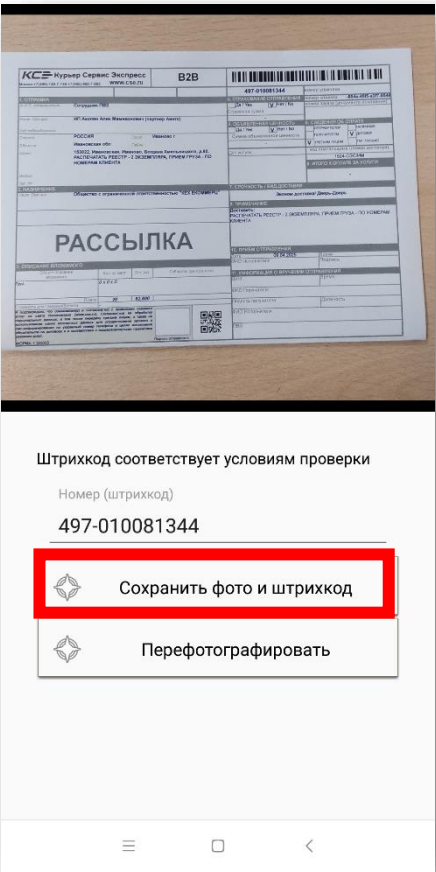
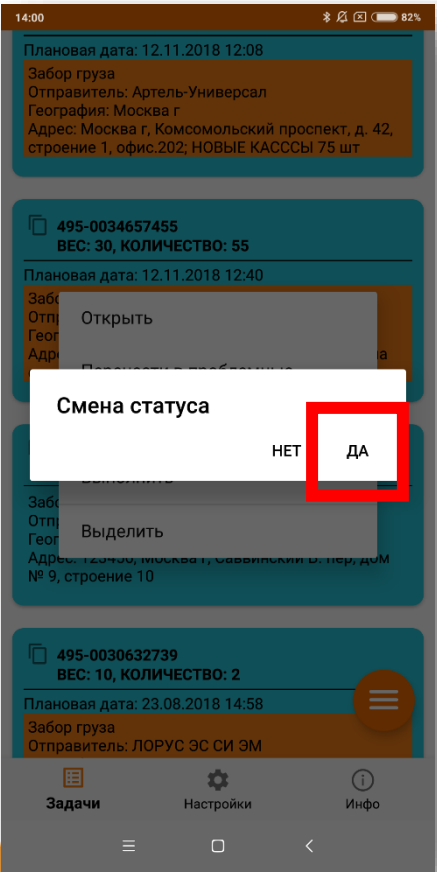
*Один экземпляр реестра передайте сотруднику ПВЗ, 2й экземпляр заберите с собой для последующей сдачи в офисе

** Запрещено принимать больше накладных Авито (меньшее кол-во может быть), чем указано в реестре



Выполните заказ в МПК.

Если есть расхождения по количеству мест – измените количество в МПК

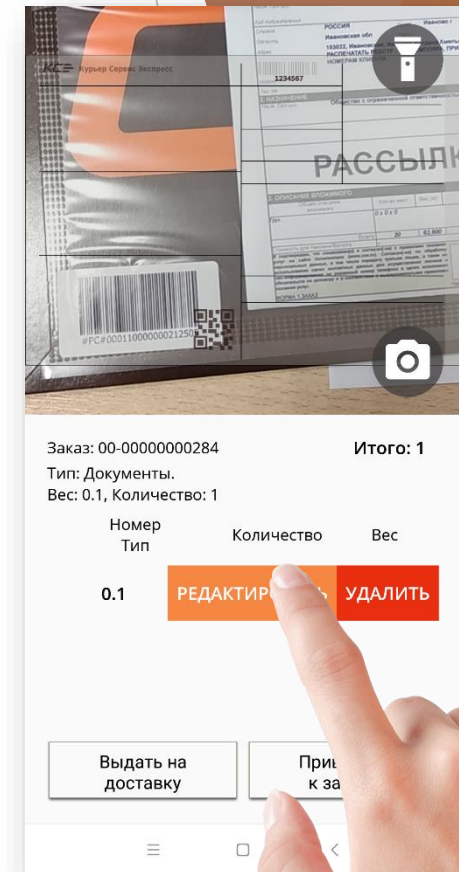


Привязка штрих-кода при выполнении заказа требуется только для подразделений, где работает данный проект!

