



Памятка

для стажёров компании КУРЬЕР СЕРВИС ЭКСПРЕСС



Миссия компании — делать сервис доставки простым и удобным для наших клиентов, повышая эффективность, комфорт и доступность курьерских и логистических услуг.

СОДЕРЖАНИЕ

О компании	3
Начало рабочего дня	9
Доставка заказов	14
Заказы на забор	19
Международные отправления	26
Окончание рабочего дня	

КУРЬЕР СЕРВИС ЭКСПРЕСС

ЭКСПЕРТ В ОБЛАСТИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ И СЕРВИСНЫХ РЕШЕНИЙДЛЯ БИЗНЕСА

Работаем с **1997** года

160+ филиалов по всей России Доставкав
218
стран мира

2000+

курьеров по Москве и МО 180+

автомобилей в транспортном парке

6000+

сотрудников по всей России

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В КСЭ

Данная памятка поможет вам на начальном этапе быстро сориентироваться и не забыть важные элементы в работе.





ДЕПАРТАМЕНТ ДОСТАВКИ СХЕМА ОТДЕЛОВ



*Отдел сбора и доставки — это отдел, занимающийся доставкой отправлений юридическим/частным лицам (B2B), а также доставкой частным лицам товаров изИнтернетмагазинов (B2C).

R2R

(доставка и сбор отправлений в организацию или частным лицам)

- Доставка и забор отправлений (документы/грузы) юридическим и частным лицам по адресам, указанным в накладных.
- Возможна работа с ККМ.
- Максимальное бесплатное время ожидания у клиента 15 минут.
- Предварительный звонок клиенту только по необходимости.
- График работы: 5/2 и 2/2.

B₂C

(доставка товаров из интернет-магазина)

- Доставка и товаров интернетмагазинов частным лицам с полным выкупом/частичным выкупом.
- Обязательная работа с ККМ.
- Возможна доставка одежды/обувис последующей примеркой.
- Обязательный предварительный звонок клиенту.
- График работы: 2/2.
- Ожидание 15-20 мин.
- Доставка в интервалы.



ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ КУРЬЕРА/ВОДИТЕЛЯ/ЭКСПЕДИТОРА

Внешний вид

Вы должны выглядеть опрятно. Для удобства компания выдаёт форменную одежду.





Общение с клиентом

- Соблюдайте этику делового общения.
- Будьте вежливы и доброжелательны.
- Помогайте клиенту и объясняйте непонятные моменты.

Ожидание в офисе

Время ожидания клиента не более10-15 минут (В2В). Не более 15-20 минут (В2С).





ОЖИДАНИЕ БОЛЕЕ 15 МИНУТ ПЛАТНОЕ (для к/в/э В2В), ПО СОГЛАСОВАНИЮ С ПРОБЛЕМНЫМ ОТДЕЛОМ

	Ожидание - 40 минут, с					
	11:10 до 11:50					
	Сидоров СС					
Габариты (см x см x см) Dimensions (см x см x см)						
x x	10. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ:					
x x	дата: « 14 » апреля 20 19 г. Время: « 11 » ч. « 50 » м.					
x x	Ф.И.О. Сотрудника Петров ВВ Подпись Петров					
Объемный вес	11. ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ:					
Сидоров	Подпись Получателя Должность ————————————————————————————————————					

Дополнительная подпись отправителя, подтверждающая фактическое время ожидания, обязательна — её наличие дает право получить с Клиента оплату,а диспетчеру — зачесть Вам в работу время ожидания. Курьер/водитель пишетв примечании (п. 9) время ожидания, а Клиент расписывается.

ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТОМ НЕДОПУСТИМОИ СТРОГО ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Жевать жевательную резинку;
- Раздражённо отвечать на вопросы клиента;
- Использовать информацию о клиенте (номер телефона, ФИО и др.) в целях, несвязанных с выполнением заказа;
- Хамство, грубость как в офисе Клиента, так и вне его, неадекватное поведение,проявление агрессии, нецензурная лексика.



ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИДЛЯ КУРЬЕРОВ/ВОДИТЕЛЕЙ

ОБЯЗАННОСТИ КУРЬЕРА/ВОДИТЕЛЯ:

- Своевременная доставка/забор заказов и, при необходимости, ожиданиеи оформление отправлений у Клиента.
- Сохранность отправления, его внешнего вида и целостности упаковки.
- Правильное оформление отчетных документов в соответствии с установленными требованиями.
- Верный наличный расчет с Клиентом и передача денег в кассу.
- Консультировать клиентов только по вопросам заполнения документов дляправильного оформления отправления (накладная, маркировка, упаковка).
- Поддерживать связь с диспетчером/супервайзером и иметь перечень номеровдля экстренной связи.
- Заранее планировать маршрут следования с учётом временных рамок и избегать незапланированных остановок.
- При любой чрезвычайной ситуации немедленно связываться с диспетчером.
- Быть внимательным в отношении всех лиц, предлагающих помощь.
- Бережно и аккуратно относиться к перевозимой корреспонденции и к грузу.
- Доставлять корреспонденцию и грузы только по указанному в накладной/маршрутном листе адресу.
- Иметь при себе бейдж.
- Соблюдать правила парковки на территории БЦ.



ВОДИТЕЛЬ ОБЯЗАН:

- Держать двери автомобиля заблокированными на протяжении всего маршрутаследования.
- Проверять автомобиль на предмет незаконного вскрытия, если автомобильоставался без присмотра.
- С осторожностью относиться к предложениям об оказании помощи от незнакомых людей в местах разгрузки/погрузки.
- Убедиться, что груз доставлен именно тому грузополучателю, получен и соответствующая запись/подпись указана в накладной и маршрутном листе —в случае необходимости сверить документацию еще раз.

ЗАПРЕШЕНО!

