



К

# ПАМЯТКА

Для курьеров и водителей  
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 ..... 2

НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ ..... 7

ДОСТАВКА ОТПРАВЛЕНИЙ..... 10

ЗАКАЗЫ НА СБОР ..... 21

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ..... 29

ОТПРАВЛЕНИЯ С ТЕРМОРЕЖИМОМ ..... 33

ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ..... 36

# КУРЬЕР СЕРВИС ЭКСПРЕСС

ЭКСПЕРТ В ОБЛАСТИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ И СЕРВИСНЫХ РЕШЕНИЙ  
ДЛЯ БИЗНЕСА

Работаем  
с **1997** года  
более 25 лет

**160+**  
филиалов по  
всей России

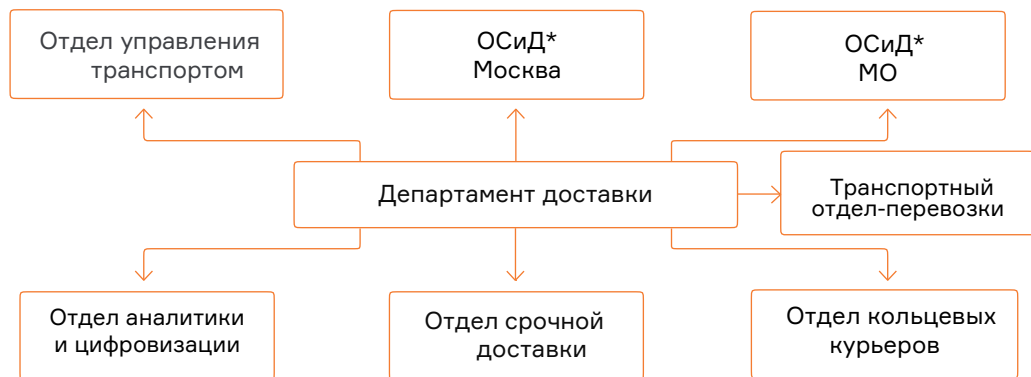
Доставка  
в **218**  
стран мира

**2000+**  
курьеров по  
Москве и МО

**250+**  
автомобилей  
в транспортном  
парке

**6000+**  
сотрудников по  
всей России

## ДЕПАРТАМЕНТ ДОСТАВКИ СХЕМА ОТДЕЛОВ



\*ОСид - Отдел сбора и доставки – это отдел, занимающийся сбором и доставкой отправок (в том числе товаров из Интернет-магазинов) юридическим/частным лицам.

# ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ КУРЬЕРА/ВОДИТЕЛЯ/ЭКСПЕДИТОРА

## Внешний вид

Вы должны выглядеть опрятно. Для удобства компания выдаёт форменную одежду, ношение которой является ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ требованием.



## Общение с клиентом

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



## Ожидание в офисе

Время ожидания клиента - не более 10 минут на каждый заказ по клиентам B2B и 15 минут по клиентам B2C.

## ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С КЛИЕНТОМ НЕДОПУСТИМО И СТРОГО ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

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

# ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ КУРЬЕРОВ/ВОДИТЕЛЕЙ/ЭКСПЕДИТОРОВ

## ОБЯЗАННОСТИ КУРЬЕРА/ВОДИТЕЛЯ/ЭКСПЕДИТОРА:

- Своевременная доставка/сбор отправлений и, при необходимости, ожидание и оформление отправлений у Клиента.
- Выполнение дополнительных условий/услуг, заявленных клиентом при заказе/доставке (доставка лично в руки, возврат сопроводительной документации, возврат груза при доставке, погрузо-разгрузочные работы и пр.).
- Сохранность отправления, его внешнего вида и целостности упаковки.
- Правильное оформление отчетных документов в соответствии с установленными требованиями.
- Корректный расчет с Клиентом посредством СБП (Системы Быстрых Платежей), пластиковой банковской картой или, в крайнем случае, наличными с последующей самоинкассацией.
- Консультировать клиентов только по вопросам заполнения документов для правильного оформления отправления (накладная, маркировка, упаковка).
- Поддерживать связь с диспетчером/супервайзером/бригадиром (иным лицом, выполняющим функционал диспетчера) и иметь перечень номеров для экстренной связи.
- Заранее планировать маршрут следования с учётом временных рамок и избегать незапланированных остановок.
- При любой чрезвычайной ситуации немедленно связываться с диспетчером или бригадиром.
- 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/МПК\*/ГМХ\* адресу.
- Иметь при себе бейдж, документы, удостоверяющие личность. Для водителя дополнительно – водительское удостоверение и СТС.
- Убедиться, что груз доставлен именно указанному грузополучателю и соответствующая запись/подпись проставлена в накладной и в МПК – при необходимости сверить документацию еще раз.
- Своевременное внесение информационных статусов о выполнении сбора/доставки в МПК\* а также привязка ГМХ (в момент выполнения работы с адреса).

---

\*МПК – мобильное приложение курьера (здесь и далее)

\* ГМХ – грузовое место хранения (адресная марка/ШК)

## ВОДИТЕЛЬ ОБЯЗАН:

- Держать двери автомобиля заблокированными на протяжении всего маршрута следования.
- Проверять автомобиль на предмет незаконного вскрытия, если автомобиль оставался без присмотра.
- С осторожностью относиться к предложениям об оказании помощи от незнакомых людей в местах разгрузки/погрузки.
- Соблюдать правила парковки на территории БЦ и в других местах, где есть условия парковки.
- Соблюдать Правила дорожного движения.

## ЗАПРЕЩЕНО!

- Доставлять отправления на улице, в метро, на остановках общественного транспорта, в кафе/ресторанах (если об этом не указано в накладной/МПК), в парках, дворах.
- Оставлять сумки, рюкзаки, пакеты с отправлениями без присмотра.
- Обсуждать с посторонними людьми вопросы о перевозимом грузе, маршруте и времени.
- Употреблять напитки, содержащие алкоголь в рабочее время, до и после него, находясь в форменной одежде, либо с фирменными сумками/рюкзаками.
- Хранение или задержка отправок, порча заказов, имущества компании!
- Уведомление Клиентов и третьих лиц о номерах мобильных телефонов курирующих диспетчеров и/или других сотрудников компании.
- Принятие каких-либо самостоятельных решений, касающихся обслуживания Клиентов 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 груз на складе



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



04. Составить маршрут с учётом интервалов доставки/сбора



05. Проверить оборудование на работоспособность (кардридер, детектор банкнот)

## ПОЛУЧЕНИЕ ГРУЗА НА СКЛАДЕ

Все отправления сканируются и выдаются оператором выдачи/кладовщиком или иным ответственным лицом.

В случае обнаружения проблем с грузом (нарушение целостности упаковки) или несоответствии данных об отправлении (несовпадение кол-ва мест/адрес доставки не расположен на маршруте), необходимо обратиться к выдавшему его лицу.

Отправления, поступившие на склад после выхода курьера/водителя на маршрут, доставляются на участок (после списания со склада) назначенным ответственным лицом (для Москвы).



Подробнее можно узнать в папке «Базовое обучение. Начало рабочего дня» в учебном боте.

# ДОКУМЕНТЫ И ПРИЛОЖЕНИЕ, ИСПОЛЪЗУЕМЫЕ В РАБОТЕ

Накладная



Мобильное приложение  
Cargo 5

Грузовая марка



M-pos терминал

Подробнее можно узнать в папке «Базовое обучение. Накладная» и «КАРГО» в учебном боте.

## РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ










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

Для водителя дополнительно: водительское удостоверение, свидетельство о регистрации ТС, страховка.

Курьеру/водителю/экспедитору предоставляются все необходимые для выполнения работы расходные материалы и оборудование, кроме смартфона.

Подробнее смотрите в папке «Базовое обучение. Расходные материалы» в учебном боте.













Должность	Удостоверение	Сумка/рюкзак	Смартфон/планшет	М-pos терминал	Весы	Штамп	Проездная карта	Топливная карта	Ручка, маркер
Курьер	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Экспедитор	✓		✓	✓	✓	✓			✓
Водитель	✓		✓		✓	✓		✓	✓
Образец									

При необходимости водитель должен получить от ответственного за функцию выдачи оборудования лица (в Москве – технические менеджеры) **детектор банкнот**, если стоимость доставки с оплатой наличными до 500 000 руб.



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

Должность	Накладные	Конверты	Пакеты	Кармашки	Грузовые марки	Доверенность	Скотч	Мешки	Пломбы	Акт осмотра (пустой бланк)
Курьер	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
Экспедитор	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
Водитель	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Образец										

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

# ДОСТАВКА ОТПРАВЛЕНИЙ

## 01. ВСЕ ОТПРАВЛЕНИЯ ВРУЧАЮТСЯ СТРОГО ПОД ПОДПИСЬ!


Клиент должен подписать накладную и поставить подпись в мобильном приложении. Если клиент подписал накладную, но по каким-то причинам отказывается расписаться в МПК, курьер



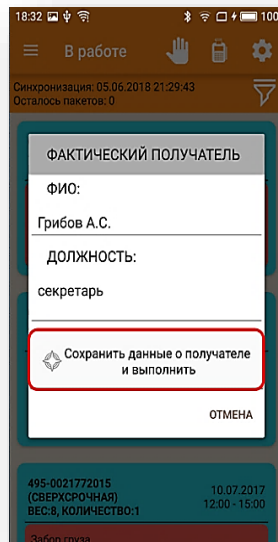
вместо подписи клиента в МПК вписывает «Отказ от ЭП» и подтверждает, нажав клавишу «ОК». Если ФИО реального получателя не совпадает с указанными в мобильном приложении, обязательно изменить на корректный!

### ВАЖНО!

Курьеру необходимо забрать верхний экземпляр накладной с оригинальной подписью клиента. При наличии накладной, она должна подписываться получателем и сдаваться для последующей архивации В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ порядке, даже если клиент расписался в МПК (т.е. подпись в МПК НЕ ЗАМЕНЯЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ ПОДПИСИ ОРИГИНАЛА НАКЛАДНОЙ ПРИ ЕЕ НАЛИЧИИ)

		
000000157258 / #PC#000110000000157258		
MOW	по 17.12.24	MOW
РАЙФФАЙЗЕНБАНК (2715)		
Москва г г Москва, ул Садовая-Кудринская, д 32 стр 1 Харин Эдуард 89154039509		B2B
9611	НГ2020	5/2(6)
плательщик: третьим лицом, договор		
COD: 0	1.73	СС 1/1
C09 002		Г
Складочная		

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



18:32 В работе

Синхронизация: 05.06.2018 21:29:43  
Осталось пакетов: 0

ФАКТИЧЕСКИЙ ПОЛУЧАТЕЛЬ

ФИО:  
Грибов А.С.

