



# Теория для новых курьеров



# КУРЬЕР DPD

**!!!МИССИЯ КУРЬЕРА DPD !!!** Получив задание на день, приложить все возможные усилия для выполнения его в полном объеме, совершив максимум результативных попыток приема или доставки.



## Курьер-важнейший ресурс DPD

- Мы ценим твой труд и дорожим твоими знаниями
- Мы стараемся сделать твою работу максимально легкой и удобной
- Ты являешься лицом компании! По курьерам судят обо всей компании в целом!
- Ты представляешь нашу компанию перед Отправителями и Получателями. Когда они говорят о DPD, они говорят о курьерах!
- Униформа DPD — это корпоративный стиль компании
- **Помните, что первое впечатление является самым ярким и устойчивым!**
- Униформа является обязательным элементом для наших курьеров.

# ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСА

Наша компания выделяет два основных направления в доставке: Экспресс-доставка и Классическая доставка.

## ЭКСПРЕСС УСЛУГИ

**IND** DPD EXPRESS 13

**NDY** DPD EXPRESS

**BZP** DPD 18:00

Отправки, которые следуют по экспресс услугам, имеют ПРИОРИТЕТ над классическими отправлениями.

**Груз по экспресс услугам IND и NDY курьер обклеивает скотчем EXPRESS при приеме :**



## КЛАССИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

CSM DPD Online Express

PCL DPD Optimum

CUR DPD CLASSIC

DPI DPD CLASSIC International IMPORT

PKT DPD Packet

ECN DPD ECONOMY

ECU DPD ECONOMY CU

MAX DPD MAX domestic

MXO DPD Online MAX

DPE DPD CLASSIC

International EXPORT

# ОПЦИИ

Опции - это элемент сервиса, который предоставляется в сочетании с основными услугами. Опции бывают платные и бесплатные, в зависимости от услуги, с которыми они предоставляются.

## СЕРВИС, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЙ КУРЬЕРОМ DPD

### ДПС

Доставка по созвону

### НПП

Наложенный платеж

### ПРД/ПРП

Погрузка/  
разгрузка  
Посылок при  
доставке или  
приеме

### ТРМ

Температурный режим

### ОЖД

Проверка комплектности

### КГТ

Доставка крупно-габаритного груза

### ЧСТ

Частичный выкуп

### ВДО

Возврат документов  
Отправителя

### ЦГР

Ценная посылка

## ОСТАЛЬНЫЕ ОПЦИИ:

Упаковочные материалы (УПМ)

Доставка в согласованную дату (ДСД)

E-mail уведомление Получателя (EML)

Прием в торговом центре/Доставка в торговом центре (ПТЦ/ДТЦ)

Доставка в выходные дни (ДВД)

Подтверждение о доставке (ПОД)

Электронное сообщение о доставке/заказе (ЭСД/ЭСЗ)

Палетный борт (ПБО)

Уведомление Получателя (SMS)

Прием в выходные дни (ПВД)

Объявление ценности отправки (ОЦ)

Обрешетка (ОБР)


# Опция ДПС

## ОПЦИЯ ДПС - СОЗВОН С ТЕРМИНАЛА

1. Свяжись с Получателями отправок с опцией «ДПС»! До момента сканирования груза через телефон.

2. Уточни:

- готовность принять груз сегодня
- время работы и время обеда
- адрес доставки
- наличие комплекта документов у Получателя для получения отправок с ОЦ
- возможность обеспечить разгрузку

Район доставки: Все			
Интервал времени доставки	№ отправки	Осн. услуга заказа	Доп. услуга заказа
09:00-17:00 	10278201MOW НАКЛАДНАЯ ДОЛЖНА БЫТЬ РАСПЕЧАТАНА	ЕСН	ДПС

Опция «ДПС»  
в Листе загрузки

3. Если Получатель не отвечает на звонок или есть расхождение между информацией в приложении и ответами Получателя - сообщи об этом диспетчеру, который примет решение, выводить отправление на доставку или нет.

# Опция НПП

Опция НПП (НАЛОЖЕННЫЙ ПЛАТЕЖ) - ЭТО ОПЦИЯ ПО ПРИЕМУ У ПОЛУЧАТЕЛЯ (ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА) ОПЛАТЫ СОДЕРЖИМОГО ПОСЫЛКИ ПРИ ЕГО ПОЛУЧЕНИИ.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТПРАВЛЕНИИ / SHIPMENT INFORMATION ЗАПОЛНЯЕТСЯ ОТПРАВИТЕЛЕМ / TO BE FILLED IN BY CONSIGNOR	
Объявленная ценность / Declared value (RUR)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 3 0 0 0 0 руб. <input type="text"/> <input type="text"/> коп.
Сумма наложенного платежа / C.O.D. Amount *	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 3 0 0 0 0 руб. <input type="text"/> <input type="text"/> коп.

**ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ДЕНЕГ  
ОРИЕНТИРУЕМСЯ НА  
СУММУ НПП, УКАЗАННУЮ В  
ПРИЛОЖЕНИИ DPD  
COURIER!!!!**

\* Сумма НПП и ОЦ могут различаться, т.к. товар мог быть приобретен в интернет-магазине со скидкой или за бонусы.



# ОПЦИЯ ОЖД

Опция ОЖД (проверка комплектности) позволяет Получателю после подписания им Накладной DPD получить из вскрытой курьером посылки товар для возможности проверки комплектности товара, проверки его работоспособности или примерки.

Опция «Проверка комплектности» имеет 3 варианта ее выполнения:

## ПРОСТАЯ ПРОВЕРКА КОМПЛЕКТНОСТИ

возможность  
вскрыть посылку  
и проверить  
содержимое по  
артикулам, **не**  
**вскрывая упаковки**

## ПРИМЕРКА

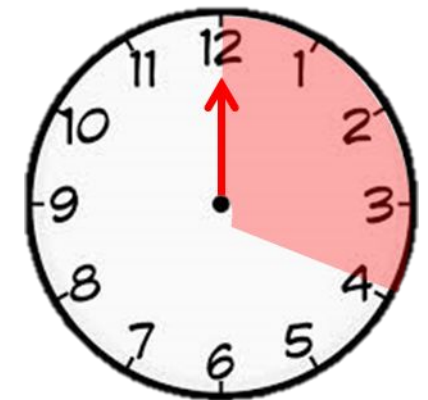
возможность  
вскрыть посылку  
и **померить**  
**содержимое**

## ПРОВЕРКА РАБОТОСПОСОБНОСТИ

возможность  
вскрыть посылку  
и **проверить**  
**работоспособность**  
**товара**