- Доставлять отправления на улице, в метро, на остановках общественноготранспорта, в кафе/ресторанах (если об этом не указано в накладной/МЛ), в парках, дворах.
- Оставлять сумки, рюкзаки, пакеты с отправлениями без присмотра.
- Обсуждать с посторонними людьми вопросы о перевозимом грузе, маршрутеи времени.
- Употреблять напитки, содержащие алкоголь в рабочее время, до и после него, находясь в форменной одежде, либо с фирменными сумками/рюкзаками.
- Хранение или задержка отправлений, порча заказов, имущества компании!
- Уведомление Клиентов и третьих лиц о номерах мобильных телефонов курирующих диспетчеров или сотрудников отдела по работе с проблемными отправлениями.
- Принятие каких-либо самостоятельных решений, касающихся обслуживанияКлиентов без согласования с диспетчером.
- Приходить на работу в шортах, в одежде милитари/хаки/пляжного/спортивного стиля, а также в тапочках. сланцах.
- Приходить на работу с ярким макияжем.
- Опаздывать на работу.



НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ

ДЕЙСТВИЯ КУРЬЕРА:



01. Отметиться на приход



02. Получить грузна складе



03. Проверить (целостность упаковки, кол-во заказов/мест, участок работы)



04. Получить маршрутный лист и свериться по доставкам



05. Получить кассовое оборудование (при заказах из ИМ)



06. Проверить работоспособность при тех. менеджере

(ККТ, кард ридер, машинка для проверки банкнот)

ПОЛУЧЕНИЕ ГРУЗА НА СКЛАДЕ

Все отправления сканируются и выдаются оператором выдачи или бригадиром под контролем диспетчера.

В случае обнаружения проблем с грузом или несоответствия данных о заказе, необходимо обратиться к выдавшему заказ диспетчеру или оператору выдачи. Отправления, поступившие на склад после выхода курьера/водителя на маршрут, доставляются на участок (после списания со склада) ответственным лицом. (В2В — Кольцевым курьером / В2С — бригадиром или оператором выдачи).



ОСНОВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ И ПРИЛОЖЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В РАБОТЕ



		-	One	-	PROTE CO CANADA	45 (800)33936	72 or \$1.13,389	1407.00					ı
		-			Stocker	Notemania:	Fergus	100	These .	-	Bapton	MI Server	-
	Section 1	P			-	Services		Sec.			biograp	determ.	1
	465-1917120	191			Marc#	Austrian;	MARIT.			THE PERSON NAMED IN			
	-			**	FREE Rosse Deep Sec. Sec. (1998) 1-0		and medi-	-	-	STEENED.			
	MODE THE				meem:	-	Somer	-					_
*	Deep.		w		Name of Street, Street	Distance observe	20+107+21			Chip Company of the C			
	205.0FT101	199			SE Gaussia	Mindredo Mindre	Second Co.	34991		Secretarios de la Contra	_		_
	Special Strategies				ter Apparet man			-		Market Control Control			
-	VIS-IR1881	(S-201000004-02				Salamina results	mar.	-	-1		_		-
	Seem.				Benches Appropriate	Des Bridge III	•	-					
	компен				favorer	Bermine .	99901			TIONNES TO	-		7
*	Same.		*		No. of Street, Street,			-	-	Mary Labor			
	18207				Francisco I Marcon State	herytime	Moder					100	
	222	, .	40		Ten Tenericom	SESSET S. E. S. S.				-			
	105 44 400				STATES OF THE	tone:	Words I at III	15	*	Services areas			Г
	200		41		Two pers recessors	****							
-	405-0417601	***			Commo Saranai Accounter	Special Special Special Special Specia	Nomi	-	100			-	۰
	2000				Squares aren al	No. 2 mp liet							



Накладная

Маршрутный лист на доставку

Мобильное приложение



Грузовая марка



Адресная марка

МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ НА ДОСТАВКУ (В2В)





- 01. НАКЛАДНАЯ указан номер накладной, срочность доставки, количествомест и вес груза. В компании «КСЭ» существует несколько видов срочности: эконом-доставка, стандартная, суточная, срочная и сверхсрочная. Эконом, стандартные, суточные и срочные отправления должны быть доставлены в течение одного рабочего дня (с 9:00 до 18:00), сверхсрочное отправление строго до 12 часов дня (МО до 14:00). Если в примечании накладной указано время сверхсрочной доставки, сотрудник компании руководствуется тем временем, которое указанов накладной. Также здесь указываются сведения о возврате.
- 02. КОЛИЧЕСТВО МЕСТ. По одной накладной, возможно, как одно место, такдва, три и более. В этом случае количество мест будет указано как в маршрутномлисте на доставку, так и в пункте 3 накладной в описании вложимого (в графе «всего»). Если есть расхождения по маршрутному листу и накладной, обязательно сообщить оператору выдачи или бригадиру. Также в столбце «накладная» указан общий вес груза. Если отправление состоит из нескольких мест обязательно сверить количество мест по грузовым маркам!
- 03. ПОЛУЧАТЕЛЬ. Контактное лицо. География. Адрес получателя. Здесь указано название компании, контактное лицо, город получателя, адрес, куда необходимо доставить отправление и дополнительная информация. Адреса расположены в произвольном порядке.
- 04. COD. Стоимость товара при доставке (например, доставка от интернет-магазина). Если в этом столбце указана какая-либо сумма её должен оплатить получатель наличными деньгами. Кроме случая, когда указан 1 руб.
- 05. ОПЛАТА ПОЛУЧАТЕЛЕМ. В этом столбце указана сумма, которую должен оплатить получатель за доставку. Рекомендуется предварительно созвониться с получателем и предупредить его об оплате при доставке с указанием суммы. Оплата осуществляется за наличные деньги или за безналичный расчёт.
- 06. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ. Здесь указывается любая дополнительная информация, которая может понадобиться при доставке (напр. «личнов руки» и т.п.).
- 07. ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ. Получатель заполняет графы «дата» и «время» доставки, «ФИО Получателя», «должность» и ставит подпись. При сдаче в конце рабочего дня отчета все эти графы должны быть заполнены.

Курьеру/водителю запрещено собственноручно заполнять эти графы вместо получателя! (Кроме случаев, «бесконтактной» доставки, курьер пишет пин-код).

Если в адресе получателя (накладная/маршрутный лист) указана информация, номер квартиры, домофон, этаж и на этапе предварительного звонка клиент не доступен, то мы все равно приезжаем на адрес для попытки доставки.



МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ НА ДОСТАВКУ (В2С)

лижан	c					Сумма план		Сумиа факт	Подпи	сь курьер/касса	- 7277	9
						212 450,31	2				= 66640	ü.
	w)						1	2			E137-00	_
Юр лицо	Harmaneae	Kneer	Получатиль. № тил.	Адрес получетьля	Плановая дата доставки	Дополнительная информация о	доп.	000	Оплата получателем	Дата доствеки	DIAD DODINATION	Подпи
~			Taxony Salvenia, Ind. 1861.	August month annual	срочность	получателе	овремсы	-	Доп. услуга	Время доставки	and integration	nonyvar
				Mocksa t	Срочная		имч	К оплате				T
	496-AA-1587244	ADVIDAC - VM	+7(917)576-69-05			Бозмажно замение по	-	6 929,23 p				
pusp-Per		200 8 200		Москва г Перерва.	102-107223	ПИН-коду все АПП из заказа	figurative fiet) manyarana increase	Da cromero 1983		-		
толица.	/ ARU11418336-01	1314-994	Оксана Игнатова	50, 285 KM.	25.02.2021	оставлять получателю	comment of the	MAN.				
	1 800, KF 0,634						Parent concepts on the libertuness	Chromat SELZI HAM				
матель		есу, объему,	качеству и срока	м оказания услуг не	эконом	авление принято в на Возиское вриене то		м виде, без вне	шних признак	ов поврежде	ния упаковки и недостатков	-
			+79253849887	Mookes r	доставия	ПИН-коду доставка строго в	им					
no en Our	495-YO00000001047355	Ридекс Маркет -ИМ		109651, Московская область, Москва,		интервал: Бозможен только визуальный осмото						
рьер-Рег н топица,	/ 37705790	EXCUSED T	2000	улица Маршала Голованова, д. 4,	25.02,2021	перед вручением. Обязательно назвать		Dicarrendors 1 49 Hzt				
00	500, V9C7 1 500, 67 6.9	1872-WM	Илья Горин	подъезд 2, этаж 2, кв. 69, домофон	c 18:00 no	заказ 37705790 из Интернет магазин		Chinama 1 200 Hart				
учатель	претензий по количеству мест, і	ecy, oбsewy,	качеству и срока	Зключ 6710 м оказания услуг не	22:00 имеет Отпр	Якрекс Маркет авление принято в на	длехаци		иних признак	ов поврежде	ния упаковки и недостатков	1
				Mooksar	Сурочная		имф					
	496-6690050-003079	мультимеди Инэий	+79167409556		-	Возмажно вручение по ПИН-коду	20000	К оплате 6 441 В				
	436-6630000-003073	MW9-WW		109369, Москва г,		предварительный созвон за час»—9-12 наличные зи		100				
/puep-Per or Tonnua.	/ 87771152310304			Перерва ул. дош №	25.02.2021	9-12 Harristonie St.		Dispression E 441 (624)				

01. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСЫ, ИМЧ- частичный выкуп, **ИМФ**-обязательное пробитие кассового чека.

02. COD – это стоимость товара при доставке.

- Если в этом столбце указана какая-либо сумма её должен оплатить получатель наличными деньгами.
- Если COD = 1 руб., данный заказ был оплачен клиентом (предоплата).
- Если COD = 0 руб., оплата получателем не требуется (для некоторых проектовпрограмма попросит распечатать чек).

РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

При выходе на маршрут у курьера/водителя всегда должен быть при себепаспорт гражданина РФ, удостоверение сотрудника КСЭ.

<u>Для водителя дополнительно:</u> водительское удостоверение, свидетельствоо регистрации TC, страховка.

Курьеру/водителю/экспедитору предоставляются все необходимые длявыполнения работы расходные материалы и аксессуары.



Должность	Удостоверение	Сумка/рюкзак	Смартфон/ планшет	Весы	Штамп	Карта «Тройка»	Топливная карта	Папка с телефонами диспетчеров	Ручка, маркер
Курьер	√	√	√	√	✓	√		√	√
Экспедитор	√		√	√	√			√	✓
Водитель	√	√	√	√	✓		√	√	√
Образец	- E.			\$		TPORKA		VC.	//

Также для отдела B2C выдается детектор банкнот на случай, если сумма доставки превышает первоначальнуюстоимость.



Расходные материалы, которые необходимо иметь при сеое при выходе намаршрут (выдаются и пополняются на складе). Доверенности и извещения к оплате выдаются диспетчером.

Должность	Накладные	Конверты	Пакеты	Кармашки	Грузовые марки	Доверенность	Извещение к оплате	Скотч	Мешки	Пломбы
Курьер	✓	✓	√	√	√	✓	√	✓		
Экспедитор	√	√	√	√	√	√	✓	√		
Водитель	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Образец		CS=	ксэ		CARRIE ESPOR	A CONTROL OF THE PARTY OF THE P		KC	KCE	9

Курьер должен самостоятельно контролировать наличие проездных документов(сохраняя чек), а водитель наличие бензина или топливной карты.



ДОСТАВКА ЗАКАЗОВ

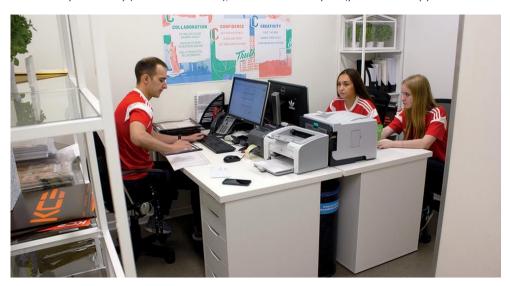
01. ВСЕ ОТПРАВЛЕНИЯ ВРУЧАЮТСЯ СТРОГО ПОД ПОДПИСЬ! (если без подписи, то обязательно согласовать с проблемным отделом).

Курьеру необходимо забрать экземпляр накладной с оригинальной подписью клиента и маршрутный лист.



Также возможна доставка по ПИН-коду (получатель называет код, которыйвы вносите в мобильное приложение CARGO 5).

