

Правила составления Акта осмотра / Акта несоответствия на стороне курьера с учетом работы с некомплектом на этапе выдачи со склада

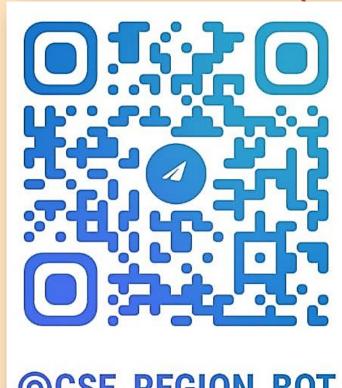
УЧЕБНЫЙ ТЕЛЕГРАМ-БОТ

Учебный материал находится в свободном доступе для всех сотрудников в Телеграм-боте

t.me/CSE_REGION_BOT

Раздел:

Акт осмотра/Акт несоответствия



@CSE_REGION_BOT

Цели обучения:

Целью обучения является получение знаний по процессам работы курьера с поврежденными грузами и работы с некомплектами, как на этапе получения груза со склада, так и на этапе доставки, а так же правилам составления Акта осмотра/Акта несоответствия.

	Акт осмотра/Акт несоответствия		
урьер Сервис Экспресс	Дата и время составления: «»20г. время::		
	(виссти город и адрес места составления)		

(внести город и адрес места составления)			
for surveyoumscomment a wowen	T TIDUOMS/TOCTSBUR/CUTS TOUGH	обработки отправления установили следующее:	
вы, нижеподписавшиеся, в номен	(кужное подчеркнуть)	оораотка оправления установили следующее.	
Получатель (заполняется при	наименование компании по	пунятеля/ ФИО получателя	
доставке/самовывозе):	national to an annual to	nymical vito nonymical	
Представитель «Курьер-Сервис	должность/ФИО сотрудник	а КСЭ	
Экспресс» (заполняется			
всегда):			
Данные о перевозчике:		/ ФИО и должность сотрудника перевозчика/ Номер транспортного	
(заполняется при приеме от перевозчика):	средства/ФИО курьера		
перевозчика). 1. По транспортным	Manual and Changes	акладная/ Экспедиторская расписка/Авианакладная/Накладная	
1. По гранспортным документам значится:	манифест/ гранспортная н	акладная Экспедиторская расписка Авианакладная накладная (нужное подчеркнуть)	
ACCOUNT THE PARTY OF	указать номер документа №		
	Количество мест	указать кол-во мест по документу	
	(указать кол-во мест по		
	документу) Вес/кг	указать вес по документу	
	(указать вес по документу)	указать вес по документу	
	Вид упаковки	□ коробка □ пакет □ конверт □ обрешетка □ без упаковки	
	(нужное отметить)	мешок иное	
2. В действительности	Количество мест / Номера	указать фактическое кол-во мест и номер ГМХ фактических мест	
оказалось:	ГМХ (указать фактическое		
	кол-во мест и намер ГМХ фактических мест)		
	Bec/kr	указать фактический вес	
	(Указать фактический вес)	y mora an appearance of the	
	Вид упаковки	🗆 коробка 🗆 пакет 🗆 конверт 🗆 обрешетка 🗀 без упаковки	
	(нужное отметить)	□ иное	
2.2. Фактическое состояние упа		рьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления	
 Упаковка не повреждена 	претензии к компании оку	рвер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления	
3 International networks	не имею		
	(подпись получа	rmens)	
Упаковка повреждена		п □ нет доступа к вложимому □ пломбы нет	
		□ есть следы вскрытия упаковки □ упаковка подмочена	
Кол-во поврежденных мест:	□ иное		
	(описать поврежде	тние упаковки)	
	Номер ГМХ поврежденных	MECT:	
2.2. *			
2.3. Фактическое состояние вло	женин отправления (заполн	ить нужног).	
□ Повреждений вложимого не	Претензий к компании «Кул	рьер Сервис Экспресс» по состоянию вложений	
EMEGICE	не имею	<u> </u>	
	(подпись получ	zmezs)	
Повреждения вложимого	□ деформировано □ разб	бито подмочено	
HMEIOTCE	пное		
			
