

Правила составления Акта осмотра вложимого на стороне курьера с учетом работы с некомплектom 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 вложимого»



@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 вложимого».

Акт осмотра

«__» _____ 20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся:

Получатель: _____

адрес: _____

Представитель Компании «Курьер-Сервис Экспресс»: _____

в момент доставки отправления установить следующее:

1. По документам значится:

По накладной Компании «Курьер-Сервис Экспресс» № _____, количество мест _____, вес _____ кг, род упаковки _____

2. В действительности оказалось:

2.1. Количество мест _____, вес _____ кг, род упаковки _____

2.2. Фактическое состояние упаковки (нужное вычеркнуть):

2.2.1. Упаковка не повреждена
Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления не имею _____ (подпись получателя)

2.2.2. Упаковка повреждена (подробное описание повреждений)

2.3. Фактическое состояние вложений отправления (нужное вычеркнуть):

2.3.1. Повреждений не имеется
Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию вложений отправления не имею _____ (подпись получателя)

2.3.2. Повреждения имеются (описание повреждений)

2.3.3. Фактическое расхождение вложений ТМЦ

☐ – некомплект ☐ – пересортица (нужное отметить)

№	Артикул/ Наименование	Описание расхождения
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

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

Акт подписали:

Получатель: _____ (_____)

Представитель Компании «Курьер-Сервис Экспресс»: _____ (_____)

Условия и правила составления Акта осмотра вложимого:

- 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.

* Незаполненные акты необходимо брать с собой на доставку

Акт осмотра

«__» _____ 20__ г.

Мы, нижеподписавшиеся:

Получатель: _____

адрес: _____

Представитель Компании «Курьер-Сервис Экспресс»: _____

в момент доставки отправления установили следующее:

1. По документам значится:

По накладной Компании «Курьер-Сервис Экспресс» № _____, количество мест _____, вес _____ кг, род упаковки _____

2. В действительности оказалось:

2.1. Количество мест _____, вес _____ кг, род упаковки _____

2.2. Фактическое состояние упаковки (неужное вычеркнуть):

2.2.1. Упаковка не повреждена.

Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления не имею _____ (подпись получателя)

2.2.2. Упаковка повреждена (подробное описание повреждений)

2.3. Фактическое состояние вложений отправления (неужное вычеркнуть):

2.3.1. Повреждений не имеется.

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

2.3.2. Повреждения имеются (описание повреждений)

2.3.3. Фактическое расхождение вложенных ТМЦ

☐ – некомплект ☐ – пересортица (нужное отметить)

№	Артикул/ Наименование	Описание расхождения
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

