

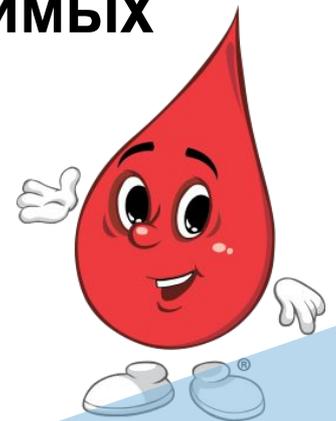
# ОБУЧЕНИЕ ДЛЯ КУРЬЕРОВ

# ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

**Хеликс** - helix (лат.), έλικας или έλιξ (греч.) - структура в пространстве в форме спирали. В биологии и медицине - 3D (трехмерная) спираль нити ДНК и некоторых белковых макромолекул.

**Хеликс** – один из **лидеров** на рынке платных медицинских услуг Северо-запада.

**Хеликс** – одна их крупнейших в России **независимых** централизованных коммерческих лабораторий.



# ИСТОРИЯ КОМПАНИИ

- 1998 г. – создание Лабораторной службы Хеликс
- 2004 г. – открытие первого диагностического центра (СПб)
- 2009 г. – первый центр за пределами СПб
- 2011 г. – открытие лабораторного комплекса в Екатеринбурге
  - соответствие стандарту **ISO 9001:2008**
  - сертификат соответствия ГОСТ Р **ISO 15189-2009 (ISO 15189:2007)**
- 2012 г. – открытие первого центра в Москве
  - обновление и увеличение лабораторного оборудования и информационных систем более чем в 3 раза
- 2014 г. – открытие лабораторного комплекса в Москве



# Основные термины

- **Б/м** – Биоматериал (биологический материал) это любые ткани живого существа, такие как волосы, ногти, кожа, кровь и тому подобное, полученные от пациента в медицинском центре.
- **Маршрутный лист курьера** – документ предназначенный для определения курьером, задания на рабочую смену. В маршрутном листе указывается порядок проезда, временной интервал посещения клиентов , а так же с помощью маршрутного листа курьер определяет, какие заявки он должен выдать клиенту, а какие получить от клиента.

# Основные термины

- **Температурный режим перевозки** - температура при которой должен перевозиться биоматериал. Определяется представителем клиента, должен быть указан на транспортном пакете.
- **Транспортный пакет** - полиэтиленовый пакет, с фирменной маркировкой, имеющий липкую пломбу. На пакете курьер должен отразить - название организации, номер заявки на доставку. Клиент должен указать температурный режим перевозки биоматериала, находящегося внутри пакета.
- **ХАБ** – офис компании регионе, где хранится инвентарь, расходный материал. В ХАБЕ курьер получает инвентарь, маршрутные листы, а так же грузы необходимые к доставке. После маршрута, курьер возвращается в ХАБ и сдает грузы полученные на маршруте. В Москве, Петербурге и Екатеринбурге ХАБОМ является отдел логистики.

# Основные термины

- **Администратор ХАБА** – сотрудник, который выдает курьеру на маршрут сопроводительную документацию, грузы, транспортные пакеты. После маршрута администратор принимает от курьера привезенный б/м и грузы, готовит б/м к отправке в лабораторию.
- **Номер заявки** – набор цифр, который наносится на любой груз, подлежащий перевозке. Номера доставляемых курьером заявок, указываются в маршрутных листах. С помощью этих номеров курьер должен идентифицировать груз, который он получает или выдает клиенту.
- **Грузовой терминал (склад) перевозчика (ГТП)** – в зависимости от способа перевозки это могут быть грузовые терминалы аэропорта или склады автотранспортных предприятий, вокзалы или автобусные станции.

# Внешний вид курьера

Курьер ООО «НПФ «ХЕЛИКС» - это сотрудник, который представляет компанию и ежедневно лично общается с клиентами. Внешний вид курьера выражает его отношение к работе. Курьер должен быть опрятно одет, в чистую одежду.

Запрещено одеваться в спортивные костюмы, грязную одежду, так же летом носить шорты, майки. Категорически не допускается выходить на маршрут в состоянии алкогольного опьянения, а так же излучать другие посторонние запахи. Курьер должен следить за своим внешним видом и гигиеной.

Разрешается носить джинсы, рубашки, футболки, летние брюки и другую одежду, которая создает положительное впечатление о курьере.

Курьер должен помнить, что удовлетворенность клиентов от работы с ООО «НПФ «ХЕЛИКС» во многом зависит от внешнего вида и компетентности курьера.

