

Работа над ошибками

Курьер Сервис Экспресс

cse.ru



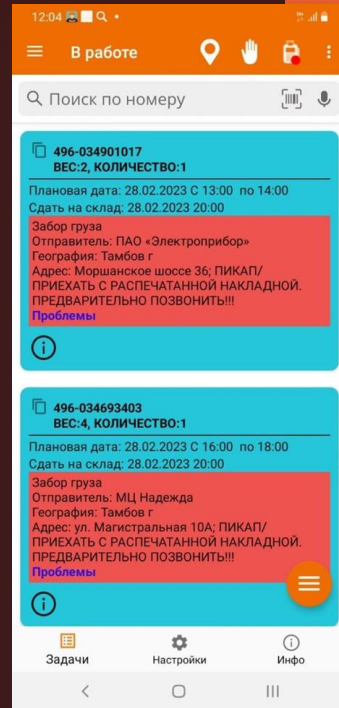
1. Нарушения в процессе сбора груза

1.1. Забор неназначенного заказа
(отсутствие сверки при сборе заказа)

1.2. Нарушение временного интервала сбора

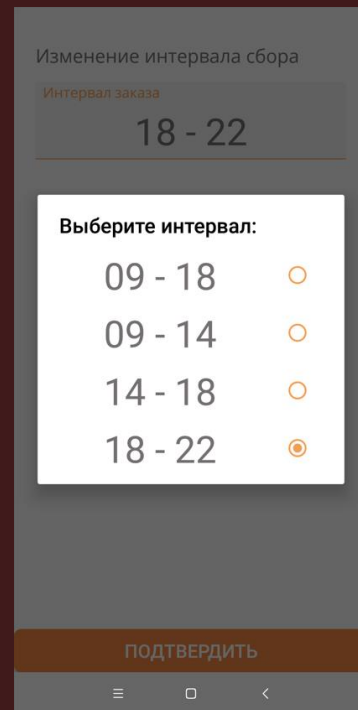
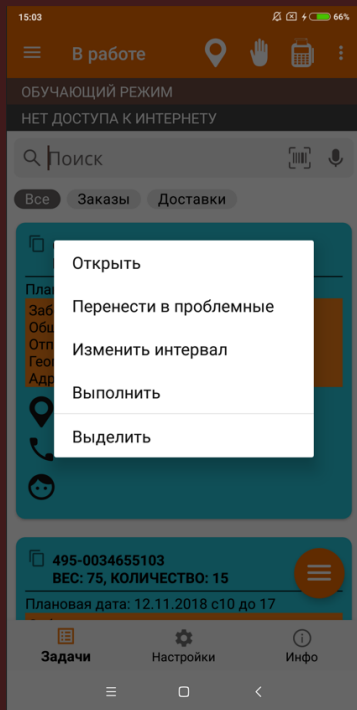
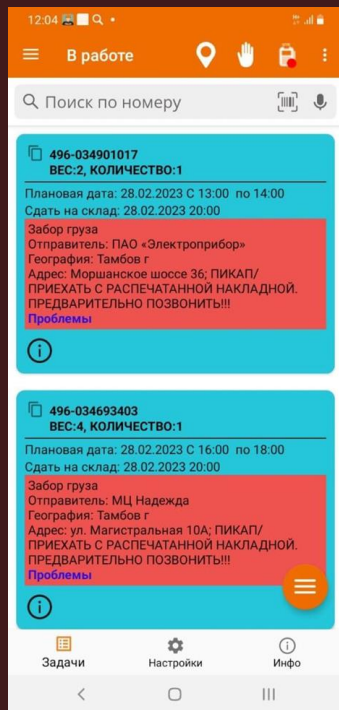
1.3. Нарушения работы с МПК при
выполнении сбора заказа.

1.4 Утеря заказа





1.2. Нарушение временного интервала сбора

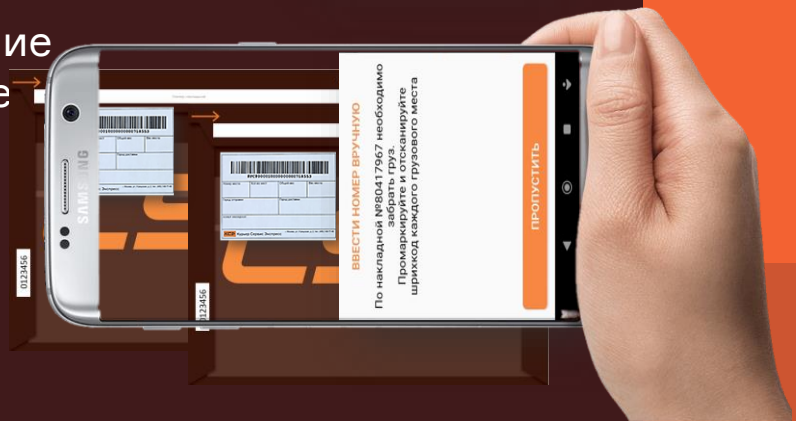
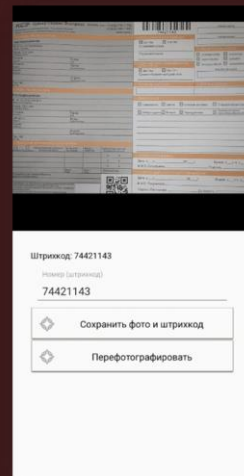


Должно быть согласовано с Отправителем!