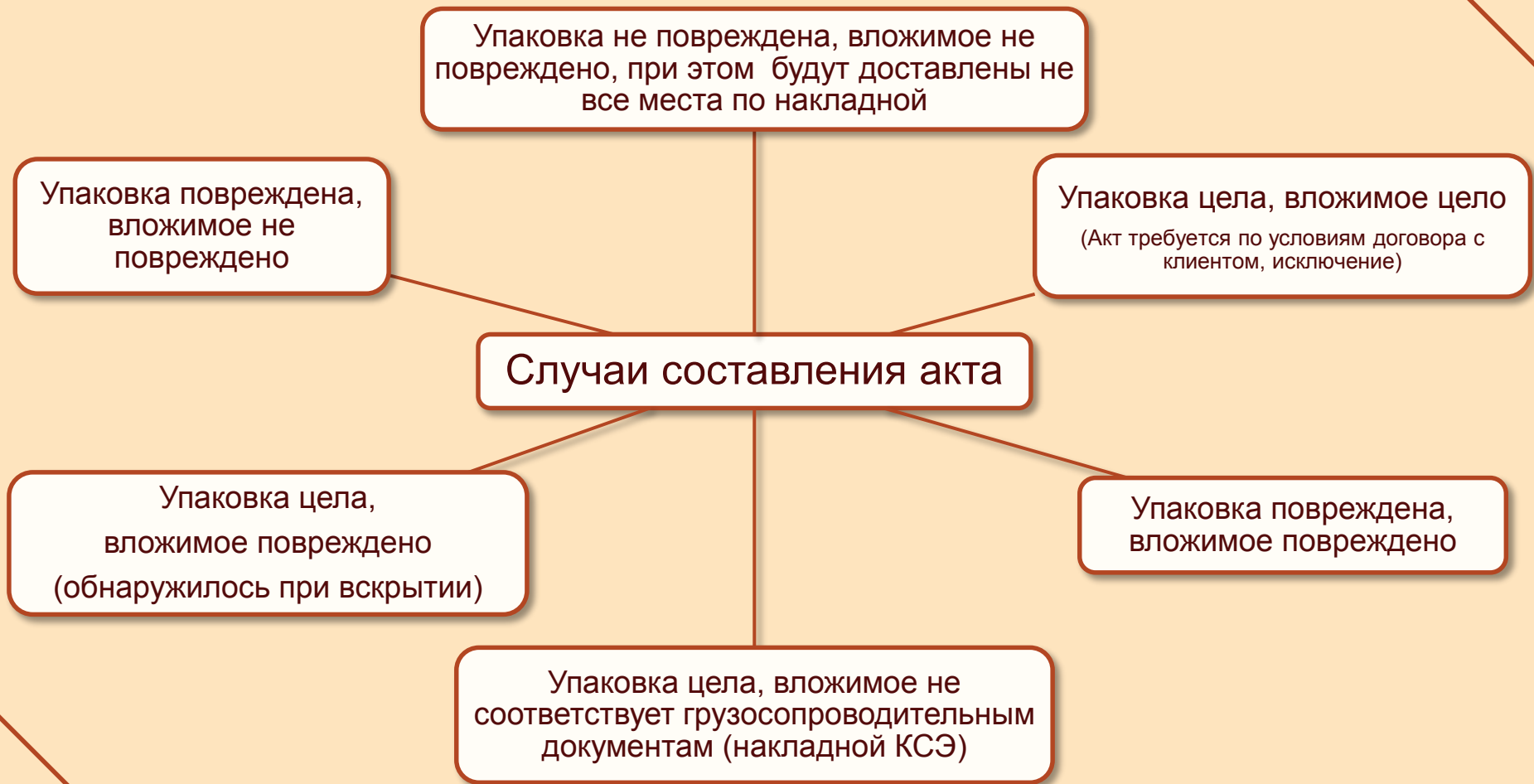
3. Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию вложений отправления не имею _____

(подпись получателя)

Акт подписали:

Получатель: _____ (_____)

Представитель Компании «Курьер-Сервис Экспресс»: _____ (_____)