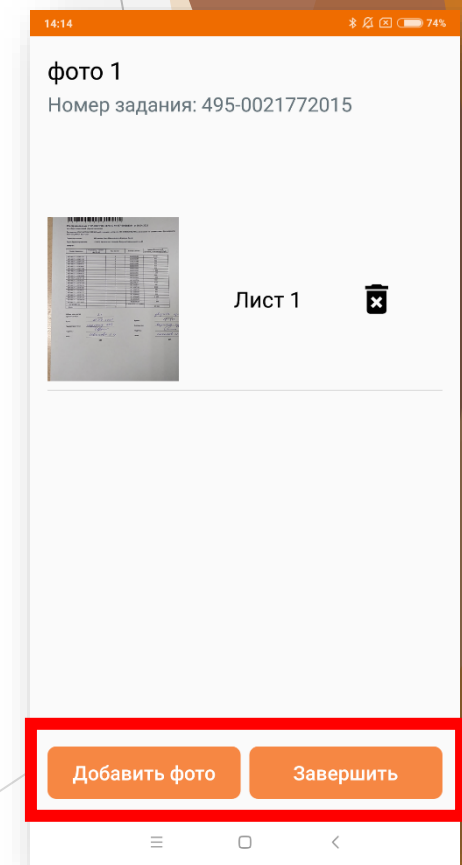
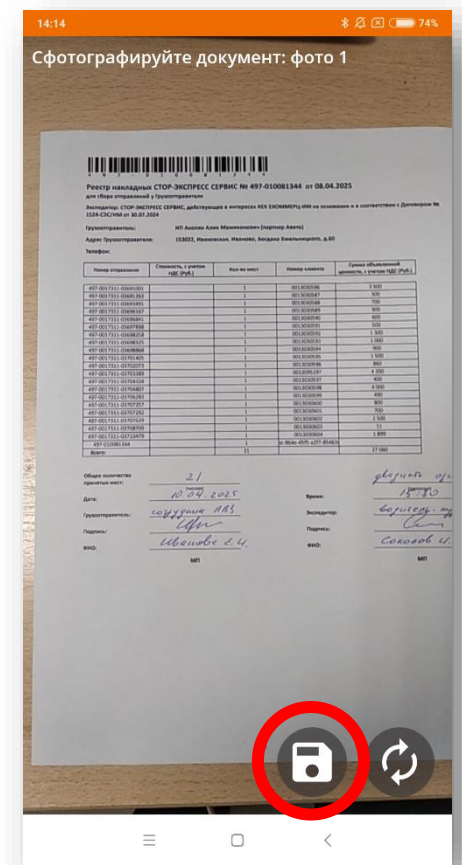
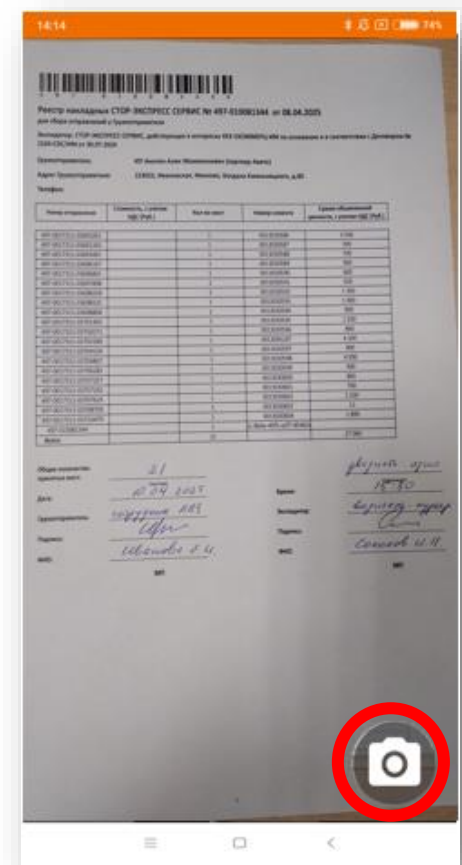
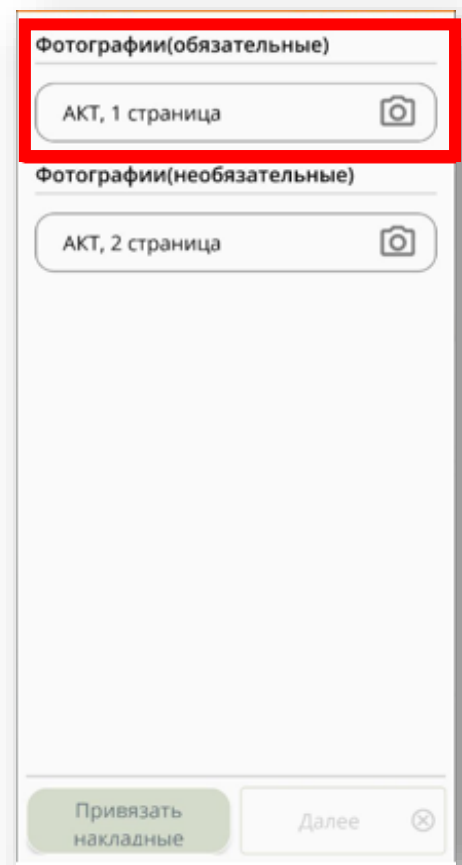