	(anucams nosnes	кдения вложимого)	
Имеется расхождение	(-1.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2		
вложенных ТМЦ			
	(описать расхох	кдения)	
Акту приложены фото поврежде	ний упаковки/ вложимого	□ ДA □ HET	
кт подписали:			
скі подписали.			
lолучатель (<i>(заполняется при дос</i>	таехе/самовывозе):	ФИО расшифровка подпись	
-	· ·		
Тредставитель «Курьер-Сервис Экспресс» (заполняется всегда):			
Iредставитель Перевозчика (заполняется при приеме от перевозчика): <u>ФИО пасшифповка</u> (<u>полинсь</u>)			
іредставитель Перевозчика <i>(запо)</i>			
	пняется при приеме от перево	озчика):	

Условия и правила составления Акта осмотра/Акта несоответствия:

- Акт составляется собственноручно сотрудником КСЭ строго в момент доставки только в том случае, если вскрытие упаковки и обнаружение видимых повреждений вложимого выявлено при личном присутствии сотрудника КСЭ. А также в случае расхождения по кол-ву мест доставляемого груза (доставка с расхождением по местам).
- Акт заполняется по инициативе получателя (является фиксацией факта доставки, внешнего состояния упаковки, вложений отправления, обнаруженного в момент доставки)
- Акт может быть составлен вне зависимости от состояния упаковки (поврежденная/неповрежденная) при вскрытии отправления и в случае доставка с расхождением по местам.