ДОЛЖНОСТЬ:  
секретарь

Сохранить данные о получателе и выполнить

ОТМЕНА

495-0021772015 (СВЕРХСРОЧНАЯ)  
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

10.07.2017 12:00 - 15:00

Забор груза

Если доставка осуществляется без накладной (по ГМХ), подпись клиента в МПК строго обязательна! При отказе клиента от подписи в МПК в данном случае, вручение невозможно!

Также возможна доставка по ПИН-коду (получатель называет код, который курьер вносит в мобильное приложение CARGO 5).



### 03. ДОСТАВКА «ЛИЧНО В РУКИ».

Обязательно проверить оригинал документа / свериться с накладной и МПК.

<b>Петров П.П.</b> <b>Мобильные технологии</b> Город <b>Москва</b> Район _____ State/Province _____ № пр-т, дом 36, оф. 105		<b>9. ПРИМЕЧАНИЕ:</b> <input type="checkbox"/> Сверхсрочно <input checked="" type="checkbox"/> Срочно <input type="checkbox"/> Суточная доставка <input type="checkbox"/> Забор с адреса <input checked="" type="checkbox"/> Возврат <input type="checkbox"/> Переадресация <i>Лично в руки</i>
--	--	--

Подробнее смотрите  
в папке «Базовое  
обучение.

Доставка лично в руки» в учебном боте.

64654644  
(СРОЧНАЯ)  
ВЕС-0.1, КОЛИЧЕСТВО:1

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

Дополнительные услуги

- Доставка лично в руки

OK

СРОЧНОСТЬ	Эконом доставки
ОТПРАВКА	
ОТПРАВИТЕЛЬ	тест
ГЕОГРАФИЯ	Москва г
АДРЕС	Москва г;
КОНТАКТНОЕ ЛИЦО	
ТЕЛЕФОН	
НАЗНАЧЕНИЕ	
ПОЛУЧАТЕЛЬ	тест
ГЕОГРАФИЯ	Москва г
АДРЕС	Москва г
КОНТАКТНОЕ ЛИЦО	Лично в руки!
ТЕЛЕФОН	
ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО	

04. ДОСТАВКА В2С  
(ОТПРАВЛЕНИЕ ИЗ  
ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА)

При доставке необходимо обращать внимание на комментарии (примерка, частичный выкуп, возврат). Обязательный обзвон получателей в указанный интервал для подтверждения времени и согласования интервала доставки.

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


Возможна доставка без накладной (по грузовой марке).

ИМ – Интернет-магазин

### ИМЧ – Частичный выкуп




ИМФ –Предоплаченный товар

[illegible]

 645446464  
(ЭКОНОМ ДОСТАВКА)  
09.03.2023  
ВЕС:10, КОЛИЧЕСТВО:1

---

Доставка  
Оплата: 0  
Получатель: Тест  
География: Москва г  
Адрес: Москва г, ербекн ликшон тары  
oooooooooooouuuu



12:12

Выполнено...

Поиск по номеру

Коммент отправлен

645445464  
(ЭКОНОМ ДОСТАВКА)  
ВЕС:10, КОЛИЧЕСТВО:1

09.03.2023

Доставка

Дополнительные услуги

- Возврат сопроводительных документов
- Примерка

OK

(СРОЧНАЯ)  
ВЕС:0.1, КОЛИЧЕСТВО:1

09.03.2023

Доставка

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

## 05. ДОСТАВКА С ОПЛАТОЙ ПОЛУЧАТЕЛЕМ.

Необходимо принять оплату (по СБП/ банковской картой/ наличными). Если есть различия в оплате между накладной и МПК обратиться к диспетчеру для уточнения корректной суммы. Приоритетным способом оплаты в компании является оплата по СБП (Системе Быстрых платежей), в первую очередь клиентам необходимо предлагать её!



OPLATA-DOSTAVKA-USLUGA  
(СРОЧНАЯ)  
ВЕС: 2.226, КОЛИЧЕСТВО: 1

---

Плановая дата: 11.07.2022 10:00 - 14:00

**Доставка**  
**Оплата: 847.33**

Получатель: ип масенкин а.в.  
География: Санкт-Петербург г  
Адрес: пулковская 2 к 1

4. СТРАХОВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ  
☐ Да / Yes ☒ Нет / No  
Страховая сумма

5. ОТПРАВЛЕНИЕ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ  
☐ Да / Yes ☒ Нет / No  
Сумма объявленной ценности

6. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ  
НОМЕР ЗАКАЗА: 495-60060050  
☒ ОТПРАВИТЕЛЕМ ☒ НАЛИЧНЫЕ  
☐ ПОЛУЧАТЕЛЕМ ☐ ДОГОВОР  
☐ ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ ☐ ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО  
ИЛИ ПОДПИСЬ

7. ТАРИФ НА ДОСТАВКУ

8. ИТОГО К ОПЛАТЕ: 1500

9. ПРИМЕЧАНИЕ:

## 06. ДОСТАВКА С УСЛУГАМИ ВСД/ВПД (возврат сопроводительных документов/ возврат при доставке)

➤ **Возврат сопроводительной документации (ВСД)** - этот тип услуги подразумевает наличие сопроводительных документов, уже приложенных к доставляемому отправлению, которые при доставке необходимо подписать у получателя и оформить на возврат.

Возвратные документы для клиента находятся в основном в отдельном кармашке рядом с доставочной накладной (в редких случаях сопроводительные документы могут находиться внутри посылки/коробки).



➤ **Возврат при доставке (ВПД)** - этот тип услуги подразумевает под собой передачу на возврат (при вручении доставочного отправления) со стороны получателя любого отправления (документы/груз), ранее **НЕ** приложенного к доставляемому отправлению.

При выполнении доставки курьеру необходимо обращать в МПК внимание на наличие «Дополнительных услуг». Задания с дополнительной услугой (ВСД, ВПД либо ВСД+ВПД) отображаются в мобильном приложении курьера (МПК) значком «Грузовик+».

497-AA-91633858  
(СРОЧНАЯ)  
ВЕС: 0.1, КОЛИЧЕСТВО: 1

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

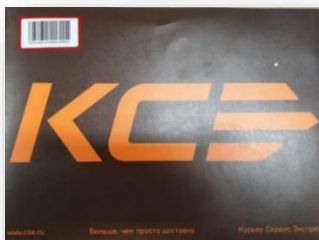
**Дополнительные услуги**

- Возврат сопроводительных документов
- Возврат при доставке

OK

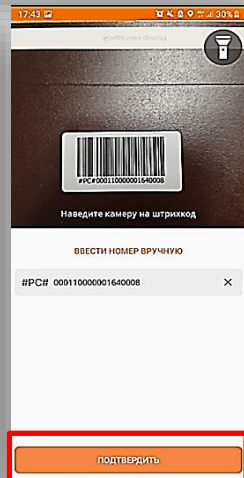
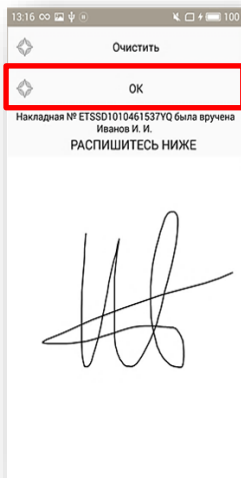
**ВАЖНО!!! Работа в МПК производится СТРОГО по ФАКТУ в процессе доставки на адресе получателя, а не после фактической передачи груза клиенту!**

Если сопроводительные документы (ВСД) и/или груз (ВГД) по накладной **передаются** клиентом, курьеру необходимо **вручить** получателю отправление. Подписанные клиентом сопроводительные документы и/или груз, переданный клиентом, упаковать в конверт/пакет КСЭ, промаркировать (приклеить марку со штрих-кодом) каждое переданное грузовое место и произвести процесс выполнения и привязки в МПК.



Внести в МПК данные о получателе, клиент расписывается.

После подтверждения ОК в МПК откроется окно для привязки ГМХ по возвратным сопроводительным документам и/или грузу. Курьеру необходимо навести камеру на марку, отсканировать её или внести номер ГМХ в ручном режиме, после чего подтвердить выполнение возврата.



Если сопроводительные документы (ВСД) и/или груз (ВГД) по накладной **НЕ передаются** клиентом, курьеру необходимо начать процесс доставки в МПК **для проверки возможности доставки без возврата**. Все дальнейшие действия курьера будут зависеть от возможности доставки без возврата.

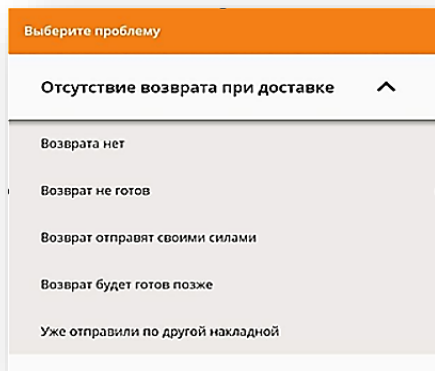
После подписи получателя в МПК откроется окно для привязки ГМХ по возвратным сопроводительным документам. Курьеру необходимо на окне привязки ГМХ нажать кнопку «Возврата нет».



В зависимости от настроек клиента МПК отражает (автоматически) возможность внесения трейсов.

### Если доставка без возврата разрешена

В МПК отобразится трейс  
«Отсутствие возврата при  
доставке»



Курьеру необходимо выбрать причину отсутствия возврата из списка и завершить выполнение доставки, **ФИЗИЧЕСКИ ВРУЧИВ** доставку клиенту.

### Если доставка без возврата запрещена

В МПК при нажатии кнопки  
«Возврата нет» отобразится трейс  
«Вручение невозможно»

#### Вручение невозможно

Возврат не готов

Комментарий

В данном случае курьеру  
**ЗАПРЕЩЕНО ВРУЧАТЬ**  
отправление получателю, надо  
указать в комментарии причину,  
по которой получатель не может  
передать на возврат  
сопроводительные документы  
и/или груз.

*Подробнее смотрите в папке «ВСД/ВПД» в учебном боте.*

## 07. ОСОБЕННОСТИ ДОСТАВКИ ВОЗВРАТНЫХ ДОКУМЕНТОВ

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, оформить возвратную накладную (если распечатанная возвратная накладная не была приложена к заказу) в зависимости от указания на накладной (может в офис КС) /привязать возвратную накладную у диспетчера/логиста и сдать на склад по возвращению с маршрута.