Время ожидания на адресе

20 минут

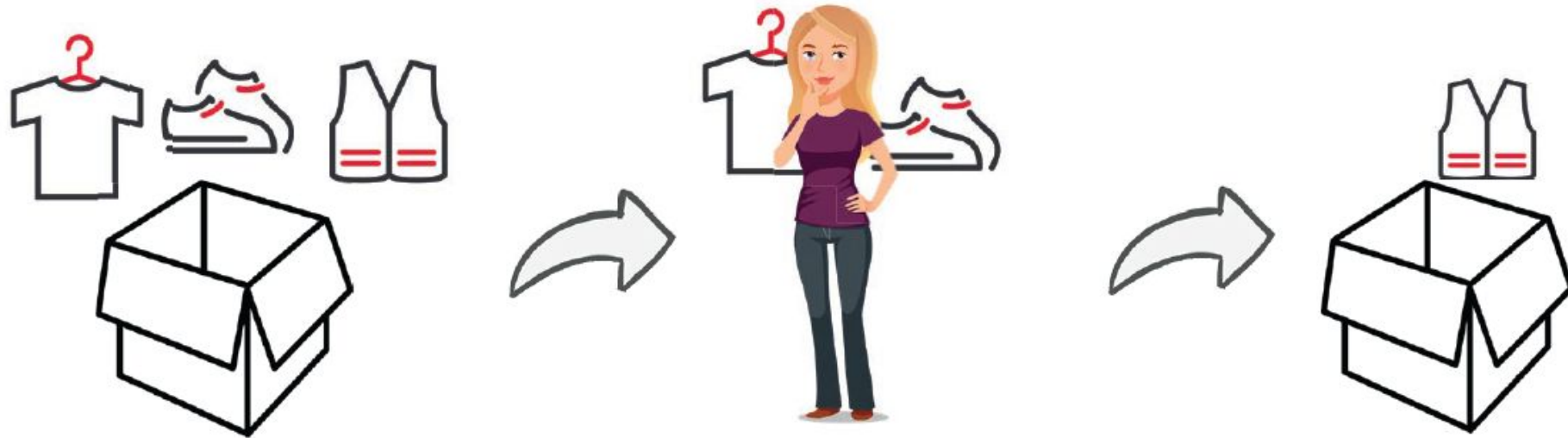






# ОПЦИЯ ЧСТ

Опция ЧСТ (Частичная доставка) предоставляет Получателю право выбрать только те вложения (товарные позиции с артикулом) из состава Отправки, которые он готов принять и оплатить. Вложения, от которых Получатель отказывается, мы возвращаем отправителю (Клиенту).

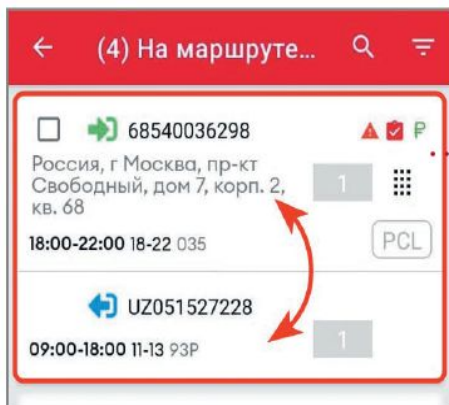


НАПРИМЕР, в отправки 3 товара: футболка, кеды и жилет. У каждого товарного вложения свой артикул и своя строчка в Приложении.

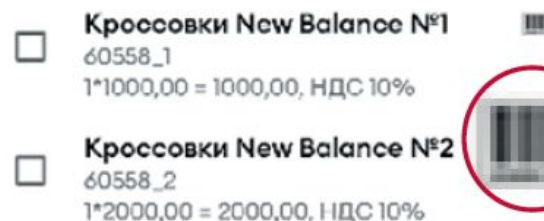
Посылку вскрываем и Получатель берет футболку и кеды, от жилета отказывается. Оплачивает выбранные позиции. Заказ на доставку- ДО

Мы забираем жилет, оформляем как новый заказ на прием груза.

# ОПЦИЯ ЧСТ



- Информация о том, что в заказе есть опция ЧСТ отображается в DPD Courier и в Маршрутном листе.
- При выводе на доставку отправок с ЧСТ автоматически формируются возвратные заказы (заказы на прием).



Этот знак означает что на вложениях есть **DataMatrix** для обязательной сканировки!

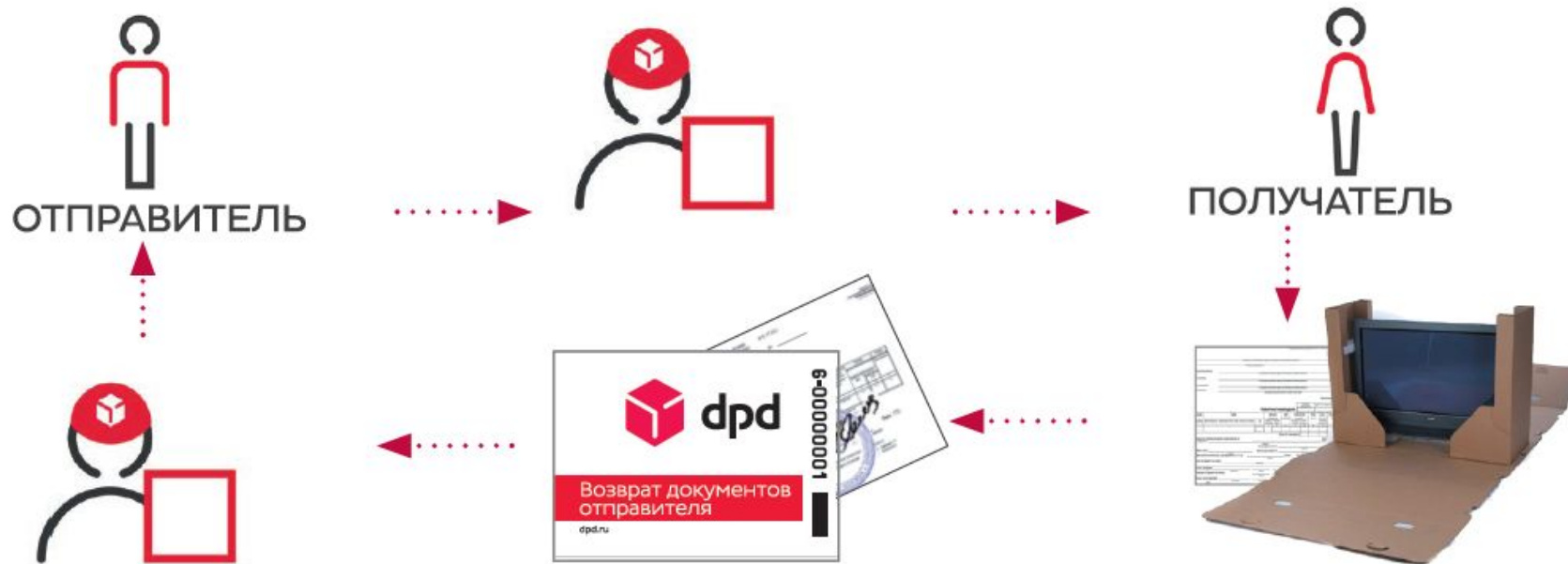


DataMatrix – двумерный код, дополнительная маркировка каждого вложения. Необходимо отсканировать DataMatrix для правильного формирования чека.

В соответствии с Распоряжением Правительства РФ от 28 апреля 2018 г. N 792-р «Об утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации», отдельные товары при их обороте должны маркироваться **DataMatrix**.

# Опция ВДО

Если Клиенту необходимо вернуть сопроводительные документы на груз (товарную накладную, акты приема-передачи), заверенные Получателем, мы предлагаем воспользоваться опцией «Возврат документов Отправителя» (ВДО).



Это фирменные конверты для ВДО.  
Всегда должны быть у вас с собой

# Опция ВДО

Опция ВДО включает несколько уровней сервиса. Все возможные варианты оказания опции ВДО представлены в простом виде в Приложении к Маршрутному листу и в Приложении DPD Courier .