Получатель (заполняется при	наименование компачии по	тучателя/ ФИО получателя	
доставке/самовывозе):	наименование компании получателя/ ФИО получателя		
Представитель «Курьер-Сервис Экспресс» (заполняется всегда):	должность/ФИО сотрудника КСЭ		
Данные о перевозчике:	Наименование перевозчика	 ФИО и должность сотрудника перевозчика/ Номер транспортного 	
(заполняется при приеме от перевозчика):	средства/ФИО курьера		
1. По транспортным документам значится:	Манифест / Транспортная накладная/ Экспедиторская расписка/Авианакладная/Накладная (кужное подчаркнуть) указать номер документа №:		
	Количество мест (указать кол-во мест по документу)	указать кол-во мест по документу	
	Вес/кг (указать вес по документу)	указать вес по документу	
	(указать вес но оокументу) Вид упаковки (кужное отметить)	□ коробка □ пакет □ конверт □ обрешетка □ без упаковки □ мешок □ иное_	
2. В действительности оказалось:	Количество мест / Номера ГМХ (указать фактическое кол-во мест и номер ГМХ фактических мест)	указать фактическое кол-во мест и номер ТМХ фактических мест	
	Вес/кг (Указать фактический вес)	указать фактический вес	
	Вид упаковки (нужное отметить)	□ коробка □ пакет □ конверт □ обрешетка □ без упаковки □ иное	
2.2. Фактическое состояние уп	ковин (заполнить нужное):		
		рьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления	
 Упаковка не повреждена 	не имею		
	(подпись получа □ есть доступ к вложимому	тиеля) — нет доступа к вложимому — пломбы нет	
Упаковка повреждена	(подпись получа □ есть доступ к вложимому	THEOR)	
□ Упаковка повреждена Кол-во поврежденных мест:	(подпись падуч есть доступ к впожимому упаковка деформирована иное (описать поережде Номер ГМХ поврежденных	пием) В вет доступа к вложимому В вет доступа к вложимому В сть спелы вскрытих упаковки одночена пил улиговки) мест.	
□ Упаковка повреждена Кол-во поврежденных мест:	(подпись падуч есть доступ к впожимому упаковка деформирована иное (описать поережде Номер ГМХ поврежденных	THEREY BERT DOCTYTHA K RADOKEMOMY IGHOMISM HET GETS CREME BECKPINTEK YTHROBER YTHROBER DOLMOVEHA DRIED YARDOKEN MRCT.	
 Упаковка поврежденам Кол-во поврежденнам мест. 2.3. Фактическое состояние али Повреждений вложимого не 	сть доступ к вложимому упаковка леформирована иное (описать подрежей Номер ГМХ поврежденных жений отправления (заполн	писк) В нет доступа к вложимому В нет доступа к влежимому В нет доступа	
□ Упаховка повреждена Кол-во поврежденных мест. 2.3. Фактическое состояние вли □ Повреждений вложимого не имеется □ Повреждений вложимого	сеть доступ к вложивом; сеть доступ к вложивом; таковка леформирована иное иное иное номер ГМХ поврежденных номер ГМХ поврежденных номер ГМХ поврежденных номер ГМХ компания («Ку) немений к компания («Ку) немений к компания («Ку) немено не	тивку) □ вет доступа к вложимому □ пломбы пот □ есть следы вскрытих удаковки □ упаковка подмочена пом ультоеки) мест: шть куз-кное): плее Сервис Экспресс» по состоянию вложений	
□ Упаховка повреждена Кол-во поврежденных мест. 2.3. Фактическое состояние вли □ Повреждений вложимого не имеется □ Повреждений вложимого	сеть доступ к вложимом; упаковка деформирована иное ино		
Пупаковка не повреждена Упаковка повреждена Кол-во поврежденных мест. 2.3. Фактическое состояние вля Повреждений вложимого не имеется Имеется расхождение вложенных ТМЦ	сеть доступ и вложивом; таковка леформирована инос инос инос		
	сеть доступ к вложимом; упаковка деформирована иное ино		
	сеть доступ и вложивом; сеть доступ и влеживом; сеть доступ и влеживом; сеть доступ и влеживом; сеть доступ и влеживом; сеть доступ и		
□ Упаковка поврежденнах мест: 2.3. Фактическое состояние вля □ Повреждений вложимого не имеется □ Повреждений вложимого имеются □ Имеется расхождение вложению ТМЦ	сеть доступ и вложивом; сеть доступ и влеживом; сеть доступ и влеживом; сеть доступ и влеживом; сеть доступ и влеживом; сеть доступ и		
□ Упаковка поврежденнах мест: 2.3. Фактическое состоящие вля □ Повреждений вложимого не имеется □ Повреждений вложимого имеются □ Имеется расхождение вложного имеются ∴ Акту приложены фото повреждения фото повреждения фото повреждения составления помень по повреждения по по повреждения по	сеть доступ и вложимом		

Настоящий акт составлен в экземплярах, по одному для каждой стороны

^{*} Незаполненные акты необходимо брать с собой на доставку



Правила заполнения Акт осмотра/Акт несоответствия

В акте отражается кол-во мест, которое было заявлено в накладной/Грузовой марке и кол-во мест, доставленных по данной накладной по факту;





Акт осмотра/Акт несоответствия

Дата и время составлени:	я: « <mark>07</mark> » _	Р В В В В В В В В В В В В В В В В В В В	20 <u>25</u> г. время: <u>11</u> : <u>37</u>
Место составления:	Москва	на уп Шарикоп	одшипниковская д.13с3
п тосква на ут шарикоподшиниковокал д. 1000			
(6	нести город і	и адрес места составления)

Мы, нижеподписавшиеся, в момент приема/доставки/складской обработки отправления установили следующее: (нужное подчеркнуть)

Получатель (заполняется при доставке/самовывозе):	наименование компании получателя/ ФИО получателя Весёлый Чижик / Василишина Екатерина Сергеевна
Представитель «Курьер-Сервис	должность/ФИО сотрудника КСЭ
Экспресс» (заполняется всегда):	Курьер / Иванов Иван Петрович
Данные о перевозчике: (заполняется при приеме от перевозчика):	Наименование перевозчика/ ФИО и должность сотрудника перевозчика/ Номер транспортного средства/ФИО курьера