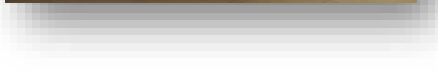
В зависимости от проекта, может понадобиться **наличие печатей** отправителя/получателя не только на сопроводительных документах, но и на самой накладной. Об этом будет указано в инструкции к заданию в примечании накладной и/или в примечании МПК.



[illegible][illegible]







Если при доставке в ПВЗ или почтомат **возникают** **разного** **рода** **проблемы** (не удалось найти, нет свободных

## 09. ДОСТАВКА С ПОВРЕЖДЕНИЕМ ИЛИ РАСХОЖДЕНИЕМ

В акте описываются **только внешние повреждения** вложений отправления, а не его рабочие характеристики (т.е. **нельзя** писать, например, что внутри отправления обнаружен неработающий монитор и т.п., необходимо описать повреждения - разбитый и т.п.). В акте **не должно** содержаться **оценочной стоимости вложения**, суммы ущерба, потери, претензий и т.п.

[illegible]

ДОСТАВКА ПОВРЕЖДЕННОГО ГРУЗА



Выберите проблему

Вручение невозможно

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 устанавливаются условия вложения

На адресе доставки в присутствии получателя составить Акт о повреждении груза. Если клиент **отказывается (А)** от получения, зарегистрировать трейс в МПК «Отказ от отправления»

«Повреждение отправления», сфотографировать Акт и повреждения и произвести фотографирование поврежденного груза (3-4 фотографии согласно требованиям), вернуть отправление на склад.

Если клиент **не отказывается (Б)** от получения, выполнить доставку с формулировкой «Доставка с повреждением», сфотографировать Акт и произвести фотографирование

поврежденного груза (3-4 фотографии согласно требованиям), после подписи получателя в МПК вручить отправление, в МПК подтвердить факт доставки.

И в том, и в другом случае один экземпляр Акта необходимо вернуть в офис курирующему диспетчеру/менеджеру/логисту.

Фактический плательщик

Фамилия Имя Отчество

test

Должность

test

Сохранить данные

**Доставка с повреждением**

## ДОСТАВКА ГРУЗА С РАСХОЖДЕНИЯМИ



Выберите проблему

- Вручение невозможно
- 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 устанавливает условия вложения

На адресе доставки в присутствии получателя сверить количество доставляемых мест по факту с количеством, указанным в накладной/грузовой марке. В случае расхождений (некомплекта) грузовых мест по накладной, на адресе доставки в присутствии получателя составить Акт о расхождении по количеству мест доставляемого груза. По итогу заполнения Акта, находясь на адресе доставки, сообщить о случившемся своему диспетчеру или иному ответственному лицу, отвечающему за функцию доставки, сделать фотографию составленного Акта и отправить их диспетчеру/логисту/менеджеру в чат сектора (МСК и СПб) или позвонить (регионы).

Если клиент **отказывается (А)** от получения, зарегистрировать трейс в МПК «Отказ от отправления» - «Неполная комплектация заказа», вернуть отправление на склад.

Если клиент **не отказывается (Б)** от получения, выполнить доставку с формулировкой «Доставка с расхождением», сфотографировать Акт, после подписи получателя в МПК вручить отправление, в МПК подтвердить факт доставки.

Оригинал Акта К-В-Э в обязательном порядке должен сдать вместе с отчетом в офис.

Фактический плательщик

Фамилия Имя Отчество  
Иванов И.А.

Должность  
менеджер

**\*Доставка с расхождением**

Сохранить данные

Доставка с повреждением

**ВАЖНО!!! ПОПЫТКИ ЗВОНКА И ДОСТАВКИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ В СТРОГО В УКАЗАННЫЙ КЛИЕНТОМ ИНТЕРВАЛ В НАКЛАДНОЙ (в случае отсутствия интервала, то до 18:00 по сегменту B2B)**

**В случае первичного недозвона до получателя курьеру рекомендуется совершить дополнительные попытки связаться до фиксации трейса в МПК:**

- **1-й повторный звонок** должен быть совершен не ранее, чем через 15 минут после первого (например - курьер проводит прозвон клиентов, по завершению цикла возвращается к недозвону);
- **2-й повторный звонок** также должен быть совершен не ранее, чем за 15 минут перед непосредственным отправлением на адрес клиента (доставка клиенту, следующая на очереди, согласно выстроенному маршруту).

**Проблемный трейс фиксируется при неудачной попытке связаться с клиентом и после ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ попытки доставки по адресу!**

В таком случае необходимо на адресе клиента:

- Выполнить попытку доставки/сбора, при невозможности – убедиться в отсутствии клиента;
- Выставить соответствующий трейс: «Получатель/компания на адресе не найдены» с расшифровкой «Телефон не отвечает/заблокирован/недоступен» с соответствующей ситуации расшифровкой.
- Отправиться дальше по маршруту.

Для оперативного решения по проблемам с доставкой в режиме «Онлайн» в компании функционирует **Отдел технического сопровождения клиентов**, в дальнейшем **ОТСК**. В случае возникновения обстоятельств, мешающих осуществлению доставки, сложных и непонятных ситуаций, препятствующих своевременному и качественному выполнению доставок, **связанных с вопросом оплаты при доставке** (например, в МПК указано, что получатель должен передать курьеру определенную сумму за доставку, а клиент утверждает, что работает с КСЭ по договору), необходимо незамедлительно проинформировать ОТСК путём выставления, соответствующего трейса в мобильном приложении.

Если после перенесения отправления в «проблемные» (постановка трейса) в самом заказе (в качестве комментария) указано **«Проблемы (ожидает решения)»**, необходимо в течение **15 минут** дожидаться решения от ОТСК и далее руководствоваться им.

*Подробнее о системе трейсов можно ознакомиться в папке «НСТ» учебного бота в Телеграмм.*

**ВАЖНО: все переносы по датам и интервалам должны быть согласованы с клиентом!**

Выберите проблему

Вручение невозможно

▼

Не доставлено

▼

Отказ от отправления

▼

Получатель не может принять отправление

▼

Получатель/компания на адресе не найдены

▲

Телефон не отвечает/заблокирован/недоступен/по адресу не найден

Телефон не указан

Телефон неверный (не существует/ принадлежит другому получателю)

Пропускная система (закрытая территория)

Указан некорректный/неправильный адрес

Не указано название компании/контактное лицо

Указанный получатель не работает/ уволился/ не проживает

📄 495-AA-4223129188429 (СРОЧНАЯ)  
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

Доставка  
Оплата: 0  
Получатель: Сафина Серафима  
География: Москва г  
Адрес:  
Причина: Получатель заберет отправление самостоятельно в офисе КС, Получатель несовершеннолетний  
[Проблемы \(ожидает решения\)](#)

# ЗАКАЗЫ НА СБОР

Заказы на сбор отправлений поступают на рабочий/личный смартфон/планшет сотрудника в **мобильное приложение Cargo5**, либо выдаются диспетчером в виде распечатанных накладных (если имеется информация о сборе по распечатанной накладной). В распечатке заказа и в МПК указана вся необходимая информация для сбора:

<b>KCS</b> Курьер Сервис Экспресс Москва +7 (495) 720-7100 +7 (495) 905-7105 www.cso.ru		<b>B2B</b>		497-008458303 5
<b>1. ОТПРАВКА</b> ФИО отправителя: Елизавета Валентиновна Полищук Имя, Отчество: Елизавета Валентиновна Полищук Код подразделения: 1 Страна: БЕЛАРУСЬ Город: Минск г. Область: Адрес: ул Шафаринская, 2, 163. Прошу заранее позвонить отправителю. С РАСПЕЧ. НАКЛАДНОЙ! НА УПАКОВКУ ТОВАРА СКОТЧ И КАРМАШКИ НЕ КЛЕИ Индекс: 190000 Тип: No +375296513647		<b>4. СРОЧНОСТЬ ОТПРАВКИ</b> Да / Yes <input type="checkbox"/> Нет / No <input checked="" type="checkbox"/> Строчная сумма: 0 <b>5. ОБЪЕДИНЕННАЯ ЦЕННОСТЬ</b> Да / Yes <input type="checkbox"/> Нет / No <input checked="" type="checkbox"/> Сумма объединенной ценности: - Код услуги: - <b>6. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ</b> наличные <input type="checkbox"/> оплата картой <input type="checkbox"/> договор <input type="checkbox"/> код плательщика (номер договора): 12774 д. в. ИТОГО К ОПЛАТЕ: 0 8		
<b>2. НАЗНАЧЕНИЕ</b> ФИО получателя: ООО "ОСКЕЛИ ГРУПП" Имя, Отчество: ООО "ОСКЕЛИ ГРУПП" Код подразделения: 2 Страна: РОССИЯ Город: Москва г. Область: Рязань Адрес: Варшавское шоссе, д 9 стр 28, 3374931-OSKELLY-S20 Индекс: 125080 Тип: No 6800702308		<b>7. СРОЧНОСТЬ / ВИД ДОСТАВКИ</b> Стандартная Дверь-Дверь 6		
<b>3. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО</b> Описание вложенного: Груз Сухая чистая ткань (2850701) Кол. мест: 0 x 0 x 0 Вес (кг): 5.600 Габариты (см. вкл. кол.): Вес V (кг.) = 5.600 4		<b>9. ПРИМЕЧАНИЕ</b> ДОПОЛНИТЕЛЬНО: С РАСПЕЧ. НАКЛАДНОЙ! НА УПАКОВКУ ТОВАРА СКОТЧ И КАРМАШКИ НЕ КЛЕИТЬ! КОММЕНТАРИИ НЕ ПИСАТЬ! 7		
<b>10. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ</b> Дата: 11.07.2022 Подпись:		<b>11. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ</b> Дата: 11.07.2022 Подпись:		
Форма 1 ЗАКАЗ		Подпись получателя:		

1 - данные отправителя, 2 - данные получателя, 3 - количество мест, 4 - вес, 5 - номер заказа, 6 - срочность, 7 - дополнительная информация и сумма к оплате (8),

Если в пункте 6 накладной «Сведения об оплате», либо в МПК указана оплата отправителем – наличные и какая-либо сумма, курьер/водитель должен при сборе отправления взять указанные денежные средства с отправителя. При этом курьер/водитель при сборе заказа у клиента обязан контролировать фактический вес (4), пункт назначения получателя (2) и срочность (6) отправления (при контрольном взвешивании и измерении на складе возможен добор ДС при изменении в весе). Если клиент отправляет груз по описанию вложенного, к/в/э обязательно должен сверить данные и подписать документ.

