



CDEK

логистические
решения

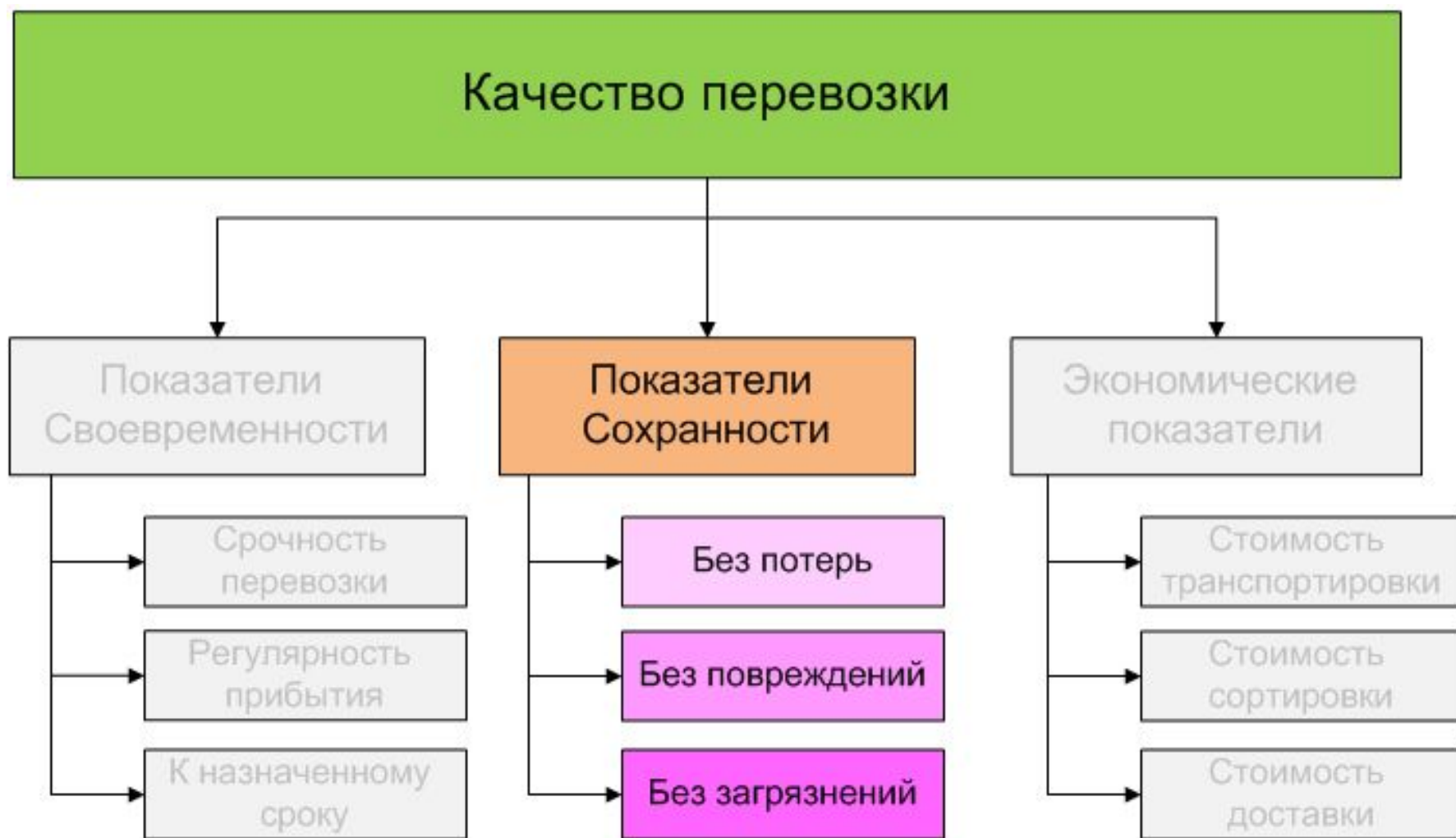
***Без потерь и
повреждений!***

(для курьеров, менеджеров клиентского сервиса и отдела продаж)