02. ЕСЛИ ПОЛУЧАТЕЛЬ — ОРГАНИЗАЦИЯ, отправление вручается на ресепшн компании или почтовую комнату (если она имеется), либо контактному лицу или лично в руки.



03. ДОСТАВКА «ЛИЧНО В РУКИ».

Обязательно проверить документы / свериться с накладной.





04. ЕСЛИ ОТПРАВЛЕНИЕ ЦЕННОЕ, ВАЖНО ПРОВЕРИТЬ ДОКУМЕНТ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЙ ЛИЧНОСТЬ



05. ДОСТАВКА В2С (ЗАКАЗ ИЗ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА)

При выполнении доставок необходимо обращать внимание на комментарии (примерка, частичный выкуп, возврат).

Обзвон получателей по мере продвижения по маршруту с учётом конкретных указаний (час, полчаса и т.д.).

Ожидание во время примерки 15 минут. Доставка в необходимый для клиента интервал.

Возможна доставка без накладной (по грузовой марке).

ИМ – Интернет магазинИМч –

Частичный выкуп

ИМс – Строгое соблюдение кассовой дисциплины (без чека не доставлять)

<mark>ИМф</mark> − Предоплаченный товар (важно выдать фискальный чек)



06. ДОСТАВКА С ОПЛАТОЙ ПОЛУЧАТЕЛЕМ.

Необходимо принять оплату (наличным / либо безналичным способом).



07. ДОСТАВКА С ВОЗВРАТОМ.

После вручения отправления необходимо оформить возврат в присутствииполучателя. Возврат упаковывается в новый пакет либо конверт. Сотруднику необходимо самостоятельно заполнить новую (возвратную) накладную, основываясь на данных, указанных в доставочной



накладной (см. ниже). В заполняемой накладной **пункт 1** (отправитель) и **пункт 2** (получатель) меняются местамив зеркальном отображении, заполняется **пункт 3** (описание вложимого). В правомверхнем углу указывается номер нового пакета.



Особое внимание необходимо уделить **пункту 6** (сведения об оплате). Здесь также меняются отправитель с получателем, а способ оплаты остается прежним. Например, если в доставочной накладной был указан способ оплаты отправителем по договору, в новый накладной способ оплаты — получателем по договору.





При оплате третьим лицом галочка остается на том же месте. В примечанииуказывается срочность. Курьер/водитель заполняет пункт 10 накладной и отдаетее на подпись клиенту. После подписания накладной курьер/водитель отрывает последний экземпляр и оставляет его клиенту. Все остальные экземпляры накладной упаковываются в отправление.

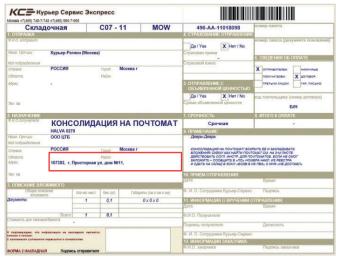
08. ДОСТАВКА НА ПВЗ ИЛИ ПОЧТОМАТЫ.







Определить доставку на почтомат возможно по пункту назначения! В накладной будет указано «консолидация на почтомат». Получателю звонить не нужно!





К доставочной накладной на 2-м листе приложено как на адресе найти почто- мат и действия курьера.

Доставочная накладная при доставке не подписывается! (подписываетсяреестр загруженных отправлений).



ОСОБЕННОСТИ ДОСТАВКИ ВОЗВРАТНЫХ ДОКУМЕНТОВ В2С

Возвратные документы для клиента могут находиться внутри посылки/коробки. В случае если по проекту требуется возврат сопроводительной документации/Акта, водитель-курьер обязан при получателе, при необходимости, вскрыть коробку и подписать документы, далее данный Акт вернуть на склад строение 88 в зону сдачи возвратных документов.

По возвращении в офис компании «КСЭ» курьер/водитель предоставляет доставочную и возвратную накладную для проставления штампов и присвоения возвратных номеров кассирам/операторам. после чего отправление сдается на склад.

ПРОБЛЕМНЫЙ ОТДЕЛ

Для оперативного решения всех проблемных ситуаций в компании создан Отдел по работе с проблемными отправлениями (в дальнейшем Проблемный отдел или ПО). В случае возникновения непредвиденных обстоятельств, сложных и непонятных ситуаций, препятствующих своевременному и качественному выполнению заказов, Вы обязаны незамедлительно связаться с «Проблемным отделом» по телефону:

Доставки: 8 (967) 013-53-34 Заборы: 8 (909) 910-43-05 Через мессенджер (Telegram)

ТРЕЙСЫ. КОТОРЫЕ ВЫ ПРОСТАВЛЯЕТЕ С ПЛАНШЕТА:

Изменение интервала доставки

Вводим новый интервал времени доставки

Отказ

Выберите из списка причину отказа.

Перенос даты

Введите дату, на которую переносится доставка, ФИО с кем согласовано, временной интервал доставки и причину переноса.

Не успели доставить

Введите причину, по которой не успели доставить.

Переадресация

Введите новый адрес и причину переадресации.

Самовывоз

Введите причину самовывоза.

Прочее

Это проблемы, которые не указаны в списке причин, по которым обязательно нужно оповестить ПО

А по всем остальным пишем в Проблемный отдел

ВАЖНО: все переносы и недоставки должны быть согласованы с клиентом!

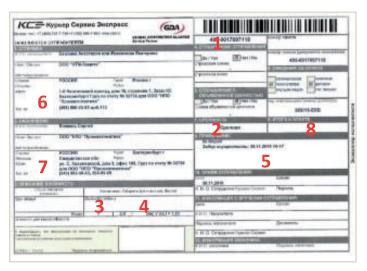
ЗАКАЗЫ НА ЗАБОР

Заказы на забор отправлений поступают на рабочий/личный смартфон/ планшет сотрудника на мобильное приложение Cargo5.

Либо с утра диспетчер выдаёт в виде маршрутного листа или распечатки. В маршрутном листе и в распечатке заказа указана вся необходимая информациядля забора заказа:



1 - номер заказа, 2 - срочность, 3 - количество мест, 4 - вес, 5 - время забора, 6 - данные отправителя и география получателя (7).