Подробнее смотрите в папке «Базовое обучение. Забор за наличные деньги» в учебном боте.

КОНТАКТНОЕ ЛИЦО  
 ТЕЛЕФОН  
 +7 (495) 000 00 00  
 ОБЩАЯ СУММА ЗАКАЗА: 693.84 RUB  
 КОД ДОГОВОРА: ЧАСТНОЕ ЛИЦО (САНКТ-ПЕТЕРБУРГ) (Б/Д (СПБ))  
 СПОСОБ ОПЛАТЫ/ПЛАТЕЛЬЩИК  
 Наличными/Отправитель  
 КОД ПЛАТЕЛЬЩИКА(ДОГОВОРА)  
 ЧАСТНОЕ ЛИЦО (САНКТ-ПЕТЕРБУРГ) (Б/Д (СПБ))  
 ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО  
 ОБЪЕМНЫЙ/ФАКТИЧЕСКИЙ ВЕС  
 0кг./0.2кг.  
 ТИП ГРУЗА  
 Документы.  
 ПЕРЕЧЕНЬ  
 1. 0x0x0(0 кг.)  
 ПРИМЕЧАНИЯ  
 Дверь-Дверь; Забор осуществить: 11.07.2022 С 09:00 по 15:00  
 ДОПОЛНИТЕЛЬНО  
 Сделать фотографии:  
 Анкета:

ОБУЧАЮЩИЙ РЕЖИМ  
 НЕТ ДОСТУПА К ИНТЕРНЕТУ  
 Поиск  
 Все Заказы Доставки  
 OPLATA-ZAKAZ-USLUGA  
 ВЕС:0.2 КОЛИЧЕСТВО:1  
 Плановая дата: 11.07.2022 С 09:00 по 15:00  
 Забор груза  
 Общая сумма заказа: 693.84 RUB  
 Отправитель: Прасолов Юрий  
 География: Санкт-Петербург г.  
 Адрес: ул Межевой канал, д. дом 3

# СБОР У ОТПРАВИТЕЛЯ

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

- Правильность заполнения накладной клиентом, чёткость написания адреса и других отметок.
- Правильность заполнения пункта 3 (описание вложимого), уделив ей особое внимание.
- Сверить ВГХ (весогабаритные характеристики) и количество мест, при расхождении фактического количества и веса внести изменения в МПК.
- Наличие подписи отправителя.

**\*Проверка последних 2-х пунктов (ВГХ и подпись) обязательная как в случае заполнения «рыжей» накладной, так и в накладной печатной формы(белой).**

**ВАЖНО!** Обязательна сверка по номеру заказа груза, который клиент передает фактически, с тем, который выполняется в МПК. В случае, если курьеру отдадут груз по заказу, которого нет в МПК, необходимо связаться с диспетчером, сообщить номер заказа, чтобы диспетчер назначил курьера на заказ для получения его в МПК и корректного выполнения

Через приложение CARGO 5 обязательно произвести фотофиксацию накладной (фотографировать необходимо **рыжие** накладные, **белые** с номером заказа фотографируются только в случае внесения изменений по количеству мест и ВГХ).

В этом случае происходит привязка накладной к заказу.

Курьер заполняет накладную самостоятельно при оплате заказа 3-м лицом или получателем.

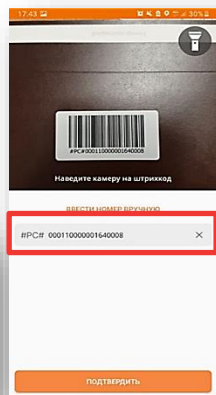
*Подробнее смотрите в папке «КАРГО» в учебном боте.*

Курьер/водитель, принимающий отправку 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.

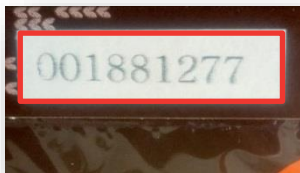
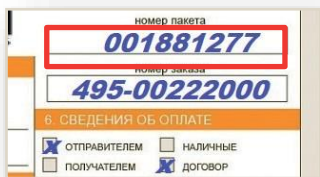


При сборе заказов с последующей сдачей на склад **в ячею** необходимо осуществить привязку грузовых мест по накладной в МПК. Для этого нужно наклеить марку со штрих-кодом на забираемый груз. При выполнении заказа в МПК после фотографирования накладной откроется окно для сканирования штрих-кода. После наведения на штрих-код, на экране МПК его номер появится автоматически, после нажатия на клавишу «Подтвердить» произойдет привязка грузового места к заказу. Если отправление состоит из нескольких мест, марки необходимо клеить на каждое грузовое место заказа, после чего по очереди отсканировать также каждую из марок!

Подробнее смотрите в папке «Привязка грузовых мест в МПК» в учебном боте.



Если груз упаковывается в фирменный пластиковый пакет или конверт, в накладную при



Клиенте обязательно надо вписать его номер. После заполнения и подписания накладной отправителю надо отдать нижнюю (последнюю) копию накладной, остальные экземпляры вкладываются в кармашек упаковки.

**Все забранные у отправителей заказы должны быть сданы на склад (или кольцевому курьеру – для Москвы и МО) в этот же день с учётом сроков, указанных в мобильном приложении.**

### ВНИМАНИЕ!

При осуществлении выполнения заказа по сбору грузов **от клиентов - физических лиц, а также международных отправок**, курьер должен помнить следующее:

- Все грузы по заказам **от частных лиц** должны приниматься курьерами от клиента с **обязательной проверкой документа, удостоверяющего личность (отправителя)** (проверка согласно данных ФИО отправителя, указанного в заказе и ФИО в удостоверении личности).
- Все грузы по заказам **от частных лиц** должны приниматься курьерами от клиента **в открытом виде с проверкой вложимого** (проверка согласно списку запрещенных грузов к перевозке).
- Пункт 3 накладной (Описание вложимого) должен быть заполнен в обязательном порядке – описание должно соответствовать вложенному в отправление.

3. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО / DESCRIPTION					
<input type="checkbox"/> <small>Дополнительно</small>	<input checked="" type="checkbox"/> <small>Обязательно</small>	Общее описание вложения General description	Кол-во мест No. of places	Вес (кг) Weight (kg)	Габариты (см x см x см) Dimensions (cm x cm x cm)
		<b>чайник</b>	<b>1</b>	<b>0,6</b>	x x x
					x x x
					x x x
			Всего Total	Всего Total	Осложный вес

Статусность для таможенного/Status for customs clearance

## ЗАПРЕЩЁННЫЕ К ПЕРЕВОЗКЕ ПО РОССИИ ГРУЗЫ

- 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.

**Дополнительный список грузов, запрещённых к сбору у физических лиц:**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Алкоголь с содержанием спирта более 70%;</li> <li>• Антисептики;</li> <li>• Аэрозоли (дезодоранты, пена/гель для бритья, лак для волос и т.д.);</li> <li>• Взрывчатые вещества;</li> <li>• Драгоценные и полудрагоценные камни;</li> <li>• Драгоценные металлы;</li> <li>• Животные;</li> <li>• Игрушечные пистолеты;</li> <li>• Имитация огнестрельного и холодного оружия;</li> <li>• Контрафактная продукция;</li> <li>• Лак для ногтей;</li> <li>• Медали стоимостью более 1 000 EURO;</li> <li>• Медицинская марихуана;</li> <li>• Муляжи снарядов, патронов, боеприпасов;</li> <li>• Наличные деньги;</li> <li>• Наркотики;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наручные часы стоимостью более 10 000 EURO;</li> <li>• Огнестрельное и холодное оружие;</li> <li>• Отдельные литиевые батареи, Powerbanks;</li> <li>• Охотничьи трофеи;</li> <li>• Парфюм;</li> <li>• Пиратские копии;</li> <li>• Пиротехника;</li> <li>• Порнография;</li> <li>• Предметы военного назначения;</li> <li>• Скоропортящиеся грузы;</li> <li>• Слоновая кость;</li> <li>• Ценные предметы коллекционирования стоимостью более 2 000 EURO;</li> <li>• Человеческие останки;</li> <li>• Электрошокерное оборудование.</li> </ul> |
|---|---|



## МАРКИРОВКА

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




## ГРУЗОВЫЕ МАРКИ

**\*АКТУАЛЬНО ДЛЯ ВСЕХ РЕГИОНОВ (кроме МОСКВЫ, МО и СПБ – работающих по процессу привязки ГМХ)**

Если один заказ (по одной накладной) состоит из нескольких упаковок, используются **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-кодом, данному месту присваивается номер «1», и от него нумеруются остальные места многоместного груза, на боковую сторону которых также наклеивается грузовая марка.



НОМЕР НАКЛАДНОЙ			
12345678			
Номер места	Кол-во мест	Общий вес	Вес места
1	2	4,5	3,0
Город отправки	Город доставки		
Мск	Иваново		

НОМЕР НАКЛАДНОЙ			
12345678			
Номер места	Кол-во мест	Общий вес	Вес места
2	2	4,5	1,5
Город отправки	Город доставки		
Мск	Иваново		
			
#РС#0001352FE			
г. Москва, ул. Урванская, д. 2, тел. (495) 248-77-48			



ЛИЧНО В РУКИ

С ВОЗВРАТОМ

СВЕРХСРОЧНО

Наклейки используются для дополнительной маркировки грузов при сборе заказа. Маркировка груза производится исходя из характера вложения, либо требований, которые заложены в заказе.

# СБОР ЗАКАЗА С ОПЛАТОЙ ОТПРАВИТЕЛЕМ (СБП/банковской картой/наличными)

Приоритетным способом оплаты в компании является Система Быстрых Платежей (СБП), поэтому при получении денег от клиента в первую очередь необходимо предлагать именно её! Если по каким-то причинам клиент не готов воспользоваться СБП, предложите оплату пластиковой картой, в крайнем случае наличными. В последнем случае понадобится самоинкассация (см. папку «Самоинкассация» в учебном боте)!



Подробнее смотрите в папке «СБП» в учебном боте.