Нарушения работы с МПК при выполнении сбора заказа:

- Не привязана накладная/ГМХ
- Отсутствие фотофиксации/некорректная фотофиксация
- Ошибочное выполнение заказа в МПК (отсутствие сверки при выполнении заказа в МПК)
- Некорректная работа с трейсами (отсутствие изменения временного интервала сбора при согласовании или просьбе получателя/ внесение некорректного кода трейса не соответствующе причине)
- Отсутствие сверки при выполнении заказа в МПК (привязка накладных не к тем номерам заказов/привязка ГМХ не к тем накладным)





Нарушение условий клиента при доставке:

64664644
(СРОЧНАЯ)
ВЕС:0.1, КОЛИЧЕСТВО:1

Доставка
Оплата: 0
Получатель: Тест
География: Москва г
Адрес: Москва г

Дополнительные услуги

- Доставка лично в руки

OK

Не лично в руки



Выберите проблему

Отсутствие возврата при доставке

Возврата нет

Возврат не готов

Возврат отправят своими силами

Возврат будет готов позже

Уже отправили по другой накладной

Отсутствие возврата (нет возврата/ нет трейса о причине отсутствия возврата)



496-034693403
ВЕС:4, КОЛИЧЕСТВО:1

Плановая дата: 28.02.2023 С 16:00 по 18:00
Сдать на склад: 28.02.2023 20:00

Забор груза

Нарушение временного слота доставки



9. ПРИМЕЧАНИЕ:

Склад-Дверь
Доставить :18.08.2022 00:00-
ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЙ СОЗВОН 34 ЧАС.
Возможно вручение по ПИН-коду
Позвонить по прибытию в офис /С ВОЗВРАТОМ ДОК-ОВ: Курьер должен оставить у себя 2 экз. подписанной дост. накладной, один экз. Аокуе, 2ой в центре, КС Узревская ул 2 стр 88 каб 202_ОТСК /По

Отсутствие предварительного прозвона





Нарушения работы с МПК при выполнении доставки:

2.1.1. Отсутствие ПОД/ несвоевременное внесение ПОД

2.2.2. Некорректная работа с трейсами (отсутствие изменения временного интервала сбора при согласовании или просьбе получателя/ внесение некорректного кода трейса, не соответствующего причине)



ВЫБЕРИТЕ ПРОБЛЕМУ

Вручение невозможно ▾

Проблемы с оплатой/ Проблемы с документами получателя

Не доставлено ▾

Не можем доставить, ответственность курьера / компании КСЗ

Отказ от отправления ▾

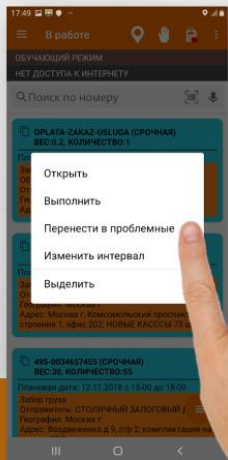
Отказ клиента от получения по какой – либо причине

Получатель не может принять отправление ▾

Получатель физически не имеет возможности принять отправление

Получатель/компания на адресе не найдены ▾

Нет контактных данных / неверные контактные данные получателя



ДОСТАВКА

Выберите проблему

Вручение невозможно ▾

Не доставлено ▾

Отказ от отправления ▾

Получатель не может принять отправление ▾

Получатель/компания на адресе не найдены ▾



Нарушения процесса работы с поврежденными грузами

Отсутствие трейса о повреждении

Выберите проблему

Не доставлено

Отказ от отправления

Повреждение отправления

Отправителя/заказчика не знают

Неверное вложение

Неверно оформлены документы

Долгое ожидание заказа

Отказ без объяснения причины

Неполная комплектация заказа

Получатель отказывается подписать
доставочные документы

Не устраивают условия вручения

Получатель не может
принять отправление

Отсутствие Акта о повреждении

Акт « » 20 г.

Мы, нижеподписавшиеся:
Получатель: _____
адрес: _____
Представитель ООО «Курьер-Сервис Экспресс»: _____
в момент доставки отправления установили следующее:

1. По документам значится:
По накладной Курьер-Сервис Экспресс № _____, количество мест _____, вес _____ кг, род упаковки _____

2. В действительности оказалось:
2.1. Количество мест _____, вес _____ кг
2.2. Фактическое состояние упаковки (ненужное вычеркнуть):
Упаковка не повреждена.
Претензий к ООО «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления не имею _____
(подпись получателя)

2.2.2. Упаковка повреждена (подробное описание повреждений) _____

2.3. Фактическое состояние вложений отправления (ненужное вычеркнуть):
2.3.1. Повреждений не имеется.
Претензий к ООО «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию вложений отправления не имею _____
(подпись получателя)

2.3.2. Повреждения имеются (описание повреждений) _____

3. Претензий к ООО «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию вложений отправления не имею _____
(подпись получателя)