Если при сборе отдают **меньше** накладных Авито, чем
указано в реестре

- Укажите в 2 реестрах (своем и ПВЗ обязательно)
фактически забираемое количество накладных Авито
цифрой и прописью
- Измените в МПК при выполнении заказа количество мест
на то количество накладных Авито, которые забрали и за
которые подписали реестр



МПК запрашивает **обязательную** загрузку «АКТ, 1 страница».
Если у реестра 2 и больше листов, то загрузите
«АКТ, 2 страница» и т.д.



Свой экземпляр реестра сфотографируйте **сразу при выполнении заказа**

Действия курьера после пересчёта и подписания реестра:

1. Упакуйте переданный груз,
(если для упаковки потребовалось более 1 мешка,
промаркируйте каждый мешок)
2. На марках укажите:
 - Номер заказа
(номер распечатанной накладной КСЭ)
 - Адрес сбора
 - Порядковый номер мешка/количество мешков в данном заказе
3. Подписанный реестр положите в первый по порядку мешок



Нет возможности забрать заказ текущим днём **по вине Клиента**

(закрыт ПВЗ, не работает программа в ПВЗ, сотрудник ПВЗ сообщает, что для отправки ничего нет, груз не собран и не подготовлен к отправке, сотрудник ПВЗ ставит в общую очередь с посетителями ПВЗ более чем на 15 минут, груз пытается отдать только путем сканирования по своей программе при курьере и т.п.)

- В МПК внесите трейс «Отправитель не может передать отправление» с расшифровкой «Отмена заказа, Закрыто в стандартное рабочее время, Отправитель не в курсе отправки, Отправление не готово» и т.п.
- В комментарии укажите причину отмены заказа

*если у курьера нет возможности внести трейс в МПК – он должен проинформировать диспетчера

Выберите проблему

Отправитель/компания по адресу не найдены

Отправитель не может передать отправление

Отправитель сдаст отправление самостоятельно в офисе КС

Отмена заказа

Изменение даты сбора

Изменение адреса сбора

Отправление не готово

Закрыто в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)