Правила заполнения Акта осмотра вложимого

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

КЭ Курьер Сервис Экспресс Москва +7(495) 745-7-748 +7(495) 955-7-955				80101769446743	
Томилино		4-7	SVX	номер пакета	
1. ОТПРАВКА				4. СТРАХОВАНИЕ ОТПРАВЛЕНИЯ	
Ф.И.О. отправителя Сима-Лекс				<input type="checkbox"/> Да / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No	
Наим. Орг-ции Сима-Лекс/T-mall				номер заказа (документа основания)	
Код подразделения РИСКУР				496-026148840	
Страна РОССИЯ Город Екатеринбург г				5. СВЕДЕНИЯ ОБ ОПЛАТЕ	
Область Свердловская обл Район				<input type="checkbox"/> отправителем <input checked="" type="checkbox"/> наличными	
Адрес Чертыховского, 86/9, ru1390456559nnuw				<input type="checkbox"/> получателем <input checked="" type="checkbox"/> договор	
Тел. № +7 800 234-10-00, доб. 2830				<input checked="" type="checkbox"/> третьими лицами <input type="checkbox"/> ГАР. ПИСЬМО	
2. НАЗНАЧЕНИЕ				5. ОТПРАВЛЕНИЕ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ	
Ф.И.О. получателя Почта России - КСЗ Екатеринбург				<input type="checkbox"/> Да / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Нет / No	
Наим. Орг-ции Почта России - КСЗ Екатеринбург				Сумма объявленной ценности	
Код подразделения				7. СРОЧНОСТЬ	
Страна РОССИЯ Город Екатеринбург г				Эконом доставка	
Область Свердловская обл Район				8. ИТОГО К ОПЛАТЕ	
Адрес 620961 г. Екатеринбург, Вокзальная 26 Проект RuPost.				-	
Тел. №				3. ПРИМЕЧАНИЕ:	
3. ОПИСАНИЕ ВЛОЖИМОГО				Сима-Деере	
Общее описание вложимого				Возможно вручение по ПИН-коду	
Кол-во мест 1				СОЗВОН за ЧАС! СРАЗУ ПОСЛЕ ДОСТАВКИ вносим ПОД. Доставка	
Вес (кг) 0.6				БЕЗ вскрытия. При проблемах/переносах звоним в ПО. Доставка	
Габариты (см х см х см) 0 x 0 x 0				10. ПРИЕМ ОТПРАВЛЕНИЯ:	
Всего мест 1				Дата 02.03.2022	
Стоимость для таможенного оформления				Ф.И.О. Сотрудника Курьер-Сервиса	
Я подтверждаю, что информация на накладной является верной и точной. С оговоренным количеством мест вложения в упаковку.				Подпись	
ФОРМА 2 НАКЛАДНАЯ				11. ИНФОРМАЦИЯ О ВРУЧЕНИИ ОТПРАВЛЕНИЯ:	
Подпись отправителя				Дата	
				Ф.И.О. Получателя	
				Подпись получателя	
				Должность	
				Ф.И.О. Сотрудника Курьер-Сервиса	
				12. ИНФОРМАЦИЯ ЗАКАЗЧИКА:	
				Ф.И.О. заказчика	
				Подпись заказчика	

АКТ осмотра

«03» Января 2024г.

Мы, нижеподписавшиеся:

Получатель: Василиса Премудрая

адрес: Тридевятое Царство

Представитель Компании «Курьер-Сервис Экспресс»:

Иван Царевич

В момент доставки отправления установили следующее:

1. По документам значится:

По накладной Компании «Курьер-Сервис Экспресс» № 000-123456789, количество мест 3, вес 9 кг,
род упаковки Сундук

2. В действительности оказалось:

2.1. Количество мест 2, вес 6 кг, род упаковки Сундук

[illegible]

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 (ненужное вычеркнуть):

2.2.1. ~~Упаковка не повреждена.~~

Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления не имею _____.
(подпись получателя)

2.2.2. Упаковка повреждена (подробное описание повреждений)

Поврежден правый нижний угол (вмятина)

~~2.2.1. Упаковка не повреждена.~~

Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию упаковки отправления не имею _____.
(подпись получателя)

2.2.2. Упаковка повреждена (подробное описание повреждений)

Поврежден правый нижний угол (вмятина)

[illegible]

2.3. Фактическое состояние вложений отправления (ненужное вычеркнуть):

2.3.1. Повреждений не имеется.

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

~~2.3.2. Повреждения имеются (описание повреждений)~~

[illegible]

2.3.3. Фактическое расхождение вложенных ТМЦ

□ – некомплект

☐ – пересортица (нужное отметить)

№	Артикул/ Наименование	Описание расхождения
1.	* 012345678 / кроссовки	отсутствует правый кроссовок
2.		
3.	*123456789 / карандаши	5 красных; 10 синих
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		

[illegible]

3. Претензий к Компании «Курьер-Сервис Экспресс» по состоянию вложений отправления не имею



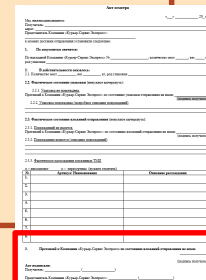
(подпись получателя)

Акт подписали:

Получатель:  (Василиса П.)