Если в столбце «Оплата отправителем, сумма» (8) указана какая-либо сумма, курьер/водитель должен при заборе отправления взять указанные деньгис отправителя. При этом курьер/водитель при заборе заказа у клиента обязан контролировать фактический вес (3), географию получателя (7) и срочность (2) отправления (при контрольном взвешивании и измерение на складе возможен добор ДС при изменении в весе). Если клиент отправляется груз по описание вложимого, к/в/э обязательно должен сверяться и подписать данный документ.



ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ НАКЛАДНОЙ



П. 1. ОТКУДА

Указывается ФИО отправителя. Название компании, адрес и контактный телефон отправителя. В исключительных случаях код подразделения.

П. 2. КУДА

Указывается ФИО получателя. Название компании, адрес и контактный телефон получателя. Для грузов, адресованных в даль нее зарубежье, обязательно указывается индекс (ZIP/ Postal code). При отправке в США обязателен телефон получателя.

П. 3. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО

Необходимо указать, что содержит отправление документы или не документы. Еслине документы, необходимо указать конкретный характер отправки (заказа). Количество мест в данном отправлении. Вес (фактический, объемный рассчитать по формуле д*в*ш/5000) в килограммах, а также габариты отправления.

П. 4. СТРАХОВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

При необходимости указать страхуется ли отправление: да или нет. Если да — требуется указать страховую сумму.

П. 5. ОТПРАВЛЕНИЕ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

При необходимости указать: да или нет.

П. 6. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ

Укажите, кем производиться оплата. (Отправитель, получатель или третье лицо). Способ оплаты: наличными, по договору или по гарантийному письму.

П. 7. ТАРИФ НА ДОСТАВКУ

При необходимости, в зависимости от вида срочности, указывается коэффициент.

П. 8. ИТОГО К ОПЛАТЕ

При оплате отправителем наличными в обязательном порядке указывается сумма.

П. 9. ПРИМЕЧАНИЕ

При необходимости указываются сведения о возврате, о времени выполнения заказао виде срочности, о переадресации (при доставке), любая другая дополнительная информация, необходимая для доставки.

П. 10. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ

Данную графу заполняет сотрудник КС, указывает дату, время, подпись и свою ФИО.

П. 11. ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ

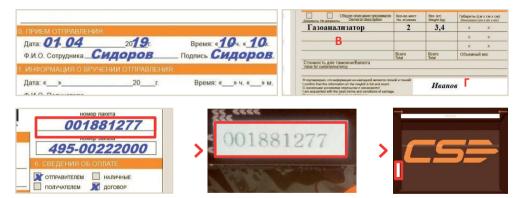
Данная графа заполняется получателем только в случае доставки. Также на накладной должна в обязательном порядке стоять подпись отправителя.



ЗАБОР У ОТПРАВИТЕЛЯ

В случае возникновения вопросов со стороны клиента, необходимо объяснить, как правильно заполнить накладную. После заполнения накладной Клиентом сотрудник КСЭ обязан проверить:

- а) правильность заполнения накладной
- б) чёткость написания адреса и других пометок
- в) правильность заполнения пункта 3 (описание вложимого, п.3 стр.20), уделив ейособое внимание
- г) наличие подписи Клиента.
- д) через приложение CARGO 5 обязательно произвести фото фиксацию накладной (происходит привязка к заказу), а также накладных, по которым холостой пробег.



Курьер/водитель, принимающий отправление от клиента, в пункте 10 ставит свою подпись, дату и время получения груза, тем самым принимая груз к отправке, и несёт за него личную материальную ответственность. Если груз упаковывается в фирменный пластиковый пакет или конверт, в накладную при Клиентеобязательно надо вписать его номер.

После заполнения и подписания накладной отправителю надо отдать нижнюю (последнюю) копию накладной, остальные экземпляры прикладываются к отправлению и сдаются вместе с отправлением кольцевому курьеру или сотруднику склада (вечером) за исключением сверхсрочных отправлений.



МАРКИРОВКА/ГРУЗОВЫЕ МАРКИ

Курьер/водитель (экспедитор) при Клиенте должен написать номер накладной на упаковке отправления (сделать маркировку):







Если один заказ (по одной накладной) состоит из нескольких упаковок, используйте грузовые марки для обозначения номера накладной, порядкового номера места, общего количества мест, веса, городов отправки и доставки.

На боковую сторону самой большой коробки или другой упаковки, в которой находится груз, наклеивается подготовленная грузовая марка со штрих-ко- дом — данному месту присваивается номер «1», и от него нумеруются остальные места многоместного груза, на боковую сторону которых также наклеивается грузовая марка.





	12345	5678	
Номер места	Кол-во мест	общий вес 4,5	3,0
Город отправки Мск	Город доставк	ваново	O
	#PC#00	0135EFE	

		Вес места
2	4,5	1.5
Город доставо	н	
И	ванов	0
		I
		2 4,5 Город доставон Иванов

лично в руки С возвратом Сверхсрочно





ЗАБОР ЗАКАЗА С ОПЛАТОЙ НАЛИЧНЫМИ

При заборе заказа с оплатой отправителем наличными в обязательном порядке должен контролировать позиции. влияющие на стоимость отправки:

- 01. географию получателя.
- 02. весотправления (фактический и объемный).
- 03. срочность.
- 04. сумму к оплате.



Если данные, указанные в приложении Cargo5 (в маршрутном листе на забор груза, в распечатке заказа) отличаются от фактических, необходимо связаться с Проблемным отделом и уточнить сумму к оплате.

ВЗВЕШИВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ, ВКЛЮЧАЯ КОНВЕРТЫ С ДОКУМЕНТАМИ, В ДАННОМ СЛУЧАЕ ЯВЛЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ.

Если объемный вес превышает фактический, оплата берется с отправителя исходя из объемного веса.

ДЛЯ ПРОВЕРКИ ПОДЛИННОСТИ КУПЮР СОТРУДНИК КСЭ МОЖЕТ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЕТЕКТОРОМ БАНКНОТ, КОТОРЫЙ ВЫДАЕТСЯ В ОТДЕЛЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРИ НАЛИЧИИ УДОСТОВЕРЕНИЯ.