Акт подписали:
Получатель: _____ (_____)
Представитель ООО «Курьер-Сервис Экспресс»: _____ (_____)

Отсутствие фото Акта и фото поврежденного груза



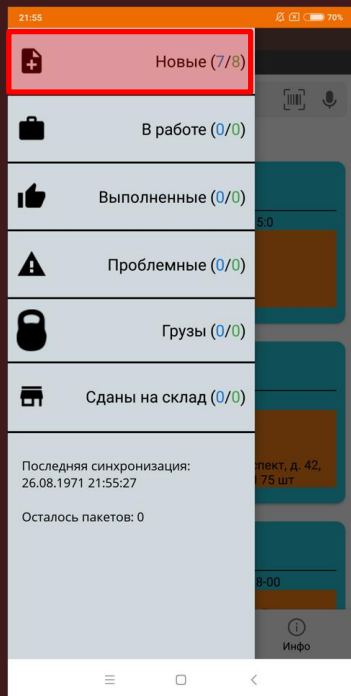


Отсутствие оригинала подписанной накладной/ не подписана доставочная накладная

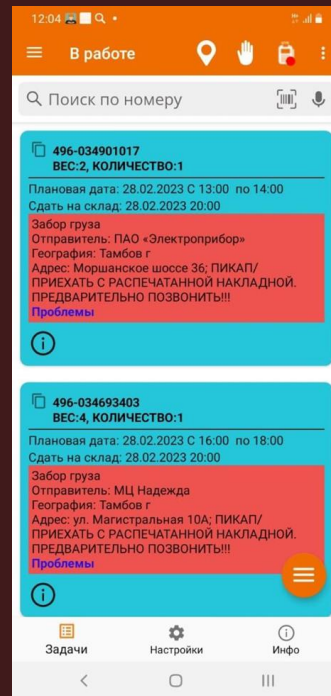
KSE Курьер Сервис Экспресс Москва +7(495) 743-7-743 +7(495) 995-7-995			
		496-030153809	номер пакета
1. ОТПРАВКА Ф.И.О. отправителя Невшула Полина		4. СТРАХОВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ Да / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No	
Наим. Организация ФТ		Страховая сумма	
Код подразделения		Страховой взнос	
Страна РОССИЯ Город Москва г		5. ОТПРАВЛЕНИЕ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ Да / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No	
Область		Сумма объявленной ценности	
Адрес г Москва, пер Спартаковский, дом 2, стр 1, офис 8, 2 подъезд, домофон 31, 3 этаж			
Тел. № 79851213837			
2. НАЗНАЧЕНИЕ Ф.И.О. получателя Нахалетия Рипсима Саргисовна		7. СРОЧНОСТЬ Сверхсрочная	
Наим. Организация Норникель		8. ИТОГО К ОПЛАТЕ -	
Код подразделения		9. ПРИМЕЧАНИЕ: <i>Дверь-Дверь Забор осуществить: 11.08.2022 С 12:00 по 18:00 отдать лично в руки</i>	
Страна РОССИЯ Город Москва г		10. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ: Дата 11.08.2022 Время	
Область		Ф.И.О. Сотрудника Курьер-Сервис Подпись	
Адрес г Москва, проезд 1-й Красногвардейский, дом 15, отдать лично в руки			
Тел. № +79263349455			
3. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО			
Общее описание вложения		Кол-во мест, Табл. (см х см х см), Вес (кг)	
Документы		0 х 0 х 0,	
Всего 1		0,1 Вес V (кг.) = 0	
Стоимость для таможенного оформления			
11. ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ: Дата Время			
Ф.И.О. Получателя			
Подпись получателя Должность			
Ф.И.О. Сотрудника Курьер-Сервис			
12. ИНФОРМАЦИЯ ЗАКАЗЧИКА: Ф.И.О. заказчика Подпись заказчика			
ФОРМА 1 ЗАКАЗ Подпись отправителя			



Нарушения процесса получения груза со склада/сдачи груза на склад (самостоятельно/через линейного курьера/через КК)



Отсутствие сверки при получении груза со склада (Получение и доставка груза без списания)



Несвоевременная сдача груза на склад

Плановая дата: 28.02.2023 С 13:00 по 14:00
Сдать на склад: 28.02.2023 20:00



Нарушения процесса получения груза со склада/сдачи груза на склад (самостоятельно/через линейного курьера/через КК)

[illegible]

Не зафиксирована передача груза
линейному курьеру (согласно
инструкции - Передача груза
между курьерами)



Не зафиксирована передача груза КК (фиксация приема груза через ТСД/фиксация в реестре ОККМ)



Ошибки в процессе сдачи груза на склад МиМО

Все отправления (**кроме рассылок**) должны иметь на себе грузовую марку.



Все отправления (**кроме рассылок и груза СВХ в Регион**) сдаются по принципу «единого окна» - сдаем вместе сборы, возвраты/ВСД, проблемные (недоставленные) отправления, отказы (полные и частичные).

Ячейка может быть забронирована **только в момент нахождения на складе с грузом!**



**Спасибо за
внимание!**