Представитель Компании «Курьер-Сервис Экспресс»:  (Иван Ц.)

При составлении акта и обнаружении повреждений вложимого отправления, если у получателя не возникло претензий, он должен расписаться в акте (п.3) о том, что не имеет претензий.



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

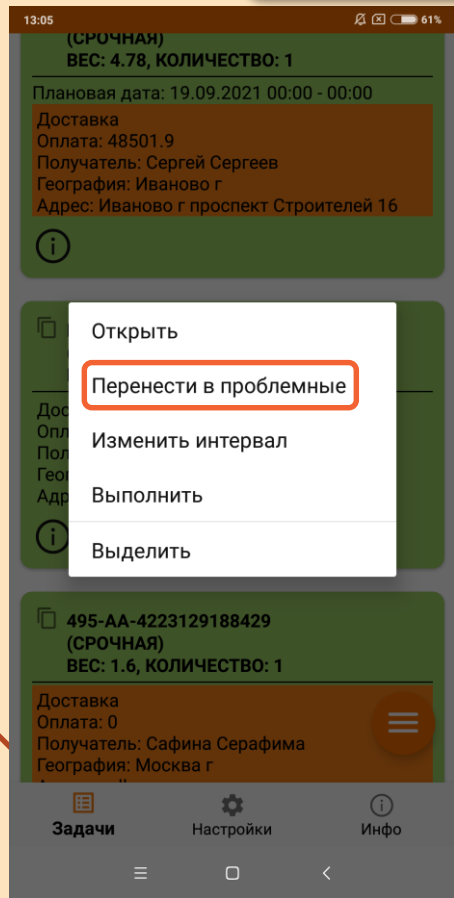
Доставка груза с повреждением

Схема процесса работы с поврежденными грузами (на этапе доставки)



**Действия курьера, если получатель не готов
принять груз с повреждением**

Зарегистрировать трейс через МПК



Выберите проблему

Вручение невозможно ▾

Не доставлено ▾

Отказ от отправления ▾

Получатель не может
принять отправление ▾

Получатель/компания
на адресе не найдены ▾

Выберите проблему

Отказ от отправления ^

Повреждение отправления

Отправителя/заказчика не знают

Неверное вложение

Неверно оформлены документы

Долгое ожидание заказа

Отказ без объяснения причины

Неполная комплектация заказа

Получатель отказывается
подписать доставочные документы

Не устраивают условия вручения

Не устраивает качество, брак
товара

**При регистрации трейса в МПК
откроется окно для
"фотофиксации"**



 **сделать фотографию**



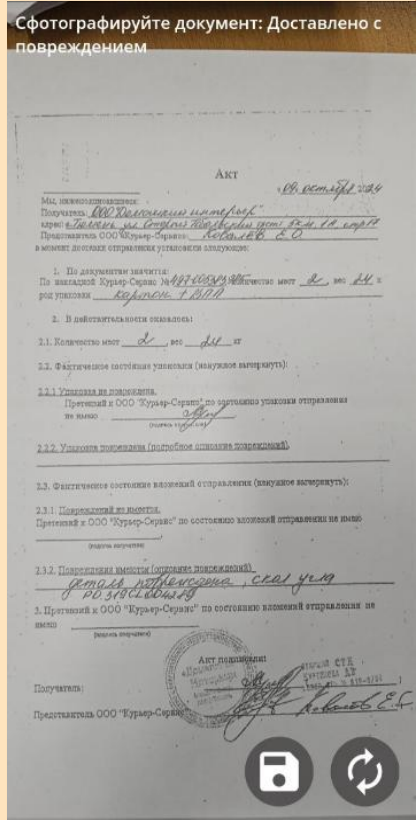
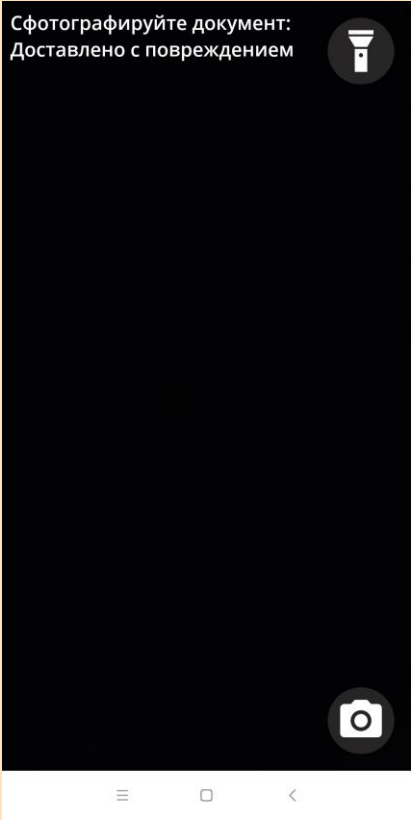
 **ВКЛЮЧИТЬ ПОДСВЕТКУ**