## ВАРИАНТ 1.

Доставка возможна без ВДО;  
Проверка документов не требуется;

Эти условия означают, что мы вручаем груз независимо от того, готов ли Получатель нам вернуть сопроводительные документы.

- подписываем накладную и вручаем груз
- забираем ВДО, если нам его предоставляют.

## ВАРИАНТ 2.

Возврат документов ОБЯЗАТЕЛЕН;  
Проверка документов НЕ требуется;

Эти условия означают, что мы вручаем груз только после возврата сопроводительных документов.

- отдаем конверт с ВДО/вскрываем место с ВДО
- получатель подписывает сопроводительные Документы
- принимаем ВДО, оформляем как прием груза
- вручаем груз

## ВАРИАНТ 3.

Возврат документов ОБЯЗАТЕЛЕН;  
Проверка документов ОБЯЗАТЕЛЬНА;

Вручаем груз только после возврата и проверки заполнения сопроводительных документов.

- отдаем конверт с ВДО/вскрываем место с ВДО
- получатель подписывает сопроводительные документы
- проверяем корректность заполнения документов (по инструкции в приложение к МЛ)
- принимаем ВДО, оформляем как прием груза
- вручаем груз

# Опция ПРД



РАЗГРУЗКУ/ЗАГРУЗКУ -  
ОСУЩЕСТВЛЯЕТ КУРЬЕР

ВСЯ ОТПРАВКА БОЛЬШЕ 30 КГ  
ЕСТЬ ОПЦИЯ ПРД

ВСЯ ОТПРАВКА МЕНЬШЕ 30 КГ



РАЗГРУЗКУ/ЗАГРУЗКУ  
ОСУЩЕСТВЛЯЕТ  
ПОЛУЧАТЕЛЬ

ВСЯ ОТПРАВКА БОЛЬШЕ 30 КГ  
НЕТ ОПЦИИ ПРД

ОДНО МЕСТО БОЛЬШЕ 30 КГ

Если масса одной из посылок в  
Отправке более 30 кг и сумма габаритов  
превышает 270 см, максимальная сторона  
более 200 см



# Опция ТРМ

Температурный режим или ТРМ – опция, позволяющая доставлять отправки при соблюдении температуры не менее +5С на протяжении всего маршрута.



Это знак опции ТРМ  
Загрузка/выгрузка на пандус отправки с указанной опцией ТРМ осуществляется в кратчайшие сроки, чтобы груз не замерз!

**Не принимайте у Отправителя посылки со сработавшим температурным индикатором, мокрой упаковкой или со следами промокания на упаковке !**

## ДОСТАВКА ОТПРАВОК С ОПЦИЕЙ ТРМ

- Если Получатель обнаружил сработавший индикатор на посылке и желает составить коммерческий акт:
- Составляем коммерческий акт по повреждению груза;
  - Указываем марку температурного индикатора;
  - Указываем значение температуры, при которой он сработал.



..... индикатор в рабочем состоянии

..... сработавший индикатор



# Начало рабочего дня



# Начало рабочего дня. Лист загрузки

Лист загрузки – это предварительный список заказов на доставку, его печатает диспетчер.



Дата: 22.02.2022  
 Автомобиль: У510АХ142  
 Водитель-экспедитор: Арефьев Анатолий Александрович  
 Гаражный номер: 4450

Лист загрузки для локальной доставки

ШК курьера



12726923364

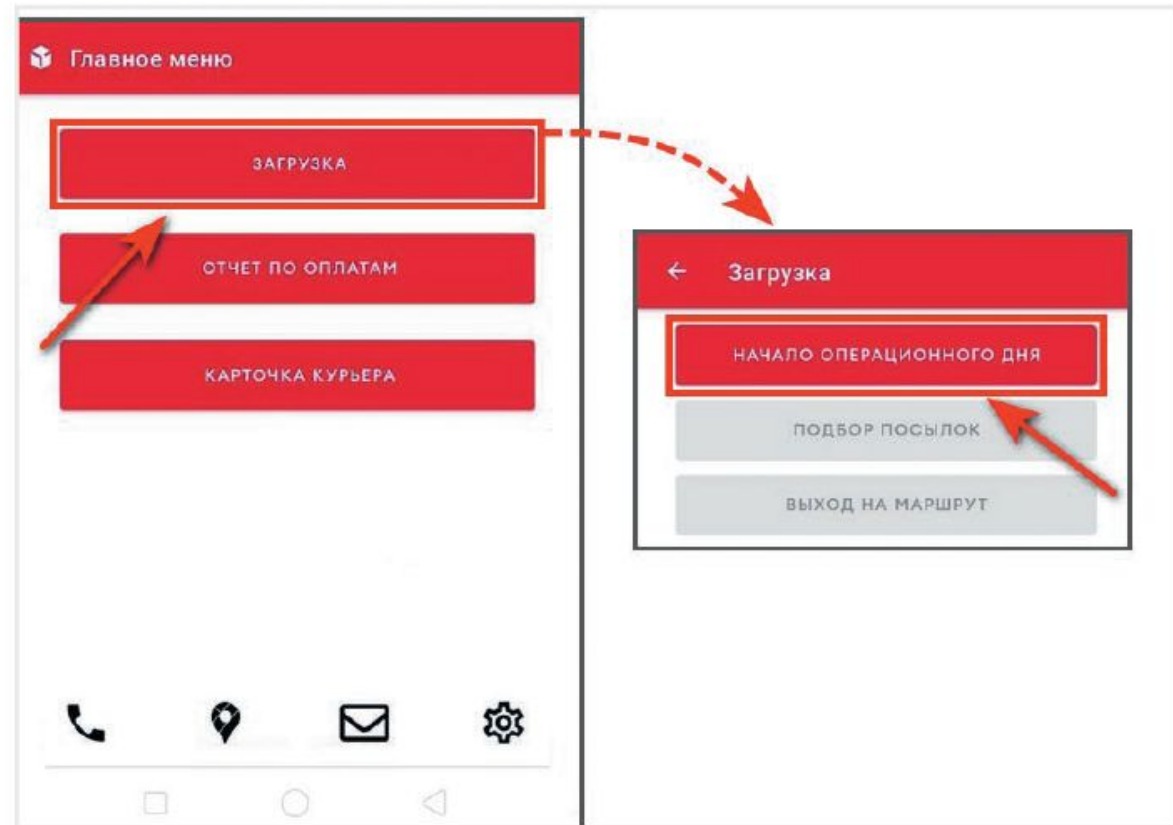
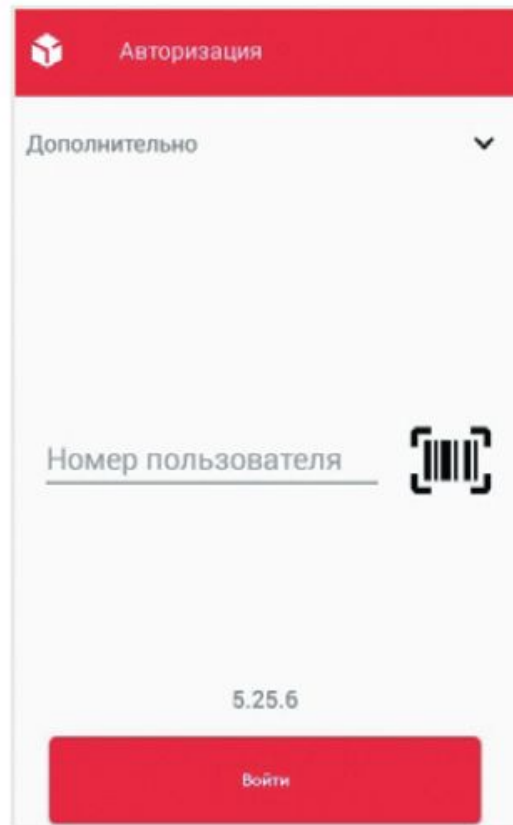