Отправитель не в курсе отправки

Сбор невозможен

Отправитель не может передать отправление

Отмена заказа

Комментарий

ПВЗ закрыт

ПОДТВЕРДИТЬ

Заказ не забран **по вине КСЭ**

(Погодные условия, курьер не успел, поломка авто, ДТП)

- Сообщите диспетчеру по телефону / в мессенджере
- Диспетчер вносит трейс самостоятельно, после чего заказ уходит в закладку «Проблемные»



WhatsApp



ДОСТАВКА КОНСОЛИДИРОВАННЫХ НАКЛАДНЫХ НА ПВЗ

➤ До выезда на маршрут проверьте:

- Наличие 2-х распечатанных реестров по каждой накладной на ПВЗ
- Наличие полного комплекта, если консолидированная накладная имеет несколько мест

➤ Действия курьера при доставке:

1. Представьтесь и сообщите цель визита (сотрудник КСЭ, доставка Авито)
2. Пересчитайте совместно с сотрудником ПВЗ передаваемые накладные по количеству мест
3. В 2-х экземплярах печатной формы реестра вместе с сотрудником ПВЗ:
 - укажите количество фактически переданных грузов,
 - внесите текущую дату, время доставки, ФИО, подписи (оба реестра должны быть подписаны одинаково)
4. Один экземпляр реестра оставьте сотруднику ПВЗ, второй экземпляр заберите с собой вместе с доставочной накладной

Подпись реестра обязательна – именно реестр является для клиента документом, подтверждающим вручение

КСЭ Курьер Сервис Экспресс Москва +7 (495) 785 7 785 (7-885) 985 7 885 www.cse.ru		B2B	
ЧРВ-01-04		2-20	CTS
497-AA-A03197900		номер универсального документа	
1. ОТПРАВКА		2. СРОЧНОСТЬ / ВИД ДОСТАВКИ	
3. СРОЧНОСТЬ / ВИД ДОСТАВКИ		4. ИТОГ И ОПЛАТА ЗА УСЛУГИ	
5. НАЗНАЧЕНИЕ		6. ПРИМЕЧАНИЕ	
7. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО		8. ИНФОРМАЦИЯ О ВРЕМЕНИ ОТПРАВКИ	
9. ПОДПИСИ		10. ПОДПИСИ	



Всего:	4	Всего:	4
Общая стоимость:	10 07 208	Общая стоимость:	10 07 208
Дата:	10.07.2028	Дата:	10.07.2028
Присутствующие:	сотрудник ПВЗ	Присутствующие:	сотрудник ПВЗ
Подпись:	Иванов С. И.	Подпись:	Иванов С. И.
Фирма:	МП	Фирма:	МП

Проведите выполнение доставки в МПК:

- Свой экземпляр реестра сфотографируйте сразу при выполнении доставки через МПК
- МПК будет просить всегда загрузить «АКТ, 1 страница» обязательно; если у реестра 2 и больше листов, надо сфотографировать «АКТ, 2 страница» и далее

Фотографии(обязательные)

АКТ, 1 страница

Фотографии(необязательные)

АКТ, 2 страница

Привязать накладные

Далее

14:14

Реестр накладных СТОП-ЭКСПРЕСС СЕРВИС № 495-0021772015 от 08.04.2025

Адрес: 125080, Москва, ул. Мясницкая, д. 10/12

Телефон: +7 (495) 123-45-67

№ документа	Дата документа	Вид документа	Статус документа	Сумма документа
1	08.04.2025	АКТ	Активен	1000
2	08.04.2025	АКТ	Активен	2000
3	08.04.2025	АКТ	Активен	3000
4	08.04.2025	АКТ	Активен	4000
5	08.04.2025	АКТ	Активен	5000
6	08.04.2025	АКТ	Активен	6000
7	08.04.2025	АКТ	Активен	7000
8	08.04.2025	АКТ	Активен	8000
9	08.04.2025	АКТ	Активен	9000
10	08.04.2025	АКТ	Активен	10000