# График работы курьера

График работы курьера, составляет логист, который отвечает за работу службы логистики в регионе.

Время начала и окончания задания на день, указывается в маршрутном листе, так же в маршрутном листе указывается время посещения каждого клиента.

Курьер обязан соблюдать согласованный график работы и выходить на маршрут во время, указанное в маршрутном листе.

Если курьер по каким либо причинам, не может выйти на маршрут по согласованному графику, он обязан заблаговременно сообщить об этом логисту, объяснив причины.

# Общие требования

## **Курьер обязан:**

- соблюдать время выхода на маршрут, а также время и порядок посещения адресов по маршруту.
- принимать, маркировать и выдавать грузы согласно заявкам на доставку, указанным в маршрутном листе, а также заявкам, поступающим от диспетчера в ходе выполнения маршрута.
- соблюдать особые условия перевозки груза (температурный режим, вертикальное положение и прочие условия, обозначенные в маршрутном листе);
- бережно относиться к выданному грузу и инвентарю для транспортировки биоматериала;
- принимать у Отправителя биоматериал только в запечатанных фирменных пакетах для транспортировки биоматериала, всегда иметь при себе иметь с собой запас таких пакетов;
- предоставлять по запросу диспетчера только достоверную информацию;
- Постоянно держать телефон заряженным и быть на связи с дежурным диспетчером отдела логистики.

# Общие требования

## Курьер запрещено:

- выходить на маршрут в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
- выходить на маршрут в рваной, грязной одежде, а также спортивной одежде;
- выходить на маршрут в неподобающем для общества внешнем виде;
- выходить на маршрут без успешного прохождения тестирования;
- выходить на маршрут без маршрутного листа;
- перевозить груз без назначенной в маршрутном листе заявки на доставку;
- перевозить биоматериал без использования фирменной упаковки: пакета белого или зеленого цвета с «липкой пломбой»;
- перевозить документы и медицинский расходный материал внутри термоконтэйнеров;
- перевозить биоматериал без использования термоконтэйнеров или с нарушением температурного режима, указанного на упаковке;

# ЦЕНТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ



Лабораторная служба Хеликс

Диагностический центр или лабораторный пункт (ДЦ/ЛП) – фирменный медицинский центр, который можно узнать по логотипу и цветам компании.

Корпоративный клиент - любой другой медицинский центр в это число входят государственные и частные медицинские учреждения.

# ТРАНСПОРТИРОВКА БИОМАТЕРИАЛА

Контейнер со специальным температурным режимом подбирается под каждый конкретный образец

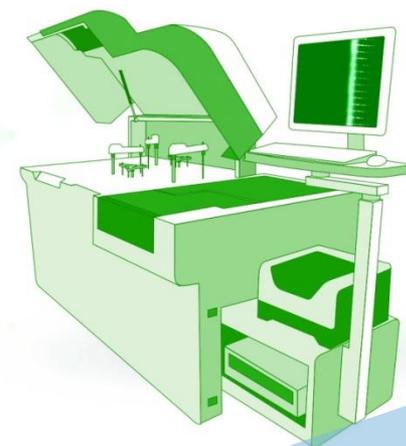


КУРЬЕР ТРАНСПОРТИРУЕТ  
БИОМАТЕРИАЛ ПО САМОМУ  
ОПТИМАЛЬНОМУ МАРШРУТУ

ПОСЛЕ СОРТИРОВКИ РЕГИСТРИРУЕТСЯ  
ВНУТРИ ЛАБОРАТОРИИ



Программная система выбирает  
нужный автоматический анализатор  
и дает ему команды на проведение  
необходимых исследований



# ТРАНСПОРТИРОВКА БИОМАТЕРИАЛА

Курьер Лабораторной службы ХЕЛИКС – это в первую очередь специалист по профессиональной перевозке биологического материала от клиента до лаборатории.



# МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ

**Исполнитель:** \_\_\_\_\_ **Дата:** \_\_\_\_\_

**Маршрут:** Краснодар\_04 (Славянск-на-Кубани) **Маршрутный лист курьера**

**Курьер:** Кучеренко Ирина Сергеевна

**2 Заявки, которые нужно получить в ХАБЕ**

**Заявки, которые нужно выдать клиенту и в ХАБЕ**

**Служба клиентской поддержки: 8(800)700-03-01**

| № | Расчетное время прибытия. Пункт прибытия. Адрес   | Время забора | №С | Цель посещения |        | Примечание  | Число мест | * | Первая строка - название ХАБА |               |
|---|---|--------------|----|----------------|--------|---|------------|---|-------------------------------|---------------|
|   |   |              |    | Получить       | Выдать |   |            |   | Подпись клиента (расшифровка) | Факт-ое время |
| 1 | 10:35:00 Хеликс Краснодар<br>Адрес: 350055, Краснодарский край, Краснодар г, Карякина ул, дом № 27  |              |    | Получить       | Выдать | Контакты: +7 (918) 431-22-56  |            |   |                               |               |
|   | Термоконтейнер ТМ-8 с/ч - 3 шт.<br>Хладоэлемент МХД-2 - 5 шт.   |              |    | Не задан       |        |   | 3          |   |                               |               |
|   | Результаты  |              |    | Не задан       |        | По регламенту создания заявок на доставку напечатанных  | 1          |   |                               |               |
|   | Результаты  |              |    | Не задан       |        | По регламенту создания заявок на доставку напечатанных  | 1          |   |                               |               |
| 2 | 11:45:42 Агатус<br>Адрес: 350055, Краснодарский край, Краснодар г, Новомышасовская ст, Базарная ул, дом № 37  |              |    |                |        | Контакты: +7 (988) 522-09-99  |            |   |                               |               |
|   | Биоматериал   | 11:30-12:00  | +4 | № 3246530      |        | По регламенту 23.11.2017  | 1          |   |                               |               |
| 3 | 13:34:37 Клиника Семейная<br>Адрес: Краснодарский край, Темюковский р-н, Темрюк г, Тушино-Спелной, дом № 1  |              |    |                |        | Контакты: +7 (918) 431-22-56, +7 (918) 153-56-84  |            |   |                               |               |
|   | Результаты  |              |    | Не задан       |        | По регламенту создания заявок на доставку напечатанных  | 1          |   |                               |               |
|   | Биоматериал   | 13:00-14:00  | +4 | № 3247010      |        | По регламенту 23.11.2017  | 1          |   |                               |               |
| 4 | 15:16:38 Диспансер онкологический (ст. Полтавская)<br>Адрес: 353800, Краснодарский край, Красноармейский р-н, Полтавская ст-ца, Ковтюха ул, дом № 2 |              |    |                |        | Контакты: +7 (918) 431-22-56, +7 (918) 231-66-94  |            |   |                               |               |
|   | Результаты  |              |    | Не задан       |        | По регламенту создания заявок на доставку напечатанных результатов 23.11.2017   | 1          |   |                               |               |
|   | Биоматериал   |              | +4 | № 3246497      |        | По регламенту 23.11.2017  | 1          |   |                               |               |
| 8 | 18:42:28 Хеликс Краснодар<br>Адрес: 350055, Краснодарский край, Краснодар г, Карякина ул, дом № 27  |              |    |                |        | Контакты: +7 (918) 231-66-94, +7 (988) 522-09-99, 8(86165) 41434, 8 (6146) 4-40-90, 8 (918) 459-51-96, +7 (918) 231-56-84, +7 (918) 431-22-56 |            |   |                               |               |
|   | Биоматериал   |              | +4 |                |        | По регламенту 23.11.2017  | 1          |   |                               |               |
|   | Биоматериал   |              | +4 |                |        | По регламенту 23.11.2017  | 1          |   |                               |               |
|   | Термоконтейнер ТМ-8 с/ч - 3 шт.<br>Хладоэлемент МХД-1 - 5 шт.   |              |    | Не задан       |        |   | 3          |   |                               |               |

**3 Период посещения клиентов**

\*Возврат сопроводитель \_\_\_\_\_

Составил лс: Администратор Отпустил диспетчер: \_\_\_\_\_ Доставил курьер: \_\_\_\_\_

10

# Как пользоваться маршрутным листом

**Маршрутный лист** - документ предназначенный для определения курьером, задания на рабочую смену. В маршрутном листе указывается порядок проезда, временной интервал посещения клиентов , а так же с помощью маршрутного листа курьер определяет, какие заявки он должен выдать клиенту, а какие получить от клиента.

1. Первая строка маршрутного листа отражает название ХАБА или место начала маршрута.
2. В столбце «Получить» под названием ХАБА – отображаются заявки, которые курьер **должен получить при выезде на маршрут.**
3. В данный промежуток времени курьер должен посетить клиента
4. Название , адрес и телефон Клиента
5. В столбце «Получить», под названием клиента, указаны заявки, которые **нужно получить** от клиента
6. В столбце «Выдать