41122356983

Вариант доставки: До получателя										
Район доставки: Все										
Интервал времени доставки	№ отправки	Осн. услуга заказа	Доп. услуга заказа	Район доставки	Название и адрес получателя	Кол-во мест в накл.	Кол-во мест факт.	Вес, кг	Объем, м. куб.	Примечание
00:00-23:59	RU066120919	PCL	ДТЦ	930	ООО Золотоград; Адрес: 188689, Россия, обл Ленинградская, р-н Всеволожский, г Кудрово, км Мурманское шоссе 12-й, дом 12, пав. ТЦ Мега Дыбенко юс Линии любви; Телефон: 89109220609	1	0	0	0	Отправитель: ООО ЮД Московия; Бренд: 1; Содержимое отправки: юв изделия
00:00-23:59	RU066179634	PCL	ДВД, ДПС, ДТЦ	930	Алла Соснина; Адрес: 188689, Россия, обл Ленинградская, р-н Всеволожский, г Кудрово, км Мурманское шоссе 12-й, стр. 1, этаж 1-2; Телефон: 8-961-801-78-04	1	0	0	0	Отправитель: АО DPD RUS/ Galimov Andrey; Бренд: 0; Содержимое отправки: счета 2101130724 и
09:00-18:00	RU065923913	DPI	ДСД	931	Корнильцев Михаил Владимирович; Адрес: 188691, Россия, обл Ленинградская, р-н Всеволожский, г Кудрово, ал. Каштановая (Новый Оккервиль микрорайон), дом 2, кв. 52; Телефон: 79894937568	1	0	0	0	Отправитель: Victoria's Secret; Бренд: ФБ-0, счет за таможеню 76 за ноябрь 4050,44 отправлен 02.12 (июль авг сент окт оплачены) декабрь отправлен 06.01.21; Содержимое отправки: Goods
09:00-18:00	56342098641	CSM	ДСД	931	МР ПОЛИНА БЛИНОВА; Адрес: 188691, Россия, обл Ленинградская, р-н Всеволожский, г Кудрово, ул Областная (Новый Оккервиль микрорайон), дом 1; Телефон: 9215745079	1	0	0	0	Отправитель: ООО «Нэкст» ; Бренд: 3; Содержимое отправки: Clothes
09:00-18:00	D0009213219	PCL	ДСД, ОЖД, ПРД	931	Денис Ворошин; Адрес: 188691, Россия, обл Ленинградская, р-н Всеволожский, г Кудрово, ул Областная (Новый Оккервиль микрорайон), дом 1, кв. 3000; Телефон: +79819162219	1	0	0	0	Отправитель: Yandex-10004125636; Бренд: 1; Содержимое отправки: Товары Частичная доставка: Запрещена (сообщать на csma3@dpd.ru)
09:00-18:00	48600242428	PCL	ДСД	931	Ждановч Андрей Григорьевич; Адрес: 188689, Россия, обл Ленинградская, р-н Всеволожский, г Кудрово, ул Ленинградская, дом 7; Телефон: 9111053048	1	0	0	0	Отправитель: «Ти молл»; Бренд: 2; Содержимое отправки: DVR/Dash Camera
09:00-18:00	48600242488	PCL	ДСД	931	Ждановч Андрей Григорьевич; Адрес: 188689, Россия, обл Ленинградская, р-н Всеволожский, г Кудрово, ул Ленинградская, дом 7; Телефон: 9111053048	1	0	0	0	Отправитель: «Ти молл»; Бренд: 2; Содержимое отправки: DVR/Dash Camera
09:00-18:00	43990083354	CSM	ДВД, ДТЦ, ПРД	930	магазин ООО Манго Раша ; Адрес: 188689, Россия, обл Ленинградская, р-н Всеволожский, г Кудрово, км Мурманское шоссе 12-й, дом 1; Телефон: 8127035848	1	0	0	0	Отправитель: склад Major (клиент Манго); Бренд: 3; Содержимое отправки: Одежда
09:00-18:00	RU066073694	PCL	ДТЦ	930	Санкт-Петербург ДЫБЕНКО; Адрес: 188689, Россия, обл Ленинградская, р-н Всеволожский, г Кудрово, км Мурманское шоссе 12-й, дом 1; Телефон: +7910-922-06-09	1	0	0	0	Отправитель: Давыдова Елена Викторовна; Содержимое отправки: Ювелирные изделия бе

## Авторизация в DPD Courier

Вкладка «Подбор посылок» содержит электронный лист загрузки (аналогичный печатному варианту), по которому можно найти больше информации по каждой отправке.





# Наклейка DPD

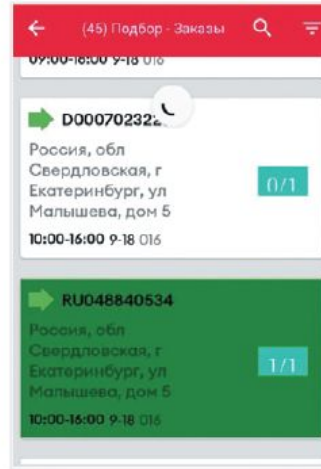
Наклейка DPD - адресный ярлык, размещаемый на каждой Посылке.

В ней содержится информация, необходимая для обработки, пересылки и доставки посылки.

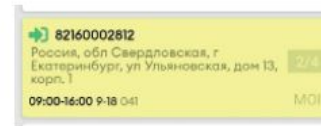


# Подбор отправок с помощью приложения

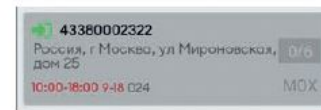
Сканируем посылки, содержащиеся в районном накопителе. Изначально весь список белый, т.е. отправки не подобраны. По мере сканирования/подбора отправок цвета строк будут меняться.



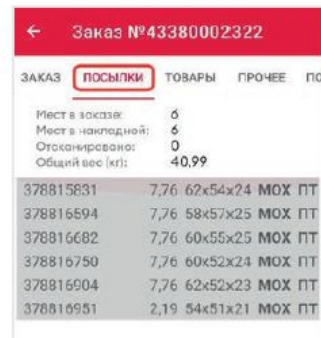
■.....Белый- принятые на терминале, готовы к подбору



■.....Желтый- отправка подобрана НЕ полностью



■.....Серый- еще не отсканированы на терминале, либо еще не приехали на терминал (уточни у диспетчера)



■.....Если откроешь карточку заказа, то увидишь состояние - ПТ (присутствует на терминале)

**Необходимо в зоне ВД провести контрольное сканирование подобранного груза с оператором терминала!!!**





# Расходные материалы

Перед выходом на маршрут нужно обязательно проверить комплект упаковки и сопроводительных документов. Он должен содержать набор из 8 пунктов !

Наличие всего набора в машине – зона ответственности курьера !