ИЗМЕРЕНИЕ ОБЪЁМНОГО ВЕСА



ПРИМЕР. При заборе отправления $\vec{3}$ а наличные деньги с заявленным весом 2,5 кг при взвешивании коробки фактический вес оказался равен 2,9 кг (т.е. доплата ненужна). Измерения габаритов коробки показали: длина – 40 см, ширина – 20 см, высота – 20 см.

Решение:

40 cm x 20 cm x 20 cm / 5000 = 3,2 кг (объемный вес)

Объёмный вес оказался больше физического – оплата по объёмному весу (пишем в ПО)!



ПРИМЕР. При заборе отправления за наличные деньги с заявленным весом 3,0 кгпри взвешивании рулона фактический вес оказался равен 2,9 кг. Измерения высоты и радиуса показали следующие результаты: радиус – 10 см, высота – 60 см. **Решение:**

10 см х 10 см х 3,14 (площадь круга) х 60 см (высота) = 3,77 кг (объемный вес)

Объёмный вес оказался больше физического – оплата по объёмному весу (пишем в ПО)!

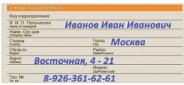


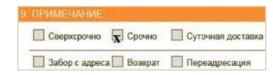
ЗАВИСИМОСТЬ СТОИМОСТИ ОТ УВЕЛИЧЕНИЯ ВЕСА

При заборе отправления с оплатой клиентом за наличный расчёт курьеру/ водителю/экспедитору необходимо проверить заявленные при заказе данные, которые могут повлиять на изменение стоимости этого отправления: географию доставки, срочность и вес (фактический и объемный).

При этом, если адрес получателя и срочность, можно просто сверить с поступившей на смартфон/планшет информацией от диспетчера, то реальный вес надо определить только взвешиванием (фактический вес) и измерением габаритов отправления (объемный вес).

Если вес поменялся незначительно, в пределах нижеприведенной шкалы, отправление





можно забрать без дополнительного обращения в Проблемный отдел.

Если же реальный вес превышает установленные рамки – звонок в по дляуточнения стоимости обязателен!

Отпра	вка по Росси	И		Отправка за границу								
Док	ументы/груз		Груз (не докумен	ты)	Документы						
Категория	Bec min	Bec max	Категория	Bec min	Bec max	Категория	Bec min	Bec max				
Цена 1	0,001	0,500	Цена 1	0,001	0,500	Цена 1	0,001	0,250				
Цена 2	0,501	1,000	Цена 2	0,501	1,000	Цена 2	0,251	0,500				
Цена 3	1,001	2,000	Цена 3	1,001	1,500	Цена 3	0,501	1,000				
Цена 4	2,001	3,000	Цена 4	1,501	2,000	Цена 4	1,001	1,500				
Цена 5	3,001	4,000	Цена 5	2,001	2,500	Цена 5	1,501	2,000				

ЗАПРЕЩЁННЫЕ К ПЕРЕВОЗКЕ ПО РОССИИ ГРУЗЫ

(СТ. 22 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА «О ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ»)

- Оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия:
- Наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- Ядовитые животные и растения;
- Денежные знаки РФ и иностранная валюта;
- Скоропортящиеся продукты питания, напитки:
- Предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для почтовых работников, пачкать или портить другие почтовые отправления и почтовое оборудование;



- Цветные металлы, изделия из них;
- Драгоценные и полудрагоценные камни и изделия из них;
- Прах:
- Художественные ценности, картины, иконы, антиквариат.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

При заборе заказа за границу отправитель заполняет накладную на английском языке в обязательном порядке во все страны, кроме отправок в страны ЕАЭС (Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан), заполнение накладной на отправления в страны ЕАЭС на английском языке не возбраняется.

Во все страны кроме Белоруссии, Казахстана, Армении, Киргизии грузы стоимостью



свыше 200 Евро не принимаются, а грузы, вес одного места которых превышает 30 кг или габариты выходят за рамки лимита в 120х50х50, принимаются только по согласованию с международным отделом.

По заказам в дальнее зарубежье на накладной обязательно указывается индекс получателя, за исключением стран, в которых система индексов не предусмотрена (напр. ОАЭ, Гана), в США обязателен номер телефона.

Международные отправления принимаются курьером только в раскрытом виде с обязательным визуальным контролем содержимого. При заборе заказа курьер/водитель обязан при клиенте посмотреть, что находится в отправлении и сравнить с информацией, изложенной отправителем в накладной и инвойсе (при необходимости).

Инвойс не нужен на документы по заказам весом до 5-ти кг, а при отправкедокументов весом свыше 5 кг и в случае, если клиент отправляет не документы,



а заказ с товарным вложением, обязателен инвойс в 3-х экземплярах (оригинал и 2 копии) и указание стоимости для таможни. Если присутствует видимое расхождение в количестве или в содержимом — не принимать до устранения недочётов!Данные об отправителе и получателе в накладной и инвойсе должны совпадать!В случае отправки заказа с инвойсом юридическим лицом, наличие печати и подписи уполномоченного лица на этом документе обязательно. При отправке физическим лицом необходимо взять у отправителя копию паспорта.

Грузы от физических лиц для отправки за пределы ЕАЭС не принимаются. Для отправлений с товарным вложимым в адрес физических лиц на территорию ЕАЭС инвойс не обязателен. На все отправления не документального характера, адресованные в Армению и Киргизию в адрес юридических лиц отправители обязаны прикладывать сопроводительные документы, в которых указаны-отправитель, получатель, ИНН получателя, наименование товара, код товара по ТНВЭД, стоимость товара, страна происхождения

Таким документом может быть или счет, или счет-фактура, или ТТН, если документов нет, отправитель должен предоставить инвойс.

Документ должен быть заверен подписью и печатью отправителя Документы должны быть в кармашке с накладной, карман должен быть заклеен.