<b>Курьер Сервис Экспресс</b> Москва, тел.: +7 (495) 748-7-748 ЗАКАЗЫВАЕТСЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ / FILLING BY SENDER Паспорт, полис, страховка, бланк СБП (по С-11)		12345678		номер пакета <b>000000000</b> номер заказа <b>495-00000000</b>	
<b>1. ОТКУДА / FROM (SHIPPER)</b> Код подразделения Ф. И. О. Отправителя Name of shipper <b>Иванов Иван Иванович</b> Наим. Организации Company name Страна <b>РФ</b> Город <b>Москва</b> Country City Область <b>Московская</b> Район <b>Замоскворецкий</b> Region District Адрес <b>ул. Угreshская, д. 2, стр. 55, оф. 105</b> Address Индекс <b>115000</b> Zip/Postal code Тел. № <b>8-499-000-00-00</b> Tel. No.		<b>4. СТРАХОВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ</b> <input type="checkbox"/> Да / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No Страховая сумма Страховой взнос <b>6. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ</b> <input checked="" type="checkbox"/> ОТПРАВИТЕЛЕМ <input type="checkbox"/> НАЛИЧНЫЕ <input type="checkbox"/> ПОЛУЧАТЕЛЕМ <input type="checkbox"/> ДОГОВОР <input type="checkbox"/> ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ <input type="checkbox"/> ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО код платежщика			
<b>2. КУДА / TO (RECEIVER)</b> Код подразделения Ф. И. О. Получателя Name of consignee <b>Петров Петр Петрович</b> Наим. Организации Company name Страна <b>РФ</b> Город <b>Мичуринск</b> Country City Область <b>Тамбовская</b> Район <b>Замоскворецкий</b> Region District Адрес <b>ул. Мира, дом 14, кв. 96</b> Address Индекс <b>110000</b> Zip/Postal code Тел. № <b>8-903-000-00-00</b> Tel. No.		<b>7. ТАРИФ НА ДОСТАВКУ</b> <b>8. ИТОГО К ОПЛАТЕ</b> <b>1000 руб. 4</b>			
<b>3. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО / DESCRIPTION</b> Описание, наименование, количество, единицы измерения General description Кол-во мест No. of parcels Вес (кг) Weight (kg) Габариты (длина x ширина x высота) Dimensions (len x wid x h) <b>одежда детская 1 0,5 10* 20 x 30</b> Всего <b>1</b> Число <b>1,2</b> Объемный вес <b>1,2</b>		<b>9. ПРИМЕЧАНИЯ:</b> <input type="checkbox"/> Сверхсрочно <input checked="" type="checkbox"/> Срочно <input type="checkbox"/> Суточная доставка <input type="checkbox"/> Стандартная доставка <input type="checkbox"/> Забор с адреса <input type="checkbox"/> Возврат <input type="checkbox"/> Переадресация <input type="checkbox"/> Эконом-доставка (груз весом более 20 кг) <b>ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ:</b> Дата: <b>17 декабря</b> 20 <b>16</b> г. Время: <b>14 ч. 10 м.</b> Ф.И.О. Сотрудника: <b>Сидоров С.С.</b> Подпись: <b>Сидоров</b> <b>ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ:</b> Дата: «__» 20__ г. Время: «__» ч. «__» м. Ф.И.О. Получателя. Подпись Получателя. Должность Ф.И.О. Сотрудника Исполнителя			
Стоимость для таможенного/Валюта Value for customs/currency И подтверждаю, что информация на наклейке является полной и точной! I confirm that this information on the label is full and exact. С ознакомлением уведомляю получателя о содержимом! I am acquainted with the basic terms and conditions of carriage. Подпись отправителя / Signature of shipper <b>Иванов</b>		ЭКЗЕМПЛЯР ИСПОЛНИТЕЛЯ			

При сборе заказа с оплатой отправителем курьер в обязательном порядке должен контролировать позиции, влияющие на стоимость отправки:

01. географию получателя,
02. вес отправления (фактический и объемный),
03. срочность,
04. сумму к оплате.

Если данные, указанные в приложении Cargo5 (в распечатке заказа), отличаются от фактических, необходимо связаться с курирующим диспетчером/логистом и уточнить сумму к оплате.

ВЗВЕШИВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ, ВКЛЮЧАЯ КОНВЕРТЫ С ДОКУМЕНТАМИ, В ДАННОМ СЛУЧАЕ ЯВЛЯЕТСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ, У ГРУЗОВ ИЗМЕРЯЮТСЯ ГАБАРИТЫ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ОБЪЁМНОГО ВЕСА.

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

для ПРОВЕРКИ ПОДЛИННОСТИ КУПЮР СОТРУДНИК КСЭ МОЖЕТ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ДЕТЕКТОРОМ БАНКНОТ, КОТОРЫЙ НУЖНО ПОЛУЧИТЬ У ОТВЕТСТВЕННОГО ЗА ВЫДАЧУ ОБОРУДОВАНИЯ ЛИЦА (В ЦО - у технических менеджеров).

**Для того, чтобы избавить себя от проблем, связанных с поиском сдачи или банкомата для самоинкассации, предлагайте клиентам оплату через СБП!**

## ЗАВИСИМОСТЬ СТОИМОСТИ ОТ УВЕЛИЧЕНИЯ ВЕСА

При сборе отправления с оплатой клиентом за наличный расчёт/банковской картой/по СБП 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).

2. КУДА (ТО ВЕСЕЛЕН)	
Код подразделения	
Ф. И. О. Получателя	
Иванов Иван Иванович	
Наим. Орг-ции	
Содерж. адрес	
Страна	Город
Сочет	Москва
Область	Район
Адрес	Матр.номер
Восточная, 4 - 21	
Индекс	
Почтовый код	
8-926-361-62-61	
Тел. №	
55 №	

9. ПРИМЕЧАНИЕ		
<input type="checkbox"/> Сверхсрочно	<input checked="" type="checkbox"/> Срочно	<input type="checkbox"/> Суточная доставка
<input type="checkbox"/> Забор с адреса	<input type="checkbox"/> Возврат	<input type="checkbox"/> Переадресация

Если вес поменялся незначительно, в пределах нижеприведенной шкалы, отправление можно забрать без дополнительного обращения к диспетчеру.

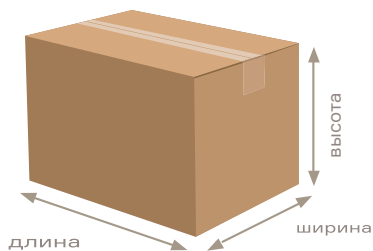
**Если же реальный вес превышает установленные рамки – требуется позвонить диспетчеру для уточнения стоимости!**

Отправка по России			Отправка за границу					
Документы/груз			Груз (не документы)			Документы		
Категория	Вес min	Вес max	Категория	Вес min	Вес max	Категория	Вес min	Вес 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

## ИЗМЕРЕНИЕ ОБЪЁМНОГО ВЕСА

### Для коробки:

$$\frac{\text{длина (см)} \times \text{ширина (см)} \times \text{высота (см)}}{4000} = \text{ОБЪЁМНЫЙ ВЕС (КГ)}$$



**ПРИМЕР.** При сборе отправления с оплатой отправителем 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.

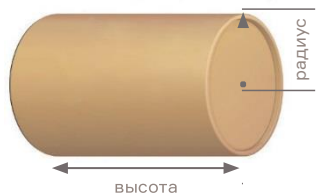
**Решение:**

$$40 \text{ см} \times 20 \text{ см} \times 20 \text{ см} / 4000 = 4,0 \text{ кг (объемный вес)}$$

**Объёмный вес оказался больше фактического – оплата по объёмному весу (звонок диспетчеру)!**

### Для рулона:

$$\frac{\text{площадь круга (см}^2\text{)} \times \text{высота (см)}}{4000} = \text{ОБЪЁМНЫЙ ВЕС (КГ)}$$



Площадь круга =  $\pi R^2$ ,  
где R - радиус круга (см),  $\pi = 3,14$ .

**ПРИМЕР.** При сборе отправления с оплатой отправителем с заявленным весом 3,0 кг при взвешивании рулона фактический вес оказался равен 2,9 кг. Измерения высоты и радиуса показали следующие результаты: радиус – 10 см, высота – 60 см. **Решение:**

$$\frac{10 \text{ см} \times 10 \text{ см} \times 3,14 (\text{площадь круга}) \times 60 \text{ см} (\text{высота})}{4000} = 4,71 \text{ кг (объемный вес)}$$

**Объёмный вес оказался больше фактического – оплата по объёмному весу (звонок диспетчеру)!**

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОТПРАВЛЕНИЯ

При сборе 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 возвращается.

<b>KCS КУРЬЕР СЕРВИС ЭКСПРЕСС</b> Москва, тел.: +7 (495) 748-7-748 ЗАПОЛНИТЕСЬ ОТПРАВИТЕЛЕМ / FILLING BY SENDER Печатка, посылка, 5-наименование, Объем составляет из 5-ти копий www.cse.ru		12345678 00011100 495-00000000 1500 RUR																	
<b>1. ОТКУДА / FROM (SHIPPER)</b> Код подразделения Ф. И. О. Отправителя Наим. Орг-ции Страна Город Область Район Адрес Индекс		<b>4. СТРАХОВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ</b> <input type="checkbox"/> Да / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No Страховая сумма Страховой взнос <b>5. ОТПРАВЛЕНИЕ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ</b> <input type="checkbox"/> Да / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No Сумма объявленной ценности																	
RUSSIA MOSCOW AVTOZAVODSKAYA STR. 21-140 115000 +7-903-000-00-00		8. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ <input checked="" type="checkbox"/> ОТПРАВИТЕЛЕМ <input checked="" type="checkbox"/> НАЛИЧНЫЕ <input type="checkbox"/> ПОЛУЧАТЕЛЕМ <input type="checkbox"/> ДОГОВОР <input type="checkbox"/> ТРЕТЬИМ ЛИЦОМ <input type="checkbox"/> ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО код плательщика																	
<b>2. КУДА / TO (RECEIVER)</b> Код подразделения Ф. И. О. Получателя Наим. Орг-ции Страна Город Область Район Адрес Индекс		<b>7. ТАРИФ НА ДОСТАВКУ</b> В ИТОГО К ОПЛАТЕ 1500 RUR																	
UK LONDON CHELSEA SUNDAY STR. 20 OF. 210 10000 +6(000) 000-00-00		<b>9. ПРИМЕЧАНИЕ</b> <input type="checkbox"/> Сверхсрочно <input checked="" type="checkbox"/> Срочно <input type="checkbox"/> Суточная доставка <input type="checkbox"/> Стандартная доставка <input type="checkbox"/> Забор с адреса <input type="checkbox"/> Возврат <input type="checkbox"/> Переадресация <input type="checkbox"/> Эконом-доставка (груза весом более 20 кг)																	
<b>3. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО / DESCRIPTION</b> <input type="checkbox"/> Общедоступное описание <table border="1"> <thead> <tr> <th>Дополнительное наименование</th> <th>Кол-во мест</th> <th>Вес (кг)</th> <th>Габариты (см x см x см)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GLOVES</td> <td>1</td> <td>0.4</td> <td>x x</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>x x</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>x x</td> </tr> </tbody> </table> Всего USD 10		Дополнительное наименование	Кол-во мест	Вес (кг)	Габариты (см x см x см)	GLOVES	1	0.4	x x				x x				x x	<b>10. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ</b> Дата: «11» апреля 2017 г. Время: «10» ч. «15» м. Ф.И.О. Сотрудника: Кириллов К.Е. Подпись: Кириллов	
Дополнительное наименование	Кол-во мест	Вес (кг)	Габариты (см x см x см)																
GLOVES	1	0.4	x x																
			x x																
			x x																
Стоимость для таможенного декларирования Я подтверждаю, что информация на настоящей накладной полна и точна I confirm that the information on the present is full and exact. С полученным уведомлением переплат и возмещений I am acquainted with the basic terms and conditions of carriage. Подпись отправителя / Signature of shipper		<b>11. ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ</b> Дата: «__» __ 20__ г. Время: «__» ч. «__» м. Ф.И.О. Получателя Подпись Получателя Должность Ф.И.О. Сотрудника Исполнителя																	

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 120x50x50, принимаются только по согласованию с международным отделом.