 **сохранить фотографию**



 **переснять фотографию**



Отказ от отправления

Повреждение отправления

Номер задачи: 00-AA-00000000000112



Лист 1



Лист 2



Лист 3



Добавить фото

Завершить



Произвести
фотофиксацию
заполненного Акта о
повреждении

Отказ от отправления

Повреждение отправления

Номер задачи: 00-AA-00000000000112



Лист 1



Лист 2



Лист 3



Добавить фото

Завершить



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

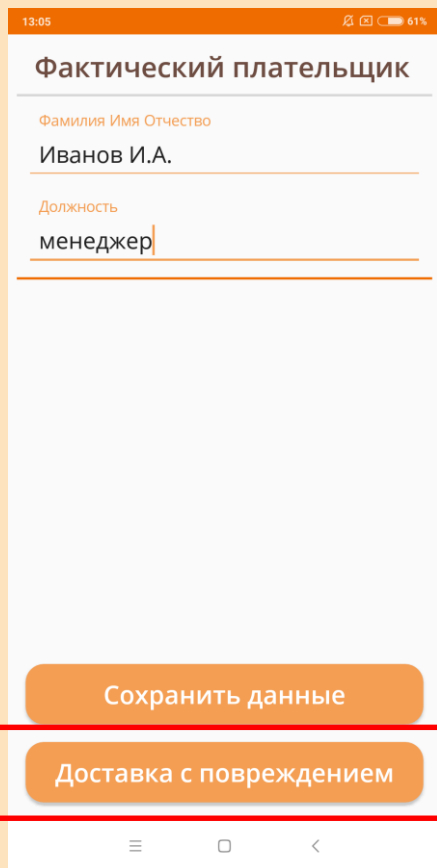
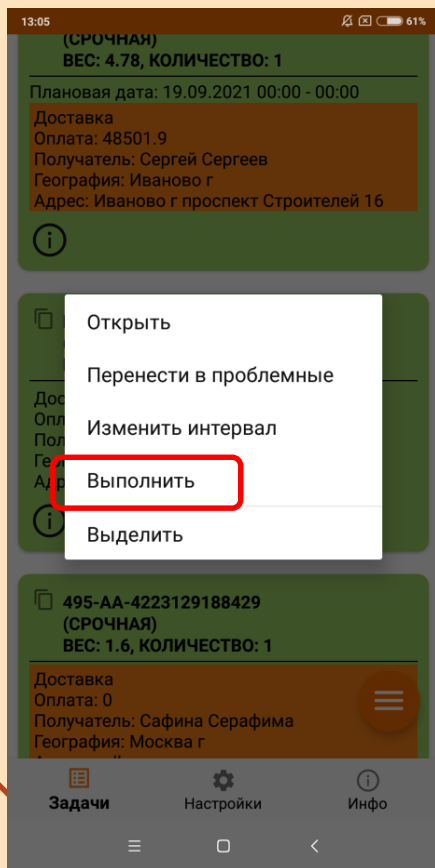
Комментарий