## ДОКУМЕНТЫ

1. Маршрутный лист/ Транспортная накладная или Путевой лист
2. Доверенность от АО «ДПД РУС»  
Для курьеров провайдеров обязательно наличие доп. документов:  
А. Доверенность от провайдера, согласно которой он доверяет вам операции в интересах АО «ДПД РУС»  
Б. Договор провайдера с АО «ДПД РУС» – как подтверждение, что ваш провайдер имеет отношение к грузам АО «ДПД РУС»

## УПАКОВКА

3. Сейф-пакеты (в том числе для Экспресс и ЦГР)
  - сейф-пакеты А4 – 5 шт
  - сейф-пакеты А3 – 5 шт
  - сейф-пакеты А2 – 5 шт
4. Конверты, 3 вида
  - конверты DPD
  - конверты для Express
  - Конверты ВДО

## РАСХОДНИКИ

5. Незаполненные бланки Накладных DPD
6. Наклейки штрих кодов типа
7. Скотчи
  - скотч для Экспресс отправок
  - скотч DPD
  - скотч «Не распалечивать»
8. Бланки актов 2-х видов
  - Коммерческий акт о повреждениях
  - Акт для ОЖД/ЧСТ



# На маршруте

1. Предупредить о приезде за 30-60 минут.
2. Звонок клиенту только через карточку заказа в приложении.
2. Уточнять о способе оплаты и о наличии сдачи.
3. Все опции можно увидеть в карточке заказа.
4. На адресе в приложении выставляем заказу состояние ВМ/ДО.
5. Вежливо общаться с клиентом.



# Вручение физическим лицам

## ОТПРАВКА С НПП

До 15 000 рублей

Выдаем отправку после оплаты.

Документ, удостоверяющий личность, не обязателен!

## ОТПРАВКА С ОЦ

До 15 000 рублей

Запрашиваем документ, удостоверяющий личность, и идентифицируем Получателя. Если документа нет, то Получатель может номер телефона, который указан в заказе в качестве контактного номера.

## ОТПРАВКА С НПП ИЛИ ОЦ

от 15 000 до 100 000 рублей

Выдаем отправку только после предъявления документа, удостоверяющего личность. **Записывать номер документа не нужно.**

## ОТПРАВКА С НПП ИЛИ ОЦ

свыше 100 000 рублей

Выдаем отправку только после предъявления документа, удостоверяющего личность **с внесением номера документа** в накладную или в поле «Комментарии» в DPD Courier.

## ДОКУМЕНТЫ, УДОСТОВЕРЯЮЩИЕ ЛИЧНОСТЬ:



- Паспорт (заграничный паспорт) гражданина РФ
- Военный билет (для военнослужащих)
- Удостоверение члена Совета Федерации или депутата Государственной думы - Федерального Собрания РФ
- Национальный паспорт или удостоверение личности с вкладышем «Виза», выданный соответствующими органами, либо свидетельство о регистрации по месту жительства или пребывания (для иностранцев и лиц без гражданства)
- Вид на жительство, выдаваемый органами внутренних дел иностранным гражданам

# Доставка ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

## ЕСЛИ ОТПРАВКА С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

Запрашиваем комплект документов (один из двух представленных вариантов):

### Комплект документов, вариант 1

**Доверенность** (разовую/годовая)

и

Документ удостоверяющий личность

### Комплект документов, вариант 2

**Печать** (или штамп организации)

и

Подпись с расшифровкой

Название на оттиске должно

соответствовать названию

Получателя в Накладной DPD.

**ПРИ ВРУЧЕНИИ ЮЛ В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ В НАКЛАДНОЙ DPD ПОЛУЧАТЕЛЬ СТАВИТ ПОДПИСЬ, РАСШИФРОВКУ ПОДПИСИ И УКАЗАНИЕ ДОЛЖНОСТИ.**

## ЕСЛИ ОТПРАВКА ОБЫКНОВЕННАЯ (БЕЗ ОЦ)

1. Запрашиваем комплект документов (один из двух представленных выше вариантов).
2. Если Представитель не готов предоставить комплект документов, то мы можем выдать отправку без ОЦ убедившись, что данный человек является сотрудником компании.



# ПРОЦЕДУРА ПРИЕМА ПОСЫЛОК

1. Связываемся с контактным лицом. Уточняем его присутствие на адресе, фактический адрес и готовность груза.
2. Осматриваем посылку на ее соответствие требованиям перевозки. Проверяем правильность и целостность упаковки, наличие транспортной маркировки в соответствии с содержимым.
3. Пересчитываем количество мест.
4. Клеим наклейку со штрихкодом DPD на каждую принятую посылку (на место, свободное от других наклеек, вдали от промышленных наклеек).

Важно правильно оклеивать посылки и привязывать их к заказу!

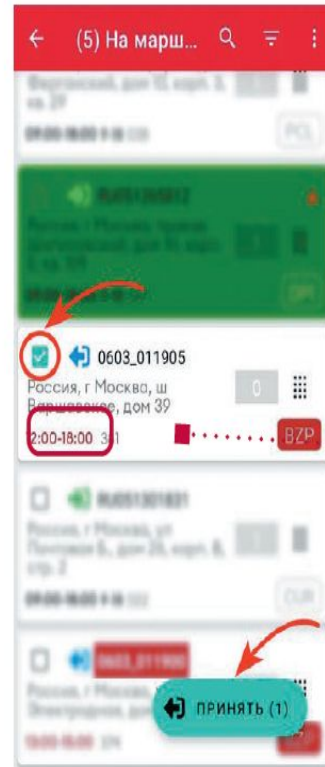


Наклейка со штрихкодом DPD, тип «Б»



5. Заполняем накладную вместе с Отправителем.

Указываем в накладной количество принятых мест (это количество должно соответствовать количеству отсканированных мест в DPD Courier).



Мы принимаем груз у Отправителя, руководствуясь информацией в DPD Courier.

*Соблюдайте период времени приема груза!*



# ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ

При приеме груза и осмотре упаковки обращаем внимание отправителя на качество упаковки! Посылка должна быть упакована так, чтобы содержимое не пострадало в процессе перевозки.

**ПОРЕКОМЕНДУЙТЕ ОТПРАВИТЕЛЮ СОБЛЮДАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВИЛА ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ГАРАНТИЙ СОХРАННОСТИ ГРУЗА:**



ИСКЛЮЧИТЬ ДОСТУП К ВЛОЖЕНИЯМ КАЖДАЯ ПОСЫЛКА ДОЛЖНА БЫТЬ ХОРОШО ЗАПЕЧАТАНА.



ОБЕСПЕЧИТЬ НЕОБХОДИМУЮ МАРКИРОВКУ / МАНИПУЛЯЦИОННЫЕ ЗНАКИ



ОБЕСПЕЧИТЬ СООТВЕТСТВИЕ УПАКОВКИ СОДЕРЖИМОМУ УПАКОВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, В КОТОРЫЕ УПАКОВЫВАЮТ ХРУПКИЙ ГРУЗ (СТЕКЛО, ОБОРУДОВАНИЕ), ДОЛЖНЫ СООТВЕТСТВОВАТЬ РАЗМЕРУ, ВЕСУ И СТЕПЕНИ УЯЗВИМОСТИ ГРУЗА.