Сохранность грузов —
это обеспечение
доставки отправок
от отправителя до
получателя без
ухудшения их
качества и
количества, **т. е. Без
повреждений,
недостач и потерь.**



НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПЕРЕВОЗКИ ГОСТ Р 51005-96



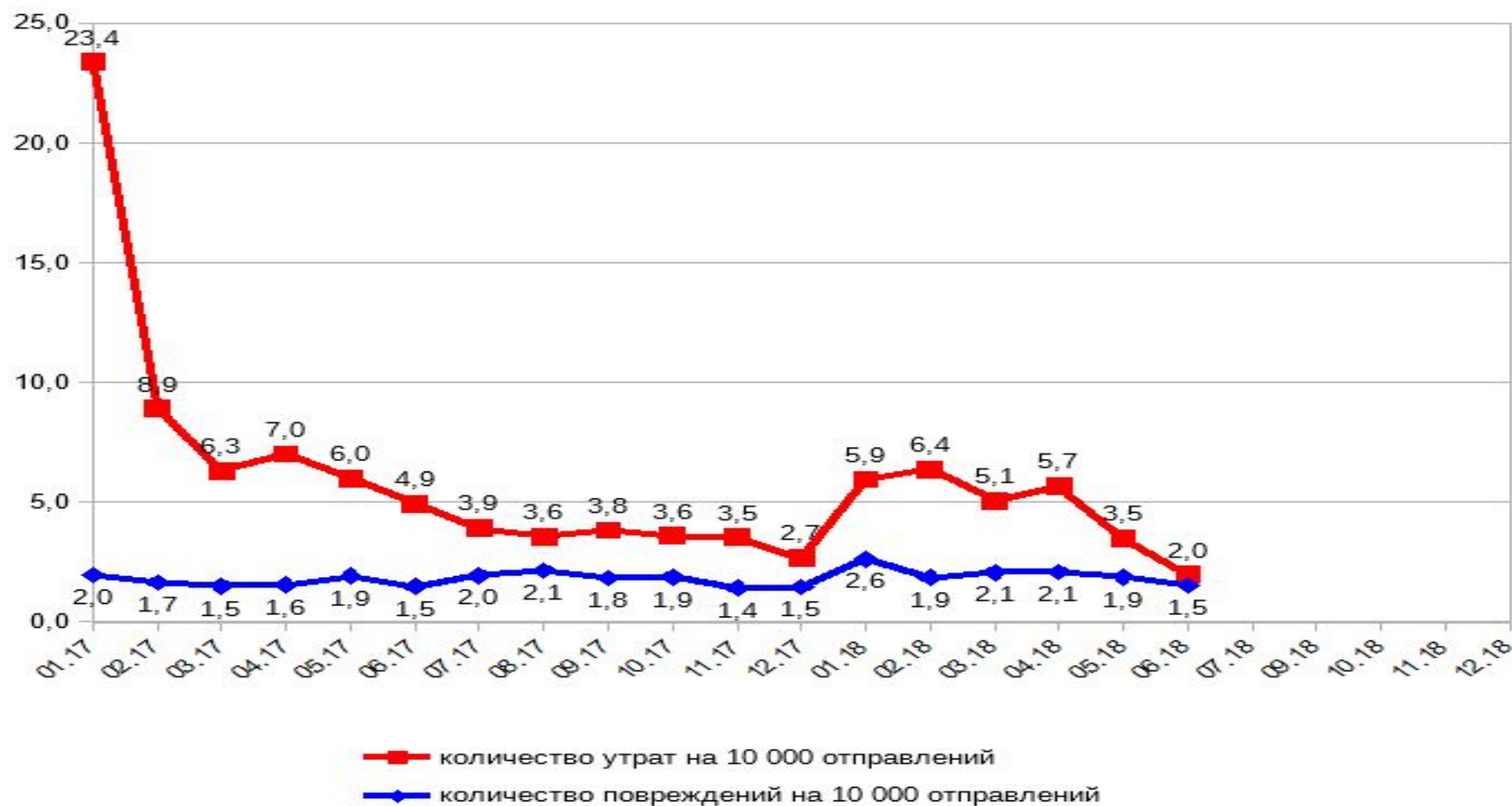
Количество повреждений и утрат:

показатель	2016 год	2017 год	1 квартал 2018 год	2 квартал 2018 год
Кол-во признанных утрат и повреждений (% к общему кол-ву отправок)	5 779 (0,05%)	14 884 (0,07%)	5 303 (0,08%)	3 804 (0,06%)
Сумма компенсации	22,0 млн.руб.	53,9 млн.руб.	22,1 млн.руб.	16,7 млн.руб.
Кол-во утрат на 10 000 отправок	4,1	5,5	5,8	3,7
Кол-во повреждений на 10 000 отправок	1,2	1,7	2,2	1,8

Стандарт сохранности по ТНП — 0,05% (5 утрат на 10 000 отправок)

Международный стандарт – 0,01% (1 утрата на 10 000 отправок)

Количество утрат и повреждений на 10 000 отправок 2017-2018г.г.



Этапы прохождения грузов,
где может быть утрата и повреждение груза:

1. Прием от отправителя
2. Обработка на складе
3. Перевозка между складами
4. Доставка получателю



Прием грузов от отправителя



Как правильно принять груз, чтобы не допустить его потерю и повреждение?

1.1 Общие правила приема грузов

Частное/физическое лицо
Организация без договора
Новый клиент с договором



Прием только в открытом виде

1. Проверить характер вложения
2. Сверить товар с описанием вложения в накладной
3. Проверить товар на возможность пересылки через СДЭК (запрещенный, опасный, не опасный)
4. Проверить качество упаковки и обеспечение сохранности товара (защита от протекания, рассыпания, повреждения, сдавливания)



Постоянный клиент
с договором



Прием в закрытом виде

1. Проверить описание вложения в накладной
2. Проверить вложение на возможность пересылки через СДЭК (запрещенный, опасный, не опасный)
3. Проверить качество упаковки и обеспечение сохранности товара (защита от протекания, рассыпания, повреждения, сдавливания)

Если по описанию вложения есть подозрение на хрупкий, запрещенный либо опасный товар, то производим вскрытие отправления

1.2. Проверить упаковку:

- Упаковка должна обеспечивать сохранность груза на всем пути прохождения (защита от протекания, рассыпания, повреждения, сдавливания).



Технологическая инструкция «Стандарт упаковки отправлений и консолидированных грузов»

Виды упаковки



CDEK логистические решения

СКИДКА 10%
на полиграфию
www.printclick.ru
код: CDEK3

www.cdek.ru

 Экспресс-доставка документов и грузов по России и миру	 Доставка для компаний дистанционной торговли	 Срочная доставка к определенному часу	 Фулфилмент
---	---	---	---

Закажи
доставку
сейчас

Единая справочная
звонок по России бесплатный
Неголосовой контакт-центр
для вызова с мобильных телефонов

8-800-250-04-05
8-800-250-14-05



Картонный конверт

Виды упаковки



В конвертах пересылаются:

- документы;
- Бумажная продукция;
- Пластиковые карты с нулевым балансом

В конвертах запрещена пересылка любых товарных вложений

Виды упаковки



Пластиковый пакет

Виды упаковки



В пакетах пересылаются:

- Одежда,
- текстиль,
- кожгалантерея

В пакетах запрещена пересылка хрупких и тяжелых товаров

Виды упаковки



Картонная коробка

Виды упаковки



В коробках пересылаются:

- «Мелкая» бытовая техника до 2 кг (телефоны, планшеты, ноутбуки, утюги, фены и так далее.);
- полиграфия (книги, буклеты, печатная продукция);
- Обувь;
- запасные части;
- канцелярские товары;
- Бижутерия;
- детские игрушки;
- косметика (шампуни, крема и так далее);
- медикаменты в жидком виде;
- изделия из хрупких материалов (стекло, керамика, фарфор, хрусталь и тд).

ПРАВИЛЬНО

Дополнительная упаковка
для хрупкого груза



Виды упаковки



обрешетка

Виды упаковки



В обрешетке пересылаются:

- «Средняя и крупная» бытовая техника;
- сантехника (раковины, унитазы, ванны, душевые кабины);
- керамическая плитка;
- посуда(стеклянная, фарфоровая, металлическая);
- мебель;
- строительные и отделочные материалы;
- спортивное, производственное, медицинское, промышленное оборудование;
- изделия из хрупких материалов (стекло, керамика, фарфор, хрусталь и тд);
- предметы интерьера (люстры, картины, подсвечники, сувенирная продукция);
- грузы, требующие вертикальной перевозки.

При обрешетке груза на складе соблюдать обеспечение сохранности груза и невозможности повреждения, как при изготовлении обрешетки, так и на этапах пересылки

ПРАВИЛЬНО

Правила обрешетки груза



НЕ ПРАВИЛЬНО

Прием груза без упаковки



НЕ ПРАВИЛЬНО

Упаковка в пупырчатую пленку
не обеспечила сохранность



НЕ ПРАВИЛЬНО

Прием в заводской упаковке,
не обеспечивающей защиту от
повреждений при пересылке



НЕ ПРАВИЛЬНО

Прием в заводской упаковке,
не обеспечивающей защиту от
повреждений при пересылке



НЕ ПРАВИЛЬНО

Прием груза без упаковки



НЕ ПРАВИЛЬНО

упаковка не соответствует
вложению



отсутствие маркировки на
хрупких грузах, не верная
маркировка



1.3. Проверить полноту заполнения накладной и описание вложения:

- ☐ Адресные данные, телефон обязательно
- ☐ Описание вложения,
- ☐ Кол-во мест,
- ☐ Вес,
- ☐ Габариты,
- ☐ Запрещено использовать черновики для печати накладных



1.4. Соответствие фактического веса, габаритов, кол-ва мест с указанным в накладной и в ЭК4



Пожалуйста, пишите печатными буквами и с нажимом

Единая справочная 8-800-250-04-05 (звонок бесплатный)

Москва (495) 797-81-08

Санкт-Петербург (812) 320-95-00

Новосибирск (383) 20-222-50

www.sdek.ru

Супер-экспресс

Блиц-экспресс

Доставка до

____:____ ч.

Доставка лично в руки

Цветы

Доставка в субботу

Подарки



8062262

1. ОТКУДА

Страна

Компания/ИНК

Ф.И.О.
Отправителя

Документ

Серия

Номер

Телефон
(обязательно)

Регион

Город

Индекс

Улица

Дом

Офис

2. КУДА

Страна

Компания/ИНК

Ф.И.О.
Получателя

Телефон
(обязательно)

Регион

Город

Индекс

Улица

Дом

Офис

Особые отметки

Отправитель согласен с Общими условиями доставки, указанными на оборотной стороне экземпляра накладной. Клиент гарантирует, что отправление не содержит предметов, запрещенных к пересылке. В случае предоставления неполной или некорректной контактной информации Исполнитель ответственность за несвоевременную доставку не несет. Ожидание курьером более 15 минут или повторный вызов оплачиваются дополнительно. Отправление упаковано под ответственность Отправителя.

Ф.И.О. Отправителя
(разборчиво)

Дата

201

Время

14:00

Подпись

Отправителя

5. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ДОСТАВКИ

(заполняется Получателем)

Отправление доставлено полностью, упаковка не повреждена, не нарушена. Претензий не имею.

Ф.И.О. Получателя
(печатными буквами)

Документ

Серия

Номер

Дата

201

Время

Подпись

Получателя

3. ИНФОРМАЦИЯ О ГРУЗЕ

* При количестве мест более 4 заполняется "Спецификация"

Описание вложения

№ Упаковки, пломбы,
стикера безопасности

Размеры, см

Вес, кг

Длина Высота Ширина Физический Объемный

ОБЪЕМ

Приложена
спецификация

Всего
мест:

2

Вес к
оплате:

2

Стоимость доставки рассчитывается по большому значению физического или объемного (длина*ширина*высота (см)/5000 веса одного места)

4. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ

Форма оплаты:

наличный расчет

по договору №

наличными Отправитель

наличными Получатель

Дополнительные услуги:

Забор/доставка отправления

Доставка/прием отправления

в выходной день

Хранение на складе

Повторная поездка

Удаленный район

Ожидание курьера (более 15 мин.)

Негабаритный груз

Тяжеловесный груз

Опасный груз

Другое

Ф.И.О. курьера,
принимающего заказ

Ф.И.О. курьера,
доставляющего заказ

Всего к оплате:

Объявленная стоимость:

Дополнительный сбор за
объявленную стоимость:

Стоимость услуг:

Стоимость дополнительных
услуг, сборов:

Подпись

№ заявки



СДЭК

логистические
решения

1.5. Проверить маркировку груза:

- ярлык ШК места,
- доп.стикеры «Хрупкое», стикер безопасности,
- Накладная в юнипаке и другие сопроводительные документы должны крепко прикреплены к упаковке с исключением их утраты при пересылке и обработке
- При упаковке отдельной накладной в мешок/коробку проверить отсутствие старых документов и маркировок
- ШК накладной и ШК места должен быть без повреждений, перегибов, разрывов



- Инструкция печати стикеров шк мест

НЕ ПРАВИЛЬНО

Остатки старой маркировки груза



1.6. Накладная должна быть внесена в ЭК4 в течении 15 минут после приема

1.7. Груз принятый в ПВЗ сразу добавить в приходную опись

Экспресс-Курьер 4.1 - [Опись] mail.edostavka.ru:3390

Данные | Общее | Доставка | Продажи | Кредитный контроль | Бухгалтерия | Помощь

Склад города Новосибирск Выдать клиенту | Выдать клиенту много

№ п.п.	№ описи	Дата и время соз...	Тип операции	Проведена	Из города	В город	Сдал	Принял	Примечание	Склад	Город склада	Перемещен
2649257	НСК-171077	10.09.2013 13:26:44	ПРИХОД: перемещ	10.09.2013 13:26:48	Новосибирск	Новосибирск	СЕМЕНОВ СЕРГЕЙ	СЕМЕНОВ СЕРГЕЙ	с кривошековой	ЛЕНИНА1	Новосибирск	
2649211	НСК-171076	10.09.2013 13:19:16	ПРИХОД: от курьер	10.09.2013 13:19:24	Новосибирск	Новосибирск	СЛУЦКИЙ ДМИТРИ	СЛУЦКИЙ ДМИТРИ		ЛЕНИНА1	Новосибирск	
2649183	НСК-171075	10.09.2013 13:14:35	ПРИХОД: перемещ	10.09.2013 13:14:42	Новосибирск	Новосибирск	БЛАГУШКА ВЛАДИ	БЛАГУШКА ВЛАДИ		Склад ОХ	Новосибирск	
2649009	НСК-171074	10.09.2013 12:54:41	ПРИХОД: коррекци	10.09.2013 12:56:41	Новосибирск	Новосибирск	Миронов Владимир	Миронов Владимир		СОТИРОВА1	Новосибирск	

Добавление описи

Заполнить опись

Из города: Новосибирск

В город: Новосибирск

Тип операции: ☒ Приход ☐ Расход

Цель операции: ☐ перемещение ☐ от курьера/клиента ☐ от перевозчика

Склад: СОТИРОВА1

Сдал:

Принял:

Накладные в описи

Накладная	Расч.вб	Реал.вб	Габарит	Дата	Г.-отправитель	Г.-получатель

№ накладной: Добавить

Пломбы

Пломба: Добавить

Данные для реестра описей

Перевозчик:

Вес, кг/Мест: /

Длина, см:

Ширина:

Высота:

Объем, вес, кг:

Объем, м3:

☐ Печать накладной

Регламентирующие документы:

- Процедура по приему и вручению Отправлений
- Инструкция по заполнению Накладной
- Технологическая инструкция «Стандарт упаковки отправлений и консолидированных грузов»
- Инструкция печати стикеров шк мест

4. Доставка / вручение груза клиенту



Как правильно вручить груз клиенту, чтобы не допустить его потерю и повреждение?

4.1. При выдаче / доставке поврежденного груза клиенту обязательно составить **«Акт о выявленных нарушениях при передаче груза получателю»**.

4.2. При отказе клиента получать поврежденное отправление, все документы и фото/видео материалы должны быть в этот же день переданы в отдел качества УК.

*Регламент по работе Отправлениями
с ОБЪЯВЛЕННОЙ СТОИМОСТЬЮ
(организации страхования)*

4.3. проверить удостоверение личности получателя.

Запрещена выдача груза ненадлежащему лицу.

Получатель- Юридическое лицо (организация), но не указано ФИО Контактного лица, то Отправление вручается любому сотруднику организации, при предъявлении доверенности

- **ВАЖНО!!!**

Выдача Отправления только при наличии печати, не допускается, печать организации ,не дает полномочий, для получения Отправления.

- Исключение: Если Получатель — Юридическое лицо (организация) с правовой формой ООО и получает директор лично (ФИО проверяем в справочнике «Контрагент») допускается выдача по паспорту с указанием паспортных данных в накладной(ДД).
- Если Получатель - Юридическое лицо (организация) указано ФИО Контактного лица, то Отправление вручается при предъявлении документов из Списка возможных для предъявления документов для физического лица

- Если Получатель - Частное лицо, (тип заказа- доставка или «интернет-магазин» без наложенного платежа), то Отправление вручается лично в руки Получателю, вручается при предъявлении документов из Списка возможных для предъявления документов для физического лица
- Если Получатель - Частное лицо (тип заказа «интернет-магазин» с наложенным платежом), то Отправление вручается без предъявления документа Получателя.

Список возможных для предъявления документов для физического лица*:

- паспорт гражданина РФ,
- удостоверение личности военнослужащего РФ,
- военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана, офицера запаса,
- временное удостоверение личности гражданина РФ

Если у Получателя нет ни одного из перечисленных документов, то можно выдать Отправление по водительскому удостоверению, загранпаспорту.

Обязательно проверить срок действия предъявленного документа, он не должен быть истекшим.

4.4. При вручении отправлений с примеркой предупреждать клиента не отрывать бирки, не рвать упаковку.

По окончании примерки, в случае отказа от получения проверить целостность бирок .

4.5. Запрещено принимать обратно груз от клиента после вручения и выхода клиента с ПВЗ/отъезда курьера с адреса, с целью исключения подлога вложения.

4.6. Вручение груза производить только в помещении на конкретном адресе. Запрещено вручать груз на улице, в метро, в подъезде, в машине.

**Выполнение всех требований по
обеспечению сохранности грузов
позволит нашей компании
минимизировать повреждения и утраты
и выйти на международный стандарт
качества!**





CDEK

логистические
решения

Спасибо за внимание!
Руководитель проектов
Отдел логистики УК СДЭК
Ржавитина Светлана