Документами за границу считаются отправления весом до 5 кг включительно, свыше 5 кг это отправление считается товарным вложением (грузом), на которое необходим ИНВОЙС. Конверты с документами при заборе заказа с оплатой наличными взвешивать ОБЯЗАТЕЛЬНО!!!

Пример: При заказе отправления за наличные деньги в Минск (за границу) клиент указал по телефону вес документов — 0,2 кг, а фактический вес при взвешивании сотрудником КСЭ оказался равен 0,3 кг. в этом случае необходимо написать в Проблемный отдел для уточнения новой стоимости отправления.



ЗАПРЕЩЁННЫЕ К МЕЖДУНАРОДНЫМ ПЕРЕВОЗКАМ ГРУЗЫ

На международные отправления распространяются все запрещения, предусмотренные внутренним законодательством РФ, Актами Всемирного почтового союза, Правилами оказания услуг почтовой связи и Перечнем предметов, запрещённых и условно допущенных к ввозу в иностранные государства, публикуемые в Руководстве по приему международных почтовых отправлений.

- Акцизные марки и товары, облагаемые акцизом, деньги и ценные бумаги.
- Антиквариат, коллекционные грузы.
- Баллоны со сжатым или сжиженным газом. Любые аэрозоли
- Батарейки, аккумуляторы, все виды жидкостей.
- Гербовые печати, государственные награды.
- Двигатели внутреннего сгорания.
- Книги, выпущенные до 1950 года.
- Драгоценности, драгоценные металлыи камни, бижутерия.
- Животные и растения, инфекционные или ядовитые вещества.
- Косметические средства и средства гигиены, парфюмерия.
- Лекарственные средства и их компоненты.
- Намагниченные материалы или предметыих содержащие.
- Натуральные меха и изделия из них.
- Оружие, боеприпасы, взрывчатые вещества, пиротехнические изделия и их компоненты.

- Отправления, перевозка которых запрещена законом, уставом или правилами страны отправления, назначения или транзита.
- Отправления, требующие специальных разрешений для экспорта.
- Паспорта (всех видов), удостоверения личности, военные билеты, свидетельства о рождении несовершеннолетних детей.
- Печатные материалы, носители информации, содержащие государственную тайну.
- Порнография.
- Продукты питания и пищевые добавки.
- Радиоактивные материалы или предметыих содержащие.
- Ртутные барометры или термометры.
- Сигареты и табачные изделия.
- Спички и зажигалки (в том числе заправочные баллончики).
- Сухой лед и жидкий азот.
- Товары растительного и животного происхождения, биологические материалы.
- Химические вещества и компоненты.
- Электроника, компьютерная техника, радиодетали и их компоненты (возможность отправки уточняется по запросу).
- Товары двойного назначения.



ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ ИНВОЙСА для юридических лиц

Proforma Invoice

		_	забора груза (заполняется,	Export R	eferences /	Номер с	чета:			
если от	личаетс	я от юрид	ического адреса):	Date of	Export/ I	Тата экс	порта: 01	/01/2018		
Russia	n Feder	ation, Mo	scow, <u>Peroyskaya</u> , 14	P 01	Diport ,	*****	0000000- V-	70172010		
Shipper	Exporte	er (complet	te name and address)/	Recipie	nt (compl	ete nam	and add	ress)/ Получатель (полное		
			(полное название и адрес):		е и адре					
	ny nam				ny Name					
			ition, Moscow,				yo, Toky	o str 2		
	ikaxa 2			Tel.: +9	7415893	3456				
инн: 7 КПП: 7		22153254		l						
		/ Страна эк		TT	(D.			manua maanani ni afinaaran		
RUSSL	-	/ Страна эк	спорта.	Цель экспорта / Purpose of export: Отправка тестовых образцов						
rccool.				Груз не контрактный, некоммерческий, поставляется на - безвозмездной основе, обратному ввозу не подпежит.						
Country	of manuf	acture / Crpa	ана производитель товара:	The samples are not a subject of contract (free of charge), have no commercial						
RUSSL	A			value and not a subject to return.						
Country	af ultimat	a dantination	n / Страна назначения:	1						
JAPAN		e destination	17 Страна назначения:	l						
										
Tracking	number	Номер нак	ладной/заказа 12598634	Таможенная процедура / Customs procedure:						
l				ЬK10 /	EXPOR:	Γ				
<u> </u>										
Marks/ Nos	No. of pkgs/	Type of packaging /	Full Description of goods	Cty Kon-so	Units of measure /	Weight/	Unit value / Цена за ед	Total_value/		
1405	Коп-во	Вид	Полное описание содержимого	999099	Ед	Bec (kg)	товара	Общая стоимость (USD)		
Na	Mect	упаковки		l	измерения		(USD)			
\vdash			71:0 1 0 1 DF0	_	_		_			
l			Fabric Samples (textile PES 30*30)/ Образцы ткани	l			l			
			(текстиль полиэстер 30*30 см)	l						
Lil	1	Box		1	Ps/IIIr.	0.1	1 USD	1 USD		
1 1	1 1	Dox	(TM: Shenzhen Textile)	1 1	1 3, 6666	0.1	1 032	1032		
			(производитель / торговая	l						
			марка)	l						
\vdash	Total		,		Total		Total in	roice value / Общая стоимость		
	No. of				Weight/	١	10tal Inv	по инвойсу (USD)		
l	Рюдз / Общ коп-		1		Общий Вес Брутто	0.1	l	,		
	BO MEC				-2,		l	1 USD		
			в данной отправке нет вложени					Term of delivery / Условия		
			военного назначения и товароз достоверность представленной из							
таможени	ному пред	дставителю:	произвести таможенное оформпені	ие в упрог	щенном по	рядке. От	правитель			
доверяет классифи	таможе: кации ко	нному пред да товара по	ставителю при необходимости з ETH ВЭД ТС в счет-проформу от	своего им	гили допо ени.	олнять с	зедения о	DAP		
			nt shipment does not contain milita							
			rmation in proforma-invoice is trut plified customs clearance. Shipper							
and/or co	rrect info		rding HS code classification of the							
if require	۵.									
Подпись	Печать I	юдпи	СЬ и ПЕЧАТЬ ОРГАН	низаі	ДИИ да	та 04/11	/2018			
		77								

- Процедуры попортного таможенного контроля в стране назначения регламентируются законодательством страны назначения и не являются предметом регулирования коммерческих организаций/перевоччиков Отправитель получатель обязаи представить сопроводительные документы на груз по требованию таможенных органов
- страны отправления назначения. Лівнит беспошпинного ввоза определяется действующим законодательством страны назначения.