**ПОСЫЛКА С УПАКОВКОЙ, НЕ СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ТРЕБОВАНИЯМ, К ПЕРЕВОЗКЕ НЕ ПРИНИМАЕТСЯ.**

# НЕПРИНИМАЕМЫЕ ПОСЫЛКИ

В соответствии с Генеральными условиями есть отправки, которые мы не можем принять к пересылке из-за их содержимого. К ним относятся:

1. Почтовые отправления с описью вложений.
2. Оружие огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное (включая метательное), боеприпасы.
3. Сильнодействующие наркотические и психотропные вещества.
4. Радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся вещества и другие наименования, классифицируемые как опасный груз.\*
5. Денежные знаки, дорожные чеки, ценные бумаги, акцизные марки, золото и серебро в слитках, драгоценные металлы и камни.\*\*
6. Скоропортящиеся продукты питания.
7. Иммунобиологические препараты, биологические материалы, кровь.
8. Предметы, которые могут представлять опасность для сотрудников DPD, испачкать или испортить другие посылки.
9. Любые документы, удостоверяющие личность.
10. Контрафактные товары: товары, этикетки, упаковки товаров, на которых незаконно размещены товарный знак или сходное с ним до степени смешения обозначение.
11. Животные и растения. Человеческие останки и прах.
12. Художественные ценности (картины, иконы, антиквариат, книги, выпущенные до 1950 г).
13. Порнографические материалы.
14. Другие вложения, в отношении которых не может быть обеспечена безопасность или законность пересылки.
15. Посылки с превышением максимальных габаритов и массы, соответствующих наименованию услуги (без предварительного согласования).

**Брать или не брать? -  
Дополнительно можно  
проконсультироваться с  
диспетчером!**

## Прием груза у физических лиц

При приеме груза у Физического лица обязательно запрашиваем документ, удостоверяющий личность (это необходимо для идентификации, вписывать паспортные данные в накладную не нужно).

В связи с Федеральным закон «О противодействии терроризму («пакет Яровой») необходимо обязательно проверять содержимое груза.

Это правило относится только к приему груза у физических лиц.

# ПРИЕМ ЭКСПРЕСС ОТПРАВОК

Маркировка скотчем необходима для того, чтобы сотрудники сортировки обрабатывали экспресс посылки в первую очередь!

Скотч для Экспресс грузов



IND DPD EXPRESS 13  
NDY DPD EXPRESS

**Не заклеиваем маркировку  
Отправителя!**

**Оклеиваем свободную от наклеек  
поверхность!**



# Заполнение доверенностей

Для получения товарно-материальных ценностей необходимо использовать доверенности.

Срок, на который выдается такая доверенность, составляет, как правило, **15 дней**.

Номер доверенности	1	Дата выдачи	2	Срок действия	3	Должность и фамилия лица, которому выдана доверенность	4	Расписка в получении доверенности	5
	18765	19.11.12	15 дн.			Иванов С.В.		Подпись Иванова С.В.	
Поставщик	6	Номер и дата карзда (замещающего карзд документа) или извещения	7	Отметка о выполнении поручения					
	«ООО «Deno» Компьютерс»			Наличная № 11110999MOW					

Типовая межотраслевая форма № М-2  
Утверждена постановлением Госкомстата  
России  
от 30.10.97 №71а

ИНН 7713215523  
Форма по ОКУД  
по ОКПО

Коды  
0315001  
18913296

Организация АО "Армадилло Бизнес Посылка"

Доверенность № 18765

Дата выдачи " 19 " ноября 20 12 г.

Доверенность действительна по " 03 " декабря 20 12 г.

ЗАО "Армадилло Бизнес Посылка", г. Москва, 129226, г. Москва, ул. Докучина, д. 16, стр. 1  
(наименование потребителя и его адрес)

ЗАО "Армадилло Бизнес Посылка", г. Москва, 129226, г. Москва, ул. Докучина, д. 16, стр. 1  
(наименование плательщика и его адрес)

Счет № 40702810000000061231 в ОАО АКБ «РОСБАНК»  
(наименование банка)

Доверенность выдана Водитель-экспедитор Иванов Иван Иванович  
(должность) (фамилия, имя, отчество)

Паспорт: серия 1234 № 123456

Кем выдан Шатурским ОВД МО

Дата выдачи " 07 " октября 2001 г.

На получение от  
(наименование поставщика)

материальных ценностей по с правом подписания этого документа  
(наименование, номер и дата документа)



Заполненные корешки и просроченные доверенности **ОБЯЗАТЕЛЬНО ПОДЛЕЖАТ ВОЗВРАТУ** диспетчеру в конце рабочего дня.



# Накладная и реестр DPD

Корректно и разборчиво заполняй накладную!  
Помни, что мы предоставляем опцию ПОД (Подтверждение о доставке), когда копия заполненной накладной отправляется Клиенту.

Заполняется при приеме

The image shows a DPD shipping label form with red dashed lines indicating which sections are filled out at the time of receipt versus delivery. The form includes fields for sender and recipient information, payment options, and a table for tracking items.

Заполняется при доставке

Реестры приема и реестры доставки позволяют:

- \* Упростить процесс приема/вручения;
- \* Уменьшить время при оформлении большого количества отправок у одного Клиента.

Реестр доставки АО "Армдилло Бизнес Посылка" № 8305891255 для передачи отправок от Принципала (представителя DPD) Агента

Наименование Агента: ИП Райхштат И.Б.  
Код Агента: PN00108  
Представитель Агента: ИП Райхштат И.Б.  
Адрес доставки: 127490, Россия, г Москва, ул Декабристов, дом 17  
Контактное лицо: Москва - PVZ\_Отрадное - пункт - ИП Райхштат И.Б.(-)  
Дата доставки отправок: 26.01.2017



Мастер-заказ №: 0125\_001553



Номер отправки DPD	Код услуги	Опции	Кол-во мест *	Платный вес		ОЦ	НПП	Сумма за услуги	Наименование	Отправитель	Терминал отправки	Получатель
				Прием	Доставка							
012302630VB	DIR	SMS ДВД	1	2,1	2,1	3558 RUR	-	-	товары народного потребления	Nazyu.com	MON	Власенко Татьяна Владимировна
01232042GOJ	PCL	SMS НПП	1	0,8	0,8	545 RUR	705.00	-	Косметика	Одива	MON	Смылова Александра Дмитриевна

\* Без пересчета вложений

Общее количество мест: \_\_\_\_\_ (числом) \_\_\_\_\_ (прописью)

Дата: \_\_\_\_\_ Время: \_\_\_\_\_

Представитель Агента: \_\_\_\_\_ Представитель DPD: \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_ Ф.И.О. \_\_\_\_\_

✓ Все графы реестра должны быть заполнены. Обязательно получи подпись, печать и расшифровку ФИО Отправителя или Получателя.

✓ Если есть расхождения в количестве мест при приеме груза, следует зачеркнуть или отметить Отправки, которые не забраны у Отправителя.

# КОДЫ ИНЦИДЕНТОВ ДЛЯ ОТПРАВОК

ПРОСТАВЛЯТЬ СТАТУС НЕОБХОДИМО В ТОТ МОМЕНТ, КОГДА МЫ НАХОДИМСЯ НА АДРЕСЕ СТОПА!

**Посмотри в брошюру – это твое домашнее задание!**  
**Изучить, в каких ситуациях и какой КИ применять!**

**Запрещено использовать КОДЫ:**

- 49 Не успели по времени
- 50 Ошибка диспетчера
- 51 Ошибка водителя-экспедитора
- 52 Поломка автомобиля
- 80 Ошибка при работе мобильной кассы

При отказе по ОЖД применяем КИ32

**32 Возврат по инициативе получателя/клиента**

(Только для заказов с опцией ОЖД, после примерки..