По заказам в дальнейшем 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 сборе заказа курьер/водитель обязан при клиенте посмотреть, что находится в отпадлении и сравнить с информацией, изложенной отправителем в накладной и инвойсе (при необходимости).

В СЛУЧАЕ ОТКАЗА КЛИЕНТА (если клиент ФИЗ.ЛИЦО) от проверки курьером вложимого при сборе, такой заказ считается проблемным. Курьер ставит проблемный трейс с смартфона/планшета:

«Отправитель не может передать» – «Отмена заказа» (в поле «Комментарий» указать причину – «отказ от проверки вложимого»)

Инвойс не нужен на документы по заказам весом до 5-ти кг. При отправке документов 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 недочетов! Данные об отправителе и получателе в накладной и

инвойсы **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 отправок с товарным вложением 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 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 с оплатой отправителем (СБП/пластиковой картой/наличными) 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 **позвонить диспетчеру** 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 металлы и камни, ювелирные изделия.
- Животные и растения, инфекционные или ядовитые вещества.
- Косметические средства и средства гигиены, парфюмерия.
- Лекарственные средства и их компоненты.
- Намагнитные материалы или предметы, их 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 предметы, их содержащие.
- Ртутные барометры или термометры.
- Сигареты и табачные изделия.
- Спички и зажигалки (в том числе запавочные 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

Actual collection / Адрес забора груза (заполняется, если отличается от юридического адреса): <b>Russian Federation, Moscow, Pervomayskaya, 14</b>				Export References / Номер счета:				Date of Export/ Дата экспорта: <b>01/01/2018</b>	
Shipper/Exporter (complete name and address)/ Отправитель/Экспортер (полное название и адрес): <b>Company name</b> <b>110000, Russian Federation, Moscow,</b> <b>Pionerskaya, 20</b> <b>ИНН: 762507522153254</b> <b>КПП: 751236546</b>				Recipient (complete name and address)/ Получатель (полное название и адрес): <b>Company Name</b> <b>111-33552, Japan, Tokyo, Tokyo str 2</b> <b>Tel.: +97415893456</b>					
Country of export / Страна экспорта: <b>RUSSIA</b>				Цель экспорта / Purpose of export: <b>Отправка тестовых образцов</b> Груз не контрактный, некоммерческий, поставляется на безвозмездной основе, обратному ввозу не подлежит. The samples are not a subject of contract (free of charge), have no commercial value and not a subject to return.					
Country of manufacture / Страна производитель товара: <b>RUSSIA</b>									
Country of ultimate destination / Страна назначения: <b>JAPAN</b>									
Tracking number / Номер накладной/заказа: <b>12598634</b>				Таможенная процедура / Customs procedure: <b>ЭК10 / EXPORT</b>					
Marks/ Nos №	No. of pkgs/ Кол-во мест	Type of packaging/ Вид упаковки	Full Description of goods/ Полное описание содержимого	Qty/ Кол-во	Units of measure/ Ед измерения	Weight/ Вес (kg)	Unit value / Цена за ед. товара (USD)	Total value / Общая стоимость (USD)	
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Box</b>	<b>Fabric Samples (textile PES 30*30) Образцы ткани (текстиль полиэстер 30*30 см) (TM: Shenzhen Textile) (производитель / торговая марка)</b>	<b>1</b>	<b>Pa/Шт.</b>	<b>0.1</b>	<b>1 USD</b>	<b>1 USD</b>	
	Total No. of Pkgs/ Общ кол-во мес.	<b>1</b>			Total Weight / Общий Вес Брутто	<b>0.1</b>	Total invoice value / Общая стоимость по инвойсу (USD) <b>1 USD</b>		
<p>Отправитель гарантирует, что в данной отправке нет вложений, которые по своему предназначению, могли бы являться товаром военного назначения и товаром двойного применения. Отправитель подтверждает правильность и достоверность представленной информации в счет-проформе и доверяет таможенному представителю произвести таможенное оформление в упрощенном порядке. Отправитель доверяет таможенному представителю при необходимости вносить и/или дополнять сведения о классификации кода товара по ЕТН ВЭД ТС в счет-проформу от своего имени.</p> <p>Shipper guarantees, that current shipment does not contain military goods and / or goods of double use. Shipper confirms that the information in proforma-invoice is truthful and correct and authorizes customs representative to organize simplified customs clearance. Shipper authorizes customs representative to add and/or correct information regarding HS code classification of the goods in proforma-invoice on his behalf, if required.</p>								<p>Term of delivery / Условия поставки*</p> <p><b>DAP</b></p>	

Подпись/Печать **ПОДПИСЬ И ПЕЧАТЬ ОРГАНИЗАЦИИ** Дата **04/11/2018**

- Процедуры импортного таможенного контроля в стране назначения регламентируются законодательством страны назначения и не являются предметом регулирования коммерческих организаций-перевозчиков
- Отправитель/получатель обязан представить сопроводительные документы на груз по требованию таможенных органов страны отправления назначения.
- Льготы беспрепятственного ввоза определяются действующим законодательством страны назначения.

**Обязательно заполнение всех полей, выделенных красным цветом!**

## ПРОБЛЕМНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИ СБОРЕ ГРУЗА

**ВАЖНО!!! ПОПЫТКИ ЗВОНКА И СБОРА ДОЛЖНЫ БЫТЬ СТРОГО В УКАЗАННЫЙ КЛИЕНТОМ ИНТЕРВАЛ В ЗАКАЗЕ (в случае отсутствия интервала, то до 18:00 по сегменту B2B)**

В случае первичного недозвона до отправителя в обязательном порядке необходимо совершить дополнительные попытки связаться до фиксации трейса в МПК:

- **1-й повторный звонок** должен быть совершен, не ранее чем через 15 минут после первого (например - курьер проводит прозвон клиентов, по завершению цикла возвращается к не дозвонам);
- **2-й повторный звонок** также должен быть совершен не ранее чем за 15 минут перед непосредственно отправлением на адрес клиента (сбор от клиента, следующий на очереди согласно выстроенному маршруту).

**Проблемный трейс фиксируется после 3-х неудачных попыток связаться с клиентом и попытке сбора по адресу!**

В таком случае необходимо на адресе клиента:

- Выполнить попытку сбора заказа, при невозможности – убедиться в отсутствии клиента;
- Выставить соответствующий трейс: «Отправитель/Компания на адресе не найдены», с соответствующей ситуации расшифровкой.
- Отправиться дальше по маршруту.

Если после перенесения отправления в «проблемные» (постановка трейса) в самом заказе (в качестве комментария) указано **«Проблемы (ожидает решения)»**, необходимо в течение **15 минут** дождаться решения от ОТСК и

далее руководствоваться им. **При сборе это возможно в нескольких ситуациях:**

1. Отправитель не знает, что отправлять (нет номера счёта/заявки и т.п.)
2. Вопрос по оплате не решен (некорректно указан плательщик/способ оплаты, отправитель и получатель не согласовали оплату и т.п.).
3. Сопроводительные документы не готовы/отсутствуют (ТТН, реестр, описание и т.п.).
4. Вопрос по оплате не решен (некорректно указан плательщик/способ оплаты, отправитель и получатель не согласовали оплату и т.п.).
5. Сопроводительные документы не готовы/отсутствуют (ТТН, реестр, описание и т.п.).

*Подробнее о системе трейсов можно ознакомиться в папке «НСТ» учебного бота в Телеграм.*

Выберите проблему

Отправитель/компания по адресу не найдены ^

Телефон не отвечает/заблокирован/недоступен/по адресу не найден

Телефон не указан

Телефон неверный (не существует/принадлежит другому получателю)

Пропускная система (закрытая территория)

Указан некорректный/неправильный адрес

Не указано название компании/контактное лицо

Указанный отправитель не работает/уволился/ не проживает

Отправитель не может передать отправление v

📄 495-0021772015 (СВЕРХСРОЧНАЯ)  
ВЕС:8, КОЛИЧЕСТВО:1

Плановая дата: 12:00 - 15:00

Забор груза

Отправитель: Вячеслав Константинович

География: Москва г

Адрес: Орлово-Соколовский переулок, За, 181; ВНИМАНИЕ: необходимо взять с собой инструкцию, акт, скотч, верёвку и упаковку

Причина: Отправитель не в курсе отправки

**Проблемы (ожидает решения)**



## ОТПРАВЛЕНИЯ С ТЕРМОРЕЖИМОМ

Услуга «Температурные грузы» включает в себя перевозку грузов с соблюдением определенного **температурного режима**. К таким грузам относятся: медикаменты, БАДы, клинические исследования, медицинское оборудование, растения, косметическая продукция, бытовая химия, продукты питания, напитки и прочее.

Грузы перевозятся в **термобоксах (термоконтейнерах)**, которые с помощью хладоэлементов, «сухого льда» или жидкого азота поддерживают необходимую **температуру**, контролируемую термодатчиками. Сбор, хранение и доставка осуществляется в следующих температурных режимах: +2...+8°C; +2...+25°C; +15...+25°C; -25...-15 °C; -78.5 °C (сухой лед); -196 °C (жидкий азот).

**В оказании услуги важен срок доставки – нарушение грозит гибелью самого продукта!** Клиент может использовать свои термобоксы, либо воспользоваться термобоксами и датчиками КСЭ. Боксы могут быть разных размеров. **Все действия по формированию заказа, укладке хладоэлементов – производятся строго отправителем!**



Накладные КСЭ от клиентов, работающих по Медицинскому договору и/или от иных клиентов с режимом срочности – **срочная с тепловым режимом** – имеют соответствующий префикс **«ТЕРМО/БИО»** в шапке накладной.