Обязательно заполнение всех полей, выделенных красным цветом!



ОКОНЧАНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ СДАЧА ОТЧЕТА

По окончанию рабочего дня в обязательном порядке возвращайтесь в офис «КСЭ» для сдачи отчета.

Если в течение рабочего дня были заборы, либо доставки за наличные деньги, необходимо сдать полученные от клиента деньги в кассу 88 и 108 стр. (сотрудники, работающие не в центральном офисе, сдают деньги в своём обособленном подразделение).

Все забранные отправления сдаются на склад с присвоенными им номерами заказа. Если по каким-либо причинам номер заказа не присвоен (напр. доставка с возвратом), необходимо присвоить номера в кассе.

ПРОБЛЕМНЫЕ ДОСТАВКИ

Если к концу рабочего дня остались проблемные доставки, о которых вы своевременно проинформировали представителя ПО и отметили в примечании накладной в п. 9 суть проблемы при доставке, необходимо сдать их проблемный склад: Грузы до 40 кг. (стр. 78) Грузы более 40 кг (стр. 71)

РАССЫЛКИ

забранные у клиентов в течение рабочего дня, должны быть сданы на Склад рассылок 88 стр. (сотрудники, работающие не в центральном офисе, сдают рассылки в своём обособленном подразделение)

ВОЗВРАТЫ

Необходимо сдать возвраты, сборы без номера заказа (присвоить/оформить номера в кассе перед сдачей на склад). Возвратные документы от интернет-магазинов и документы в офис КСЭ сдаются на склад строение 88 (в зону сдачи возвратных документов) по рукописной возвратной накладной, которую к/в/э заполняет сам (если готовая возвратная накладная не приложена к доставке).

ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА

необходимо сдать в кассу. Проверить наличие печатей в МЛ и накладных.

ОТЧЁТ

сформировать для проверки и положить в коробку для отчетов. Для $\kappa/в/э$ B2B, строение 108 кабинет 102(диспетчерская B2B), для B2C, кабинет 108(диспетчерская B2C и MO). В выходные отчет сдается в 108 кабинет, для всех.

Перед тем как сдать отправления на склад, их необходимо пересчитать. Сотрудник склада, приняв груз, выдает ведомость поступления грузовых отправлений, где указано количество принятых на склад грузов.

Количество сданных отправлений должно соответствовать указанномув ведомости, а также количество забранных за день.

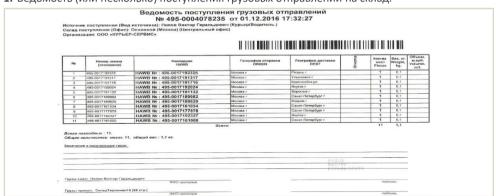


лад п		цисточника): Попов Виктор Гераль. Основной (Москва) (Центральный	235 ОТ 01.12.2016 1 дович (Курьер/Водитель.) гофис)					
Ne	Номер заказа (основание)	Накладная НАWB	География отправки ORIGIN	География доставки DEST	Orwersa	Kon-na mect Pieces	Bec, Kr. Weight, kg.	Объем, м.куб. Volume, m3.
- 1	495-0017192325	HAWB No : 495-0017192325	Mockea r	Резань г		1	0.1	
2	495-0017191317	HAWB No : 495-0017191317	Москов г	Ульяновск г		1	0,1	
3	495-0017191716	HAWB No : 495-0017191716	Mocken r	Краснообск рп		1	0,1	
4	495-0017192024	HAWB No : 495-0017192024	Москва г	Якутск г		1	0,1	
5	495-0017191132	HAWB No : 495-0017191132	Москва г	Воронеж г		1	0,1	
6	495-0017189982	HAWB No : 495-0017189982	Москва т	Санкт-Петербург г		1	0,1	
7	495-0017189629	HAWB №: 495-0017189629	Mocesa r	Ковров г		1	0.1	
8	495-0017161034	HAWB № : 495-0017161034	Москва г	Санкт-Петербург г		1	0,1	
9	495-0017177878	HAWB No : 495-0017177878	Mooiss r	Санкт-Петербург г		1	0.1	
10	495-0017192327	HAWB No : 495-0017192327	Mocksa r	Якутск г		1	0,1	
11	495-0017161000	HAWB Nº : 495-0017161000	Mocina r	Санкт-Петербург г		1	0,1	
бщее	акладных: 11. количество мест: 11 ме к получинному грузу;	, общий вес : 1,1 кг.	92-402000 F	P0108				1
рузы сл	ал: Лопон Вингор Гераг			RBEIO		-		1
		ФИО прописью				NOO	TFUC6	
	ринял: СкладТерминал1	6 (88 cm.)						
рузы пр		ФИСО прописью					rruco.	

ОСНОВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ СДАЧИ ОТЧЕТА

Основные виды документов для сдачи:

1. Ведомость (или несколько) поступления грузовых отправлений на склад.



2. Маршрутный лист на доставку, заполненный Клиентами.





3. Доставочные накладные с оригиналами подписей получателей и ФИО сотрудника КСЭ, выполнившего данные заказы.



4. Возвратные документы/акты.

После сдачи отчета проверяющему, очистки базы, рабочий день курьера (водителя, экспедитора) считается оконченным.

ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРИЕМЕ ЗАКАЗА НА СКЛАД:

- Упаковка отправления не промаркирована;
- Накладная оформлена с ошибками:
- Отсутствует инвойс (при отправке за границу с товарным вложением);
- Отсутствует номер пакета или конверта на накладной;
- Заказ за границу оформлен на русском языке;
- Отсутствуют сведения об оплате заказа (пункт 6);
- Не сданы деньги в кассу за заказы;
- Грузовые марки не наклеены (по заказам от 2-х мест).