**ГРУЗ АВТОМАТИЧЕСКИ УЕЗЖАЕТ ОБРАТНО ОТПРАВИТЕЛЮ!**

В комментариях: ФИО получателя)



**Обязательно заполняйте поле «Комментарий».**

# КОММЕРЧЕСКИЙ АКТ ПО ПОВРЕЖДЕНИЮ ГРУЗА

Коммерческие акты по повреждению груза — это акты, составленные во время передачи груза Получателю, в случае повреждения упаковки посылки. Получатель готов забрать отправку с поврежденной посылкой, но требует составить Коммерческий акт.

АО "ДПД РУС"		
АКТ ОБ ОБНАРУЖЕНИИ ПОВРЕЖДЕНИЙ ГРУЗА		
Отправитель (по наклад.) Адрес места составления	Асфарма г.Иркутск, ул. Розы Люксембург, 20	Получатель (по наклад.) Восток, ИнтерТрейд ул. Розы Люксембург, 20
Дата и время составления	17.12.20 в 14.00	№ накладной отправки 12345678GOJ
№ накладной отправки	12345678GOJ	№ клиента 100602464
Причина составления акта:	<input type="checkbox"/> возврат <input type="checkbox"/> повреждение упаковки <input checked="" type="checkbox"/> переупаковка/есть скотч DPD	
Тип упаковки:	<input type="checkbox"/> картонный короб <input checked="" type="checkbox"/> сформированный паплет <input type="checkbox"/> мешок <input type="checkbox"/> деревянный ящик <input type="checkbox"/> мешок под пломбой <input type="checkbox"/> другое <input type="checkbox"/> сальерпак	
Марка и номер автомобиля	Форд Транзит	№ГПН 12345 12
Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах в присутствии следующих лиц		
Кладовщик	ООО Восток, ИнтерТрейд	
Курьер	DPD	
Описание содержимого и обнаруженных повреждений		
Момент обнаружения повреждений: При разгрузке		
Характер упаковки(подарно): Палет, состоящий из картонных коробок, обмотанный стрейчленкой		
Маркировка на упаковке: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Прочие: <input type="checkbox"/>		
Описание поврежденной упаковки:		
<input checked="" type="checkbox"/> деформация упаковки	<input type="checkbox"/> Намокание/протекание	
<input type="checkbox"/> деформация упаковки (доступ к вложению)	<input type="checkbox"/> Расхождение в весе	
<input type="checkbox"/> Нарушение упаковки	<input type="checkbox"/> Другое	
<input type="checkbox"/> Нарушение упаковки (доступ к вложению)		
Характер груза: Медикаменты		
Описание поврежденной груза: Повреждено шесть коробок с доступом к вложению		
Наличие дгн-в поврежденном месте (номера): <input type="checkbox"/> да <input checked="" type="checkbox"/> нет		
Соответствие вложен в поврежденной Посылке документы: <input type="checkbox"/> да <input checked="" type="checkbox"/> нет		
Доп. сведения: Если в акте содержится информация, которая не соответствует действительности, в строке «Доп. сведения» указываете свое мнение.		
ведения указанные в настоящем акте соответствуют действительности.		
Представитель АО "ДПД РУС"	Анишкин Д.В.	Курьер
Представитель грузополучателя (клиента)	Макаров Е.В.	Кладовщик
№ акта		М.П.
Простановка КИ в ИС Аргис		

Максимально подробно опишите повреждения посылки

## КАК СОСТАВЛЯЕТСЯ КОММЕРЧЕСКИЙ АКТ?

1. АКТ ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПО ТРЕБОВАНИЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ.
2. Вскрываем только посылки с нарушенной упаковкой. При доступе к вложениям пересчитываем вложения вскрытого места и сверяем с документами (если документов нет — необходимо описать все, что находится в посылке).
3. В накладной указываем факт составления акта
4. Акт составляется у Получателя в 2-ух экземплярах, подписывается обеими сторонами, заверяется печатью Получателя. Один экземпляр остается у Получателя. Второй экземпляр акта передаем диспетчеру терминала.
5. Если Получатель отказывается принимать отправку с поврежденной посылкой: вся отправка возвращается на терминал с кодом инцидента 54 «Отказ из-за повреждения», Коммерческий акт не составляется.

# АКТ ПО ФАКТУ ВСКРЫТИЯ ПОСЫЛОК ОТПРАВКИ С ОПЦИЕЙ ОЖД ИЛИ ЧСТ

## Обязательно заполняем акт при **ОЖД**. ЕСЛИ ПОЛУЧАТЕЛЬ ОТКАЗЫВАЕТСЯ ОТ ОТПРАВКИ ПОСЛЕ ПРОВЕРКИ

Акт по факту вскрытия посылок отправки с опцией ОЖД и/или ЧСТ

Иванов Петр Петрович  
г. Тула, ул. Ленина 20  
14.05.2018  
12345678MOW  
ООО «Интерно»

№ заказа: В 800 234 45 95

№ отправления: RU12345678

Повреждена транспортная укладка:  ДА  НЕТ  
Доступ к упаковке:  ДА  НЕТ

Тип упаковки:  
 Коробочный ящик  Держатель вилки  Мешок  
 Складной  Сформированный паллет  Мешок посылочной

Описание повреждений упаковки (или адреса или имени адресата/получателя/отправителя):  
\* Описать словами причину составления акта  
Не хватает в коробке одного вложения. В ТСО артикул 123456 имеется, в отправке нет.

№ отправления DPD посылки для возврата:

№ доверенности составлена на базе:  
1. Покупка и качество товара (брак) 2. Излишек 3. Недостача 4. Повреждение упаковки товара

№	Повреждение товара (наименование, артикул, описание)	Код причины повреждения	Примечание (объем, дата, место вскрытия, дефекты)
1.	арт. 123456 Платок розовое	1 3 (недовложение)	

\* В случае пересорта заполняется 2 строки - одна на недовложение одного артикула, другая на излишки второго.

Получатель: Иванов П.П.  
Представитель DPD: Шанхай В.А.

Указываем в накладной «Возврат» и причину возврата (в DPD Courier выбираем ВМ с КИ32 «Возврат по инициативе Получателя»).

Возвращаем всю отправку на терминал.

Акт сдаем диспетчеру.

Отказ от части отправки только при наличии опции ОЖД запрещен!  
Получатель может либо забрать ВСЮ отправки, либо отказаться от ВСЕЙ отправки!

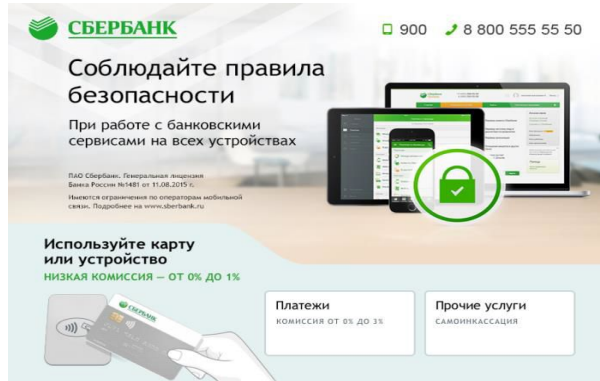
В случае с **ЧСТ** акт заполняется только по причине:

- повреждения упаковки товара
- излишек
- недостача
- претензии к качеству товара (брак)



# САМОИНКАССАЦИЯ

Самоинкассация должна производиться **ДЕНЬ В ДЕНЬ** до 00:00 !  
Инструкция, логин и пароль Вам будут направлены на телефон



1. Производим самоинкассацию наличных средств в банкоматах Сбербанка (у себя в районе) или МКБ . Это сокращает время сдачи денежных средств!
2. Чек о самоинкассации и отчет по оплатам скидываем координаторам в вотсап (если не возвращаетесь день в день на терминал).
3. По приезду на терминал передаем координатору чек из банкомата по самоинкассации и железные монеты.