Грузы отправленные с режимом срочности – **срочная с тепловым режимом**, в адресной марке (ГМХ) имеют обозначение – **ТР\***

Исх. №	496-039463573 / #РСЖ496-0075926-000000002	5 (496) 740-77-45	KSE
30	77X55X40		
счет №	7830.		
27.07.2023 17:53		27.07.23, 00:00 -	0 7-16 ИКТ
		Томилино	
1 / 1		5/2(6)	
плататель: третьим лицом, договор	сумма СОО	0	срочность
приоритет		0	ТР
услуга доставки		8811	

КСЭ - Курьер Сервис Экспресс		<b>ТЕРМО/БИО</b>		496-040409167	
Томилино		3-20		STV	
Склад организации		КОВЕНСКИЙ РИК		496-040409167	
РОССИЯ		г. Москва, проезд Никольский, д. 3, стр. 1, +246 бокс по 35		г. Москва, проезд Никольский, д. 3, стр. 1, +246 бокс по 35	
+7 (495) 435-13-80		+7 (495) 435-13-80		+7 (495) 435-13-80	
Минимальная температура		Минимальная температура		Минимальная температура	
РМБ: TOP 3		РМБ: TOP 3		РМБ: TOP 3	
РОССИЯ		г. Москва, проезд Никольский, д. 3, стр. 1, +246 бокс по 35		г. Москва, проезд Никольский, д. 3, стр. 1, +246 бокс по 35	
+7 (495) 435-13-80		+7 (495) 435-13-80		+7 (495) 435-13-80	
Срочность доставки		Срочность доставки		Срочность доставки	
05.09.2023		05.09.2023		05.09.2023	
Время доставки		Время доставки		Время доставки	
09:00-14:00		09:00-14:00		09:00-14:00	
Время доставки		Время доставки		Время доставки	
09:00-14:00		09:00-14:00		09:00-14:00	
Время доставки		Время доставки		Время доставки	
09:00-14:00		09:00-14:00		09:00-14:00	

### **К/В/Э ни при каких условиях не вскрывает термобокс самостоятельно!**

Отправитель **лично**, в присутствии и, при возможности, с контролем со стороны К/В/Э:

- вскрывает** термобокс, проверяет датчик;
- вскрывает внутреннюю коробку/вкладыш и **кладет** вложимое;
- закрывает** внутреннюю коробку с тем же способом укладки хладоэлементов.

Отправитель

может забрать термобокс КСЭ на свой хладосклад и упаковать без присутствия К/В/Э, но должен быть предупрежден – ожидание стандартно **не более 15 минут!**

К/В/Э принимает укомплектованный термобокс КСЭ, укладывает сопроводительные документы при отправителе:

- 1-й пакет документов во внутрь термобокса КСЭ, на уложенные хладоэлементы;
- 2-й пакет в кармашек на термобоксе, за накладную КСЭ.



К/В/Э **обязан сдать** температурные грузы на склад **строго в день сбора** по времени наравне **со сверхсрочными отправлениями!**

## ДОСТАВКА ТЕМПЕРАТУРНОГО ГРУЗА

К/В/Э в обязательном порядке **должен связаться** с получателем для согласования времени доставки!

### **Запрещено вскрывать термобокс в процессе доставки самостоятельно!**

Процесс вручения груза:

- получатель **лично**, в присутствии К/В/Э, вскрывает и достает из термобокса внутренние коробки/вкладыши с вложимым. Получатель может забрать термобокс на свой хладосклад и произвести вскрытие без присутствия К/В/Э;
- получатель **обязательно ставит свою подпись** в накладной КСЭ и в МПК.
- К/В/Э необходимо проверить отсутствие вложимого в термобоксе – обязательное условие!**
- возврат термобокса и термодатчика по ранее выданным (диспетчером/логистом/кладовщиком\*) возвратным накладным КСЭ.

К/В/Э обязательно должен своевременно проставлять ПОД в МПК! **Время доставки** в накладной КСЭ должно соответствовать **времени выполнения доставки** в МПК!

## ВОЗВРАТ ОБОРУДОВАНИЯ

Возврат термобокса происходит по заранее распечатанной накладной со срочностью – «Эконом доставка», возврат термодатчика происходит по распечатанной накладной со срочностью – «Сверхсрочная».

<b>KCS</b> Курьер Сервис Экспресс <b>ТЕРМО/БИО</b>			
Москва +7 (495) 746-7-743 +7 (495) 995-7-995		<b>496-BB-ZZZZZB363840</b>	
<b>1. ОТПРАВКА</b> Ф.И.О. отправителя: <b>Оксана</b> Имя: <b>Оксана</b> Адрес: <b>Клиника окрестности Леонова Часовая</b> Страна: <b>РОССИЯ</b> Город: <b>Москва г</b> Область: <b>Московская обл.</b> Район: <b>Люберецкий р-н</b> Адрес: <b>ул Трубуная, дом 15, помещение 3, КОМНАТА 1.</b> Тел. №: <b>+79859034455</b>		<b>4. СРОЧНОСТЬ ОТПРАВКИ:</b> <input type="checkbox"/> Да / <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No Страховая сумма: _____ Страховой взнос: _____ <b>5. ОТВЕРЖЕНИЕ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ</b> <input type="checkbox"/> Да / <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No Сумма объявленной ценности: _____	
<b>2. НАЗНАЧЕНИЕ</b> Ф.И.О. получателя: <b>Цокнев Магомед</b> Имя: <b>Магомед</b> Адрес: <b>Курьер-РЕГИОН ООО</b> Страна: <b>РОССИЯ</b> Город: <b>Томшино п</b> Область: <b>Московская обл.</b> Район: <b>Люберецкий р-н</b> Адрес: <b>Московская обл., Люберецкий р-н, Люберцы г. Томшино п. Склад Термо</b> Тел. №: _____		<b>7. СРОЧНОСТЬ:</b> <b>Сверхсрочная</b> <b>8. ИТОГО К ОПЛАТЕ:</b> <b>Сверхсрочная</b> <b>9. ПРИМЕЧАНИЕ:</b> <b>Договор-Договор</b>	
<b>10. ПРИЕМ ОТПРАВКИ:</b> Дата: <b>21.11.2023</b> Время: <b>0:00:00</b> Подпись: _____		<b>11. ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВКИ:</b> Дата: _____ Время: _____ Подпись получателя: _____ Должность: _____ Ф.И.О. Сотрудника Курьер-Службы: _____ Ф.И.О. Сотрудника Заказчика: _____	
<b>12. ИНФОРМАЦИЯ ЗАКАЗЧИКА:</b> Подпись заказчика: _____		<b>13. ВОЗВРАТ:</b> Возврат груза: <b>Накладная (Накладные): 496-042556599 от 21.11.2023</b>	
<b>14. ВОЗВРАТ:</b> Возврат груза: <b>Накладная (Накладные): 496-042556599 от 21.11.2023</b>		<b>15. ВОЗВРАТ:</b> Возврат груза: <b>Накладная (Накладные): 496-042556599 от 21.11.2023</b>	

**ВАЖНО!!!**

В случае если в процессе выдачи груза на доставку курьеру не были распечатаны и

выданы возвратные накладные, курьеру необходимо перед сдачей термобокса и датчика на склад обратиться к Диспетчеру/логисту/кладовщику (или иному назначенному ответственному лицу по Функции Доставки) для печати возвратных накладных для сдачи на склад!

## ПРОБЛЕМЫ ПРИ ДОСТАВКЕ/СБОРЕ ТЕРМОГРУЗА

При возникновении **проблем** в процессе доставки (нет получателя, недозвон, перенос доставки, нерабочий день и т.п.), как и в случае **отказа** получателя **возвращать термобокс/термодатчик К/В/Э** должен, **не уезжая с адреса доставки**, в незамедлительном порядке **по телефону сообщить о проблеме** диспетчеру/логисту/кладовщику, **внести** соответствующий проблеме **трейс** в МПК и **ожидать решения** проблемы и/или дальнейших указаний в течение 15 минут!

В случае, если по итогу уточнений от диспетчера получена инструкция о необходимости выполнить сбор возврата/попытку сбора возврата позднее, в МПК при выполнении доставки проставляется трейс **«Отсутствие возврата при доставке»** с расшифровкой **«Возврат будет готов позже»**.

65646464646

Открыть

**Подтверждение...**

Будет ли возврат при доставке?

Нет Да

Выделить

# ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ

## СДАЧА ГРУЗА НА СКЛАД

В конце рабочего дня по возвращению в офис КСЭ сотрудник должен сдать на склад собранные от клиентов, а также недоставленные отправления (при наличии) и возвратные документы ВСД (при наличии). В Москве отправления можно сдать кольцевому водителю или путем передачи груза на склад через другого линейного сотрудника.

Все собранные отправления сдаются на склад с присвоенными им номерами заказа. Если по каким-либо причинам номер заказа не присвоен (напр. при доставке с возвратом), его необходимо присвоить у диспетчера/логиста.

Перед тем, как сдать отправления на склад, их необходимо пересчитать и сравнить с данными в МПК. Если отправления передаются линейному курьеру, заполняется «Реестр передачи груза» (для Москвы).

**Количество сданных отправлений должно соответствовать количеству собранных за день.**

## \*СДАЧА ГРУЗА НА СКЛАД В ЯЧЕЙКУ ДЛЯ МОСКВЫ, МО И СПБ

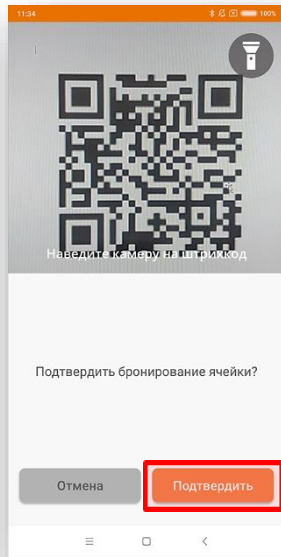
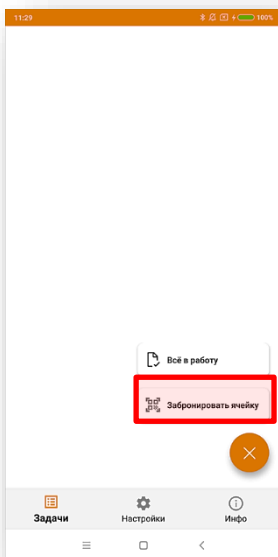
Для сдачи груза в ячейку все отправления (кроме рассылок) должны иметь на себе приклеенную грузовую марку.