ПОДТВЕРДИТЬ

В конце рабочего дня сдать
отправление на склад

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

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"**



 **сделать фотографию**



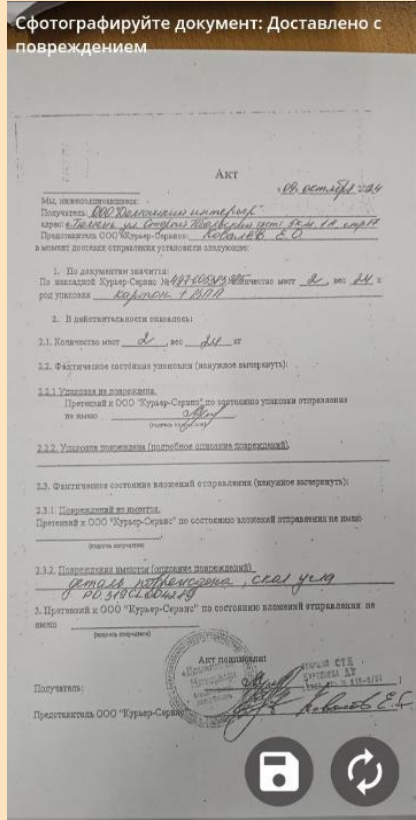
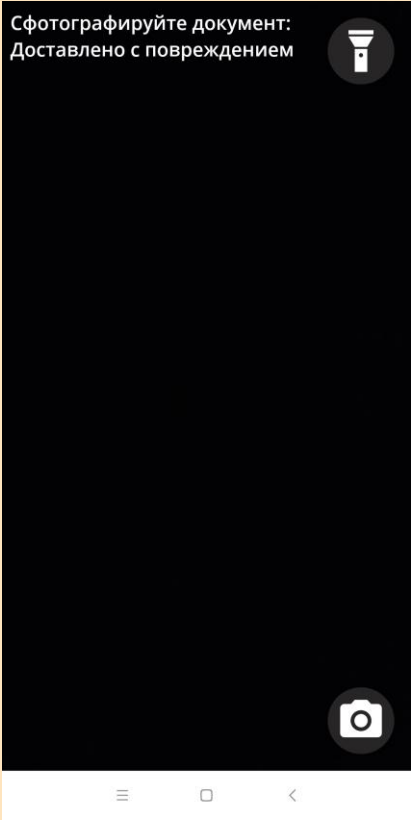
 **ВКЛЮЧИТЬ ПОДСВЕТКУ**



 **сохранить фотографию**



 **переснять фотографию**



Доставлено с повреждением

Повреждение груза

Номер задачи: ETSSD1010461537YQ



Лист 1



Лист 2



Лист 3



Добавить фото

Завершить



Произвести
фотофиксацию
заполненного Акта о
повреждении

Доставлено с повреждением

Повреждение груза

Номер задачи: ETSSD1010461537YQ



Лист 1



Лист 2



Лист 3



Добавить фото

Завершить



Произвести фотофиксацию поврежденного груза
(3-4 фото согласно установленным требованиям):

- *Фото груза с повреждением в полный размер
- *Фото самого повреждения
- *Фото поврежденной упаковки



13:18

Доставлено с повреждением

Повреждение груза

Комментарий

ПОДТВЕРДИТЬ

13:18

Фактический плательщик

Фамилия Имя Отчество

Иванов И.А.