		\	
1. По транспортным	Манифест / Транспортная на	акладная/ Экспедиторская расписка/Авианакладная/Накладная	
документам значится:	(нужное подчеркнуть)		
	указать номер документа №:	497-012095580	
	Количество мест	указать кол-во мест по документу	
	(указать кол-во мест по документу)	3	
	Вес/кг	указать вес по документу	
	(указать вес по документу)	10 кг	
	Вид упаковки	→ коробка □ пакет □ конверт □ обрешетка □ без упаковки	
	(нужное отметить)	□ мешок □ иное	
2. В действительности	Количество мест / Номера	указать фактическое кол-во мест и номер ГМХ фактических мест	
оказалось:	ГМХ (указать фактическое		
	кол-во мест и номер ГМХ	1 / 00001-0202-0003	
	фактических мест)		
	Вес/кг	указать фактический вес	
	(Указать фактический вес)	указать фактический вес 2,5 кг	
	Вид упаковки	★коробка □ пакет □ конверт □ обрешетка □ без упаковки	
	(нужное отметить)	□ иное	
		### 1	

The second secon

Упаковка не повреждена (подпись получателя)

<u> </u>	ı		
2.2. Фактическое состояние упаковки (заполнить нужное):			
→Упаковка не повреждена	Претензий к компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления		
\ <u> </u>	не имею		
	(подпись получателя)		
□ Упаковка повреждена	🗆 есть доступ к вложимому 🔻 нет доступа к вложимому 🗀 пломбы нет		
	□ упаковка деформирована □ есть следы вскрытия упаковки □ упаковка подмочена		
Кол-во поврежденных мест:	□ иное		
	(описать повреждение упаковки) Номер ГМХ поврежденных мест:		

The state of the s



To proceed the control of the contro

Упаковка повреждена

Акт **не должен** включать информацию о том, что **должно было содержаться** в отправлении

Акт фиксирует только внешнее состояние упаковки и вложений отправления, а также комплектность груза

2.2. Фактическое состояние упаковки (заполнить нужное):			
□ Упаковка не повреждена	Претензий к компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления не имею (подпись получателя)		
Упаковка повреждена Кол-во поврежденных мест:	□ есть доступ к вложимому □ пломбы нет упаковка деформирована □ есть следы вскрытия упаковки □ упаковка подмочена □ иное		



Повреждений вложимого не имеется (подпись получателя)

2.3. Фактическое состояние вложений отправления (заполнить нужное):			
Повреждений вложимого не имеется	Претензий к компании «Курьер Сервис Экспресс» по состоянию вложений не имею		
□ Повреждения вложимого имеются	□ деформировано□ иное		
	(описать повреждения вложимого)		
☐ Имеется расхождение вложенных ТМЦ			
	(описать расхождения)		



Повреждения вложимого имеются

2.3. Фактическое состояние вложений отправления (заполнить нужное):			
□ Повреждений вложимого не	Претензий к компании «Курьер Сервис Экспресс» по состоянию вложений		
имеется	не имею		
	(подпись получателя)		
→Повреждения вложимого	□ деформировано □ разбито → подмочено		
имеются	□ иное		
	Треснута крышка шампуня (шампунь протёк)		
	(описать повреждения вложимого)		
□ Имеется расхождение			
вложенных ТМЦ			
	(описать расхождения)		

В акте (п.2.3) описываются только внешние повреждения вложений отправления, а не его рабочие характеристики (т.е. нельзя писать, что внутри отправления обнаружен неработающий монитор, необходимо описать повреждения - разбитый и т.п.).