Все отправления (кроме рассылок и сверхсрочных) сдаются по принципу «единого окна» - вместе сборы, возвраты/ВСД, проблемные (недоставленные) отправления, отказы (полные и частичные).

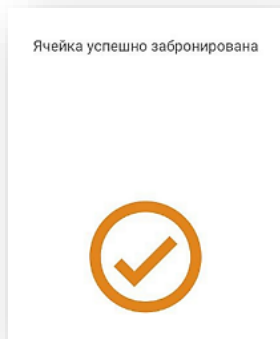
Перед сдачей груза требуется забронировать первую, свободную по порядку, ячейку. Ячейками являются стеллажные полки, коробка, телеги или паллеты, которые выбираются в зависимости от объема сдаваемого груза.

Для бронирования в МПК во вкладках «Новые» или «В работе» надо нажать на оранжевый круг в правом нижнем углу экрана, выбрать «Забронировать ячейку», далее откроется окно для сканирования. Требуется привести камеру на QR-код выбранной ячейки и подтвердить бронирование.

Подробнее смотрите в папке «Привязка грузовых мест в МПК при сборе заказа. Сдача груза на склад в ячейку» в учебном боте.



После нажатия на клавишу «Подтвердить» появится сообщение об успешном бронировании. Необходимо сложить весь сдаваемый груз (кроме рассылок и сверхсрочных отправок) в забронированную ячейку. Груз перейдет в МПК в закладку «Сданы на склад» после фактического приёма кладовщиком.



Если ячейка уже забронирована, высветится сообщение «Произошла ошибка. Ячейка уже забронирована», необходимо забронировать новую свободную ячейку, следующую за забронированной.

**СВЕРХСРОЧНО**

**Сверхсрочные** отправления сдаются отдельно в Зоне для сверхсрочных отправок, предварительно необходимо **забронировать ячейку**.

**Для сдачи рассылок** надо использовать отдельную ячейку в Зоне рассылок, строго следуя принципу «1 рассылка = 1 ячейка». Бронирование ячейки в данном случае не требуется! Все места одной рассылки складываются в одну ячейку, сверху необходимо приложить накладную на сбор данной рассылки.

**\*СДАЧА ГРУЗА НА СКЛАД НА СЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ. МОСКВА И МО**

Для курьеров в Москве и МО введена возможность не возвращаться в текущий рабочий день на склад для сдачи **недоставленного груза и возвратов** (возможно только для МОСКОВСКИХ И ВНУТРЕННИХ ВОЗВРАТОВ) с последующей сдачей таких отправок утром следующего дня перед началом смены – **СТРОГО ДО 08:00!**

Для этого должны соблюдаться следующие условия:

1. все возвраты в регионы сданы на склад через кольцевого водителя или линейного курьера,
2. все сборы сданы на склад через кольцевого водителя или линейного курьера,
3. следующий день, утром которого курьер сдаст грузы, не выходной,
4. курьер работает на личном авто.

**Региональные возвраты** на руках у курьера на ночь оставлять **СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО** - обязательная сдача на склад, кольцевому водителю или линейному курьеру (в Москве и МО) текущим днем!


## ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА

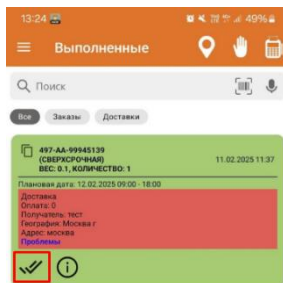
Денежные средства, полученные от клиентов (если не была использована оплата через СБП или пластиковой картой), должны быть сданы посредством **самоинкассации** через банкоматы СБЕРБАНК (в Москве и МО возможна также сдача через банкомат МКБ или терминал Элекснет) **в этот же день до 23:59:59!**

## МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

По окончании рабочего дня сотруднику необходимо дополнительно к автоматической «Синхронизации» (во избежание тех. ошибок связанных с работой К-В-Э в зоне обслуживания (районе), где присутствуют проблемы с тел.соединением и отсутствует интернет соединение) проверить в МПК полноту передачи данных по статусам в общую базу (ИС 1С Карго), и провести «Ручную» (принудительную) синхронизацию в МНК.

*\*Определение передачи данных отображается в карточке работ (сбор/доставка) в виде 2-х «Галочек».*

Для принудительной синхронизации курьеру необходимо нажать на знак «Ладонь» в  шапке приложения.



После сдачи грузов в мобильном приложении все задания перемещаются во вкладку «Сданы на склад» и «Выполненные», после чего необходимо выполнить **очистку базы**.

## ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРИЕМЕ ОТПРАВЛЕНИЯ 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;
- Грузовые марки не наклеены (по заказам от 2-х мест).

**После сдачи отчета ответственному за проверку менеджеру и очистки базы рабочий день курьера (водителя, экспедитора) считается окончанным.**

## ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ НАКЛАДНОЙ

<div style="text-align: center;"> <b>КУРЬЕР СЕРВИС ЭКСПРЕСС</b> </div> <p>             ЗАПОЛНИТЕЛ ОТПРАВИТЕЛЕМ / FILLING BY SENDER              Паспорт/ID-карта, в котором, должен состоять по 5-ти фото         </p> <p>             Москва, тел.: +7 (495) 748-7-748              +7 (495) 995-7-795              www.cse.ru         </p>	<div style="text-align: center;"> <p><b>12345678</b></p> </div>	<p>номер пакета <b>10100110</b></p> <p>номер заказа <b>495-00000000</b></p>																				
<p><b>1. КЛИЕНТ (FROM / CLIENT)</b></p> <p>Код подразделения</p> <p>Ф. И. О. Отправителя Name of shipper</p> <p>Иванов Иван Иванович <b>Орджергоз</b></p> <p>Наим. Орг. или Company name</p> <p>Страна Country</p> <p>РФ</p> <p>Город City</p> <p>Москва</p> <p>Область Region</p> <p>ул. Угreshская, д. 2, стр. 55, оф. 105</p> <p>Address</p> <p>Индекс Zip/Postal code</p> <p>115000</p>	<p><b>4. СТРАХОВАНИЕ ПОЛИСА</b></p> <p><input type="checkbox"/> Да / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No</p> <p>Страховая сумма</p> <p>Страховой внос</p>	<p><b>6. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ</b></p> <p><input type="checkbox"/> ОТПРАВИТЕЛЕМ <input type="checkbox"/> НАЛИЧНЫЕ</p> <p><input type="checkbox"/> ПОЛУЧАТЕЛЕМ <input type="checkbox"/> ДОГОВОР</p> <p><input type="checkbox"/> ТРЕТИМ ЛИЦАМ <input type="checkbox"/> ГАРАНТИРОВАННОЕ ГИСМО</p> <p>код платежа <b>25КС</b></p>																				
<p><b>2. КЛУД / TO (RECEIVER)</b></p> <p>Код подразделения</p> <p>Ф. И. О. Получателя Name of consignee</p> <p>Петров Петр Петрович <b>Нефтяная компания</b></p> <p>Наим. Орг. или Company name</p> <p>Страна Country</p> <p>РФ</p> <p>Город City</p> <p>СПБ</p> <p>Область Region</p> <p>Лиговский пр-т, д. 14, оф. 414</p> <p>Address</p> <p>Индекс Zip/Postal code</p> <p>110000</p>	<p><b>5. ОТРАЖЕНИЕ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ</b></p> <p><input type="checkbox"/> Да / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No</p> <p>Сумма объявленной ценности</p>	<p><b>7. ТARIФ НА ДОСТАВКУ</b></p> <p><input type="checkbox"/> Сверхсрочно <input checked="" type="checkbox"/> Срочно <input type="checkbox"/> Суточная доставка <input type="checkbox"/> Стандартная доставка</p> <p><input type="checkbox"/> Забор с адреса <input checked="" type="checkbox"/> Возврат <input type="checkbox"/> Переадресация <input type="checkbox"/> Эконом-доставка (груз весом более 20 кг)</p> <p style="text-align: center;"><b>с возвратом хрупкое</b></p>																				
<p><b>3. ОПИСАНИЕ ВРЕЩЕНИЯ / DESCRIPTION</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Шт. (шт. / Pieces)</th> <th>Объем упаковки (объемный) / General description</th> <th>Вес (кг. / Weight)</th> <th>Кол-во мест (шт. / Pieces)</th> <th>Габариты (см. / см. / cm.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>0,6</td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>x</td> <td>x</td> </tr> </tbody> </table> <p>Всего мест Total</p> <p>Всего тонн Total</p> <p>Объемный вес</p>	Шт. (шт. / Pieces)	Объем упаковки (объемный) / General description	Вес (кг. / Weight)	Кол-во мест (шт. / Pieces)	Габариты (см. / см. / cm.)	1	1	0,6	x	x				x	x				x	x	<p><b>8. ИСХОД КОПИЯТЕ</b></p> <p><input type="checkbox"/> ( )</p>	<p><b>9. ПРИМЕЧАНИЕ</b></p> <p><b>с возвратом хрупкое</b></p>
Шт. (шт. / Pieces)	Объем упаковки (объемный) / General description	Вес (кг. / Weight)	Кол-во мест (шт. / Pieces)	Габариты (см. / см. / cm.)																		
1	1	0,6	x	x																		
			x	x																		
			x	x																		
<p>Стоимость, дата таможенного/Валюта Value for customs/monetary</p>	<p><b>10. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ</b></p> <p>Дата: «11» марта 2017г. Время: «14» ч. «10» м.</p> <p>И. О. Сотрудника: Козлов С.С. Подпись: Козлов</p>	<p><b>11. ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ</b></p> <p>Дата: «12» марта 2017г. Время: «11» ч. «10» м.</p> <p>И. О. Получателя: Семенова А.Л.</p> <p>Подпись Получателя: Семенова. Должность: офис-менеджер</p> <p>И. О. Сотрудника Исполнителя: Круглов И.А.</p>																				
<p>Я подтверждаю, что информация на обратной стороне листа точна и верна! I confirm that the information on the back of the card is true and exact.</p> <p>С подписями и печатью перевозчика и получателя are accompanied with the brand name and conditions of transport.</p> <p>Подпись отправителя / Signature of shipper</p> <p style="text-align: center;"><b>Иванов</b></p>																						

## 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. Если не документы, необходимо указать конкретный характер отправки (заказа). Количество мест в данном отправлении. Вес (фактический, объемный) рассчитать по формуле:  $d \cdot v \cdot sh / 4000$  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 производится 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 заказа о 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.