Должность

менеджер

Сохранить данные

Фото Акта и повреждённого груза сохранено

13:18


Cargo5

Очистить

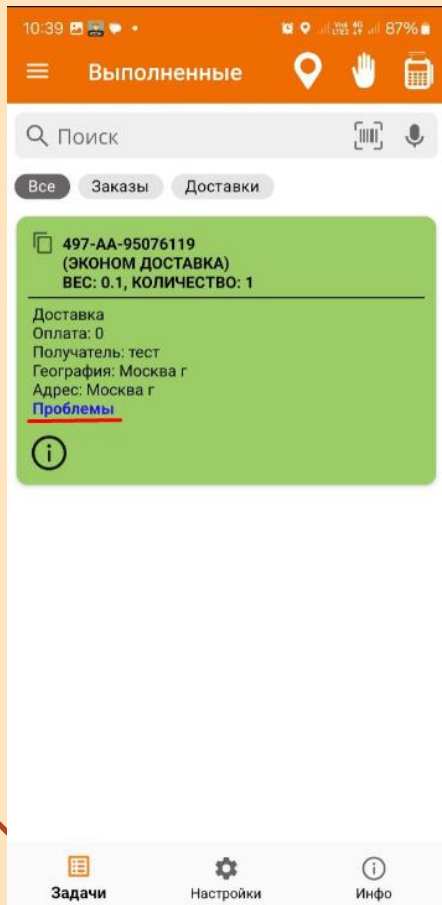
OK

Накладная №ETSSD1010461537YQ была вручена
Иванов И.А.

РАСПИШИТЕСЬ НИЖЕ



*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

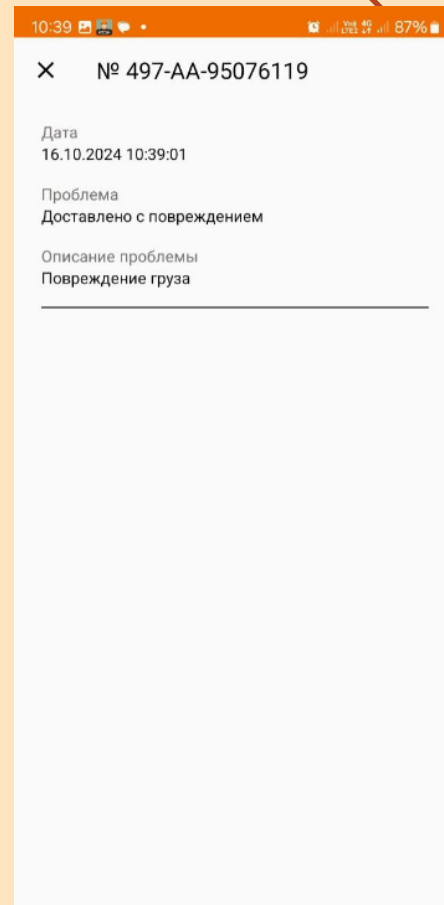


Схема работы с некомплектами

Процесс выдачи груза со склада

*Склад

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)

**Выявлен
некомплект**

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*

**Некомплект
НЕ выявлен**

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
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 отправок»

Груз поступил на ПО*

Некомплект **НЕ** выявлен

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 отправок»