Имеется расхождение вложенных ТМЦ

2.3. Фактическое состояние вложений отправления (заполнить нужное):			
(
□ Повреждений вложимого не	Претензий к компании «Курьер Сервис Экспресс» по состоянию вложений		
имеется	не имею		
Muccien	(подпись получателя)		
□ Повреждения вложимого	□ деформировано □ разбито □ подмочено		
имеются	□ иное		
	(описать повреждения вложимого)		
→Имеется расхождение вложенных ТМЦ	Отсутствует правый кроссовок		
	(описать расхождения)		

AND CONTROL OF THE CO

К Акту приложены фото повреждений упаковки/ вложимого 🗼ДА 🗆 НЕТ	
василишина Екатерина Сергеевна	ffcus)
Представитель «Курьер-Сервис Экспресс» (заполняется всегда):	emft
Представитель Перевозчика (заполняется при приеме от перевозчика):ФИО расшифровка(подпись)
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах, по одному для каждой стороны.	



The same is to appeal these contents (in the contents of the c

В акте не должно содержаться оценочной стоимости вложимого (суммы ущерба, потери, претензии и т.п.)

* Эта информация может содержаться только в претензии получателя

Важно!

сотрудник КСЭ не должен подписываться ни под какими денежными суммами

Акт составляется в 2-х экземплярах (1 получателю, 1 курьеру)

В случае совершения доставки без составления акта

Акт не может быть подписан задним числом или после факта доставки. В случае возникновения у клиента претензий по состоянию и характеру вложений отправления (ассортимент, количество, качество) после факта доставки, он имеет право составить претензию в свободной форме на имя отправителя.

При получении курьером такой информации следует проинформировать своего руководителя (диспетчера)

В случае совершения доставки без составления акта

Никакие документы не могут быть подписаны сотрудником КСЭ после факта доставки

Сотрудник доставки КСЭ не должен подписывать претензию получателя

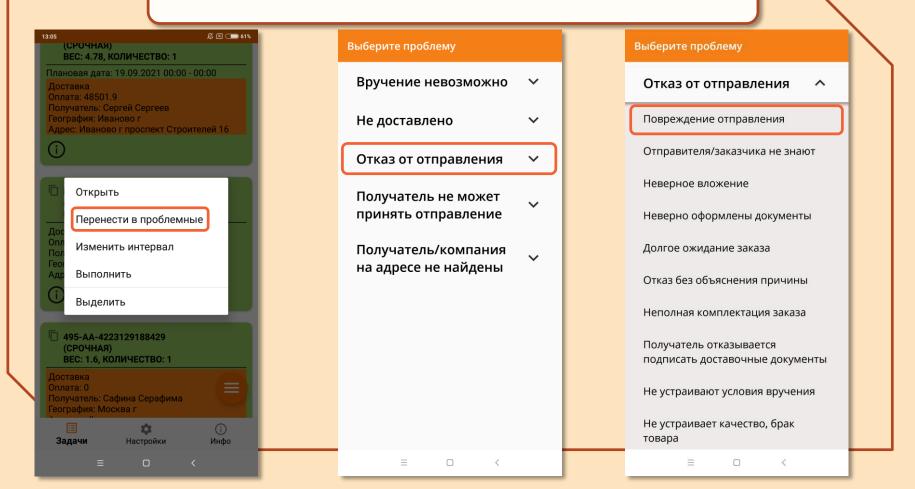
Никакие претензии к КСЭ и сотруднику доставки после факта доставки (наличия подтверждения о доставке (ПОД)) курьером не принимаются

Доставка груза с повреждением

Схема процесса работы с поврежденными грузами (на этапе доставки) Приезд к получателю Выявление повреждения Получатель готов принять HET ДА отправление? Заполнить Акт осмотра / Акт несоответствия Зарегистрировать трейс в МПК в МПК нажать «Выполнить» -«Отказ от доставки» -«Доставлено с повреждением» «Повреждение отправления» При регистрации трейса в МПК откроется окно для "фотофиксации" Произвести фотофиксацию заполненного Акта осмотра / Акта несоответствия Вручить отправление получателю Произвести фотофиксацию поврежденного груза (3-4 фото согласно установленных требований): *Фото груза с повреждением в полный размер Поставить статус Сдать отправление на *Фото самого повреждения «Доставка завершена» в МПК *Фото поврежденной упаковки склад

Действия курьера, если получатель не готов принять груз с повреждением

Зарегистрировать трейс через МПК



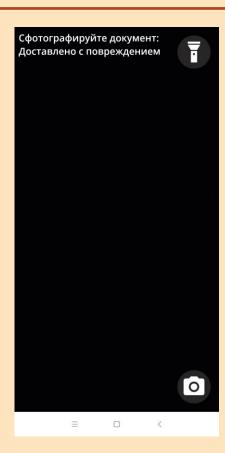
При регистрации трейса в МПК откроется окно для "фотофиксации"

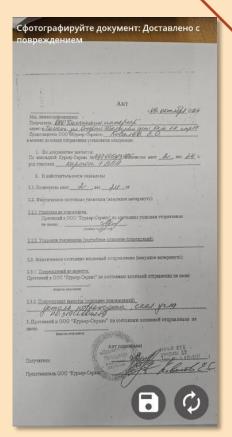


включить подсветку

сохранить фотографию

переснять фотографию







Произвести фотофиксацию заполненного Акта о повреждении



Произвести фотофиксацию поврежденного груза (3-4 фото согласно установленным требованиям):
*Фото груза с повреждением в полный размер
*Фото самого повреждения
*Фото поврежденной упаковки







Отказ от отправления

Повреждение отправления

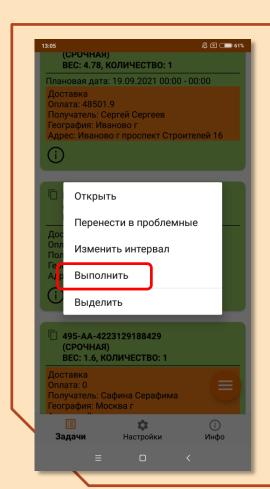
Комментарий

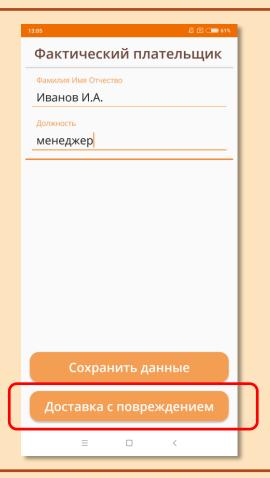
В конце рабочего дня сдать отправление на склад

Оригинал Акта о повреждении груза в обязательном порядке сдать вместе с отчетом

ПОДТВЕРДИТЬ

Действия курьера, если получатель готов принять груз с повреждением





Зарегистрировать трейс через МПК «Доставлено с повреждением/ расхождением»

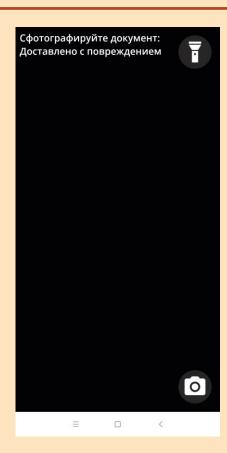
При регистрации трейса в МПК откроется окно для "фотофиксации"

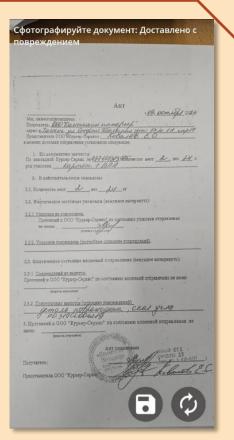


включить подсветку

сохранить фотографию

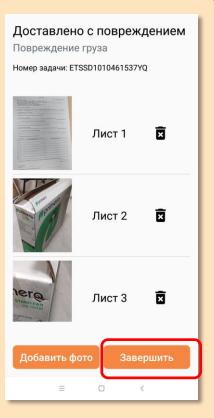
переснять фотографию







Произвести фотофиксацию заполненного Акта о повреждении



Произвести фотофиксацию поврежденного груза (3-4 фото согласно установленным требованиям):
*Фото груза с повреждением в полный размер
*Фото самого повреждения
*Фото поврежденной упаковки





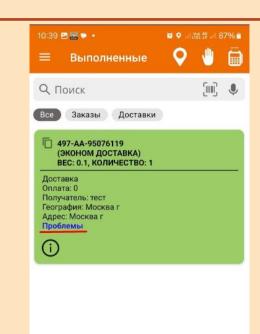








*Оригинал Акта о повреждении груза в обязательном порядке сдать диспетчеру для ответственного хранения и передачи в архив



Накладная попадает в «Выполненные» с пометкой «Проблемы»

При нажатии на «Проблемы» видим расшифровку с нашим комментарием

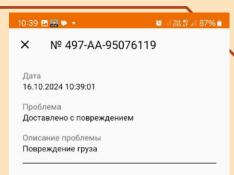






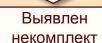


Схема работы с некомплектами

Процесс выдачи груза со склада

Проверка комплектности, довоза выдаваемого груза ответственным сотрудником при формировании маршрутов для выдачи в доставку (проверить наличие трейса с результатом решения - частичная доставка и наличием дополнительной оформленной накладной, маркировки довоз)

(бригадир, диспетчер, сотрудник склада или иное отв.лицо)



По накладной регистрирует в 1С Карго **«красный»** открытый трейс по функции склада: **«00101» - «Обнаружен некомплект» - с расшифровкой «При выдаче груза на доставку»**

Производит в 1С Карго и физически перемещение со склада «Доставки» на «Склад проблемного отдела»

Диспетчер инициирует процедуру поиска согласно инструкции «РИ-15.07-01_Проведение поиска отправлений»

Груз поступил на ПО*



Производится списание груза в доставку на курьера через КРСГ в 1С Карго

Проверка комплектности выдаваемого груза К-В-Э при получении груза на доставку на складе



Проверка комплектности выдаваемого груза **К-В-Э** при получении груза на доставку на складе

Выявлен некомплект

Курьер возвращает груз ответственному сотруднику за выдачу груза со склада (бригадир, диспетчер, сотрудник склада) с соответствующими комментариями

В 1С Карго по данному грузу с К-В-Э принимают обратно на склад

По накладной (отв. лицо) регистрирует в 1С Карго «красный» открытый трейс по функции склада: «00101» - «Обнаружен некомплект» - «При выдаче груза на доставку»

физически перемещает со склада «Доставки» на «Склад ПО*»

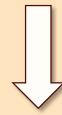
Диспетчер инициирует процедуру поиска согласно инструкции «РИ-15.07-01_Проведение поиска отправлений»

Груз поступил на ПО*



Курьер в МПК подтверждает получение груза со склада ("Принять в работу") и выезжает на маршрут для доставки

Проверка комплектности груза при доставке получателю





Проверка комплектности груза при доставке получателю



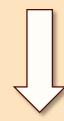
Некомплект НЕ выявлен

Проставить статус "Доставка завершена" в МПК

Груз доставлен



Выявлен некомплект







Получатель готов принять доставку с расхождением

Заполнить Акт о расхождениях (кол-ва мест) при доставке

Сообщить диспетчеру о доставке с расхождением посредством Мессенджера + прислать фото Акта о расхождении

Проставить статус «Доставка завершена» в МПК

Диспетчер регистрирует в 1С Карго «красный» трейс доставки: «00129» - «Доставлено с повреждением/ расхождением» - «Обнаружен некомплект при доставке получателю» - прикрепляет фото Акта полученного от курьера

Диспетчер инициирует процедуру поиска согласно инструкции «РИ-15.07-01_Проведение поиска отправлений»



Получатель НЕ готов принять доставку с расхождением

В МПК внести проблемный трейс «00024» – «Отказ от отправления» - «Неполная комплектация заказа»

Сдать проблемный груз на склад ПО*

Сообщить диспетчеру для инициации поиска груза

Груз поступил на ПО*

Действия К/В/Э в случае доставки груза с расхождениями:

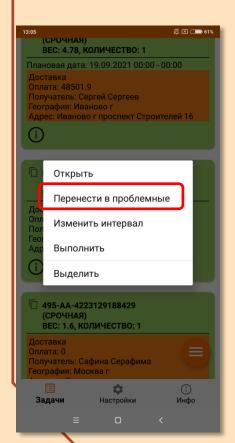
- 1. На адресе доставки в присутствии получателя сверить кол-во доставляемых мест по факту с кол-вом, указанным в накладной/Грузовой марке и МПК
- 2. В случае расхождений (некомплекта) грузовых мест по накладной, на адресе доставки в присутствии получателя составить Акт осмотра / Акт несоответствия по кол-ву мест доставляемого груза
- 3. По итогу заполнения Акта сообщить своему диспетчеру или иному ответственному лицу, отвечающему за функцию доставки о необходимости зафиксировать в 1С Карго информационный трейс о доставке с расхождением
- 4. Находясь на адресе доставки, сделать фотографию составленного Акта и отправить их Диспетчеру и/или иному ответственному лицу по данному процессу в Чат секторов/или иные мессенджеры и чаты, установленные руководителями К-В-Э
- 5. Оригинал Акта К-В-Э в обязательном порядке должен сдать диспетчеру для ответственного хранения и передачи в архив

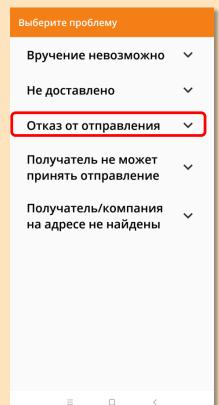
Действия в случае отказа от доставки груза с расхождениями:

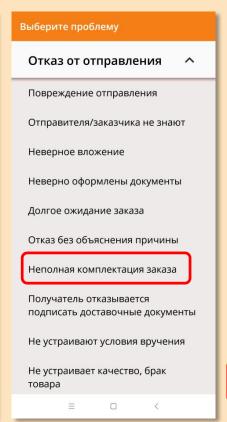
- 1. На адресе доставки в присутствии получателя сверить кол-во доставляемых мест по факту с кол-вом, указанным в накладной/Грузовой марке и МПК
- 2. В случае расхождений (некомплекта) грузовых мест по накладной, на адресе доставки внести в МПК проблемный трейс:

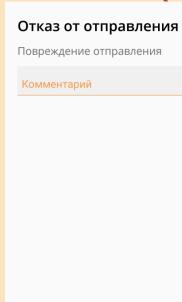
«Отказ от отправления» - «Неполная комплектация заказа»

- 3. По итогу окончания маршрута сдать проблемный груз на склад Проблемного отдела, для дальнейшей обработки и инициации поиска.
- 4. Сообщить диспетчеру для инициации поиска груза (в случае от отказа от доставки с расхождением)









ПОДТВЕРДИТЬ

ТЕСТИРОВАНИЕ

Обязательно для всех участников обучения!

Положительный результат прохождения -

3A4ET

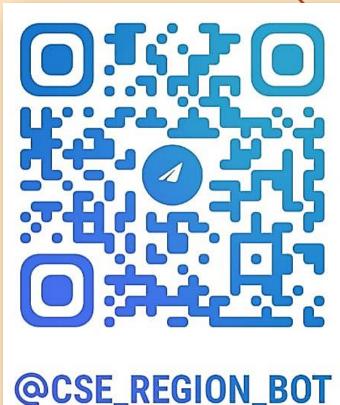
t.me/CSE REGION BOT

главное меню



Раздел: Акт осмотра/Акт несоответствия







СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!