Итого: 110000

Дата: 08.04.2025

Подпись: [подпись]

Место: [подпись]

МПК

14:14

фото 1

Номер задания: 495-0021772015

Лист 1

Добавить фото

Завершить

ПРОБЛЕМЫ ПРИ ДОСТАВКЕ – НЕ СОВПАДАЕТ КОЛИЧЕСТВО МЕСТ

Если **не совпадает** количество мест при пересчете,
ПЕРЕДАЙТЕ груз в ПВЗ

Действия курьера:

1. В МПК зарегистрируйте трейс «Доставлено с повреждением/расхождением» с расшифровкой «Обнаружен некомплект при доставке получателю»
2. Сообщите диспетчеру о ситуации
3. Если есть лишние накладные, сообщите номера диспетчеру, по окончании рабочего дня верните груз на склад выдачи

14:06 100%

Фактический платательщик

Фамилия Имя Отчество
Иванов АВ

Должность
сотрудник ПВЗ

Сохранить данные о плательщике

Доставлено с повреждением/расхождением

Доставлено с повреждением/расхождением

Некомплект при доставке

Комментарий
не хватает 2 мест

ПОДТВЕРДИТЬ

Фотографируйте акт доставки получателю с повреждением/расхождением. В случае повреждения сделайте три фотографии поврежденного груза

Лист 1

Добавить фото

Завершить

Доставлено с повреждением/расхождением

Некомплект при доставке

Номер задачи: ETSSD1010461537YQ

Лист 1

Добавить фото

Завершить



Нет возможности доставить груз по накладной консолидации текущим днём **по вине Клиента:**

(закрыт ПВЗ, сотрудник ПВЗ отказывается принимать, долгое ожидание в очереди и т.п.)

- Зарегистрируйте трейс в МПК исходя из текущей проблематики

*если у курьера нет возможности внести трейс в МПК, он должен проинформировать диспетчера

Выберите проблему

Вручение невозможно

Не доставлено

Отказ от отправления

Получатель не может принять отправление

Получатель заберет отправление самостоятельно в офисе КС

Закрыто в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)

Изменение даты доставки

Изменение адреса доставки

Получатель/компания на адресе не найдены

Закрыто в стандартное рабочее время (короткий раб. день, обед, карантин)

Дата доставки

25/04/2025

Интервал доставки

09 - 18

Комментарий

ремонт

ПОДТВЕРДИТЬ

Нет возможности доставить груз по накладной консолидации текущим днём **по вине КСЭ:**

*(поломка авто, ДТП, по состоянию здоровья,
загруженность маршрута и т.п.)*

- Зарегистрируйте трейс в МПК
исходя из текущей проблематики

*если у курьера нет возможности внести трейс в МПК, он
должен проинформировать диспетчера

Выберите проблему

Вручение невозможно ▾

Не доставлено ▴

Выдали не тому курьеру

Большая загруженность курьера (не хватило времени на доставки)

Дорожное движение затруднено (пробки на дорогах) / Погодные условия

ДТП с участием курьера

Задержка на предыдущих адресах

Не успели во временной интервал

По состоянию здоровья

Технические проблемы с оборудованием

Поломка авто / Эвакуация авто

Дорожное движение затруднено (пробки на дорогах) / Погодные условия

Дата доставки

25/04/2025

Интервал доставки

09 - 18

Комментарий

ураган

ПОДТВЕРДИТЬ

ТЕСТИРОВАНИЕ

Обязательно для всех участников обучения

Положительный результат прохождения

ЗАЧЕТ

Доставка. Учебный бот

t.me/CSE_REGION_BOT

Главное меню



«ПВЗ Авито»



тест «ПВЗ Авито»



@CSE_REGION_BOT





БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПРОСТО ДОСТАВКА!



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Департамент HR
Отдел обучения и развития

2025 г.