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

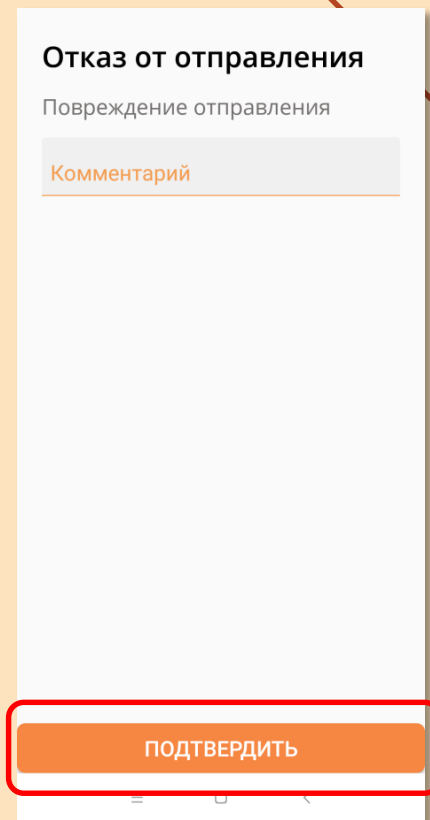
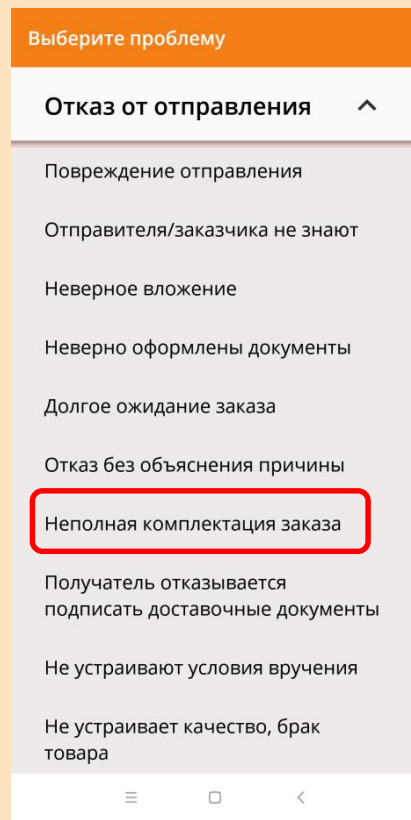
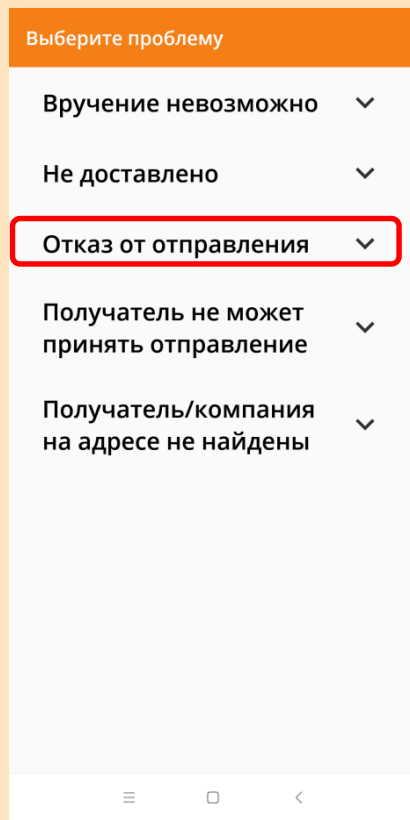
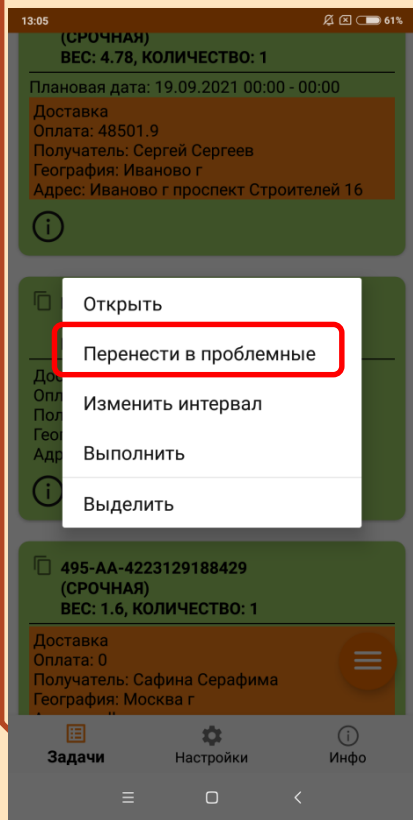
Груз поступил на ПО*

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 о расхождении 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 отказа от доставки с расхождением)



ТЕСТИРОВАНИЕ

**Обязательно для всех
участников обучения!**

Положительный результат прохождения –

ЗАЧЕТ

t.me/CSE_REGION_BOT

главное меню



раздел «Акт осмотра вложимого»



ТЕСТ



@CSE_REGION_BOT



**СПАСИБО
ЗА
ВНИМАНИЕ!**