# Сдача документов с маршрута

- маршрутный лист, подписанный оператором
- накладные приема и доставки
- реестры приема и доставки (при наличии)
- акты по вскрытым посылкам с опцией ЧСТ и ОЖД (при наличии)
- коммерческие акты по повреждению груза (при наличии)
- просроченные доверенности, корешки доверенностей (при наличии)



Обратите внимание на правильность заполнения Маршрутного листа.



Помните о том, что это документ по переходу материальной ответственности. Если вы не получите подпись от сотрудника сортировки, то материальная ответственность не перейдет от диспетчеров к сотруднику сортировки.

		<b>Итого МЛ:</b>			
Общее количество отправок (из них ЦГ), полученных к доставке:		51 (0)			
Общее количество посылок (из них ЦГ), полученных к доставке:		62 (0)			
Общая физическая масса посылок (из них ЦГ), полученных к доставке (кг):		263 (0)			
Общая учетная масса посылок (из них ЦГ), полученных к доставке (кг):		391 (0)			
Выдал на доставку:	62	нач. смены	Розен Д.Г.		
	(количество посылок)	(количество палет)	(должность сотрудника АБП)	(ФИО)	(подпись)
Принял:	62	водитель:	Акиньшин В.А.		
	(количество посылок)		(ФИО)		(подпись)
Принял на маршруте		кольцевой курьер:			
	(количество посылок)		(ФИО)		(подпись)
Сдал принятых на маршруте	13	водитель:	Акиньшин В.А.		
	(количество посылок)		(ФИО)		(подпись)
Принял на терминале:	15	нач. смены	Розен Д.Г.		
	(количество посылок)	(должность сотрудника АБП)	(ФИО)		(подпись)
В том числе: посылок, принятых по накладным DPD:		4	посылку, принятых по реестрам приема:	9	посылку, возвращенных с маршрута: 2
		Составлено и сдано Коммерческих актов:		0	
		Дата 25.05.2020		время 18.30	

# Товарно-транспортная накладная (ТТН)

Накладная товарно-транспортная (ТТН) - перевозочный документ, оформляемый отправителем при оказании транспортно-экспедиционных услуг, а так же оформляемый DPD для провайдеров транспортных услуг при перевозке отправок/посылок рейсовыми автомобилями между странами кластера или для локальной перевозки внутри стран кластера.

**ТРАНСПОРТНАЯ НАКЛАДНАЯ № YAR31012019\_700287**  
Заказ(заявка)

Экземпляр № _____	Дата _____	№ _____
<b>1. Грузоотправитель (грузовладелец)</b> Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, номер телефона – для физ. лица (уполномоченного лица) Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 полное наименование, адрес места нахождения, номер телефона – для юридического лица	<b>2. Грузополучатель</b> Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, номер телефона – для физ. лица (уполномоченного лица) Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 полное наименование, адрес места нахождения, номер телефона – для юридического лица	
<b>3. Наименование груза</b> Консолидированный груз отрубочное наименование груза (для опасных грузов – в соответствии с ДОПОГ), его состояние и другая необходимая информация о грузе Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 количество грузовых мест, маркировка, вид тары и способ упаковки Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 масса нетто (брутто) грузовых мест в килограммах, размеры (высота, ширина и длина) в метрах, объем грузовых мест в кубических метрах в случае перевозки опасного груза – информация по каждому опасному веществу, материалу или изделию в соответствии с пунктом 5.4.1 ДОПОГ		
<b>4. Сопроводительные документы на груз</b> Накладные (МЛ) №14926617578; №14915557504 перечень прилагаемых к транспортной накладной документов, предусмотренных ДОПОГ, санитарными, таможенными, карантинными, иными правилами в соответствии с законодательством перечень прилагаемых к грузу сертификатов, паспортов качества, удостоверений, разрешений, инструкций, товаросопроводительных и других документов, наличие которых установлено законодательством РФ		
<b>5. Указания грузоотправителя</b> параметры транспортного средства, необходимые для перевозки груза (тип, марка, грузоподъемность, вместимость и др.) указания, необходимые для выполнения фитосанитарных, санитарных, карантинных, таможенных и прочих требований, установленных законодательством Российской Федерации рекомендации о предельных сроках и температурном режиме перевозки, сведения о запорно-пломбировочных устройствах (в случае их предоставления грузоотправителем) объявленная стоимость (ценность) груза, запрещение перегрузки груза		
<b>6. Прием груза</b> Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 адрес места погрузки Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 дата и время подачи транспортного средства под погрузку Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 фактически дата и время прибытия Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 фактически дата и время убытия фактическое состояние груза, типа, тары, маркировки и опломбирования Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 масса груза, количество грузовых мест должность, подпись, расшифровка подписи грузоотправителя (уполномоченного лица) подпись, расшифровка подписи водителя, принявшего груз для перевозки	<b>7. Сдача груза</b> Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 адрес места выгрузки Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 дата и время подачи транспортного средства под выгрузку Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 фактически дата и время прибытия Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 фактически дата и время убытия фактическое состояние груза, типа, тары, маркировки и опломбирования Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 масса груза, количество грузовых мест Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 должность, подпись, расшифровка подписи грузоотправителя (уполномоченного лица) Согласно накладным (МЛ) №14926617578; №14915557504 подпись, расшифровка подписи водителя, сдавшего груз	
<b>8. Условия перевозки</b> сроки, по истечении которых грузоотправитель и грузополучатель вправе считать груз утраченным, форма уведомления об этом размер платы и предельный срок хранения груза в терминале перевозчика, сроки погрузки (выгрузки) грузов, порядок проведения работ по промывке и дезинфекции транспортных средств, необходимых для погрузки и перевозки груза порядок внесения в транспортную накладную записи о массе груза и способе ее определения, опломбирования тары и контейнеров, порядок осуществления погрузо-разгрузочных работ, выполнение работ по промывке и дезинфекции транспортных средств		
размер штрафа за невывоз груза по вине перевозчика, несвоевременное предоставление транспортного средства, контейнера и оборудования для доставки груза; порядок исключения срока просрочки размер штрафа за непредъявление транспортных средств для перевозки груза, за задержку (простой) транспортных средств, поданных под погрузку, выгрузку, за простой специализированных транспортных средств и задержку (простой) контейнеров		
<b>9. Информация о принятии заказа (заявки) к исполнению</b> дата принятия заказа (заявки) к исполнению – фамилия, имя, отчество, должность лица, принявшего заказ (заявку) к исполнению, подпись		

**Допускное тестирование!**  
**Удачи!**





## Домашние задание :

1. Изучить учебные материалы !
2. Пройти тест по итогам адаптации !
3. Срок прохождения теста – 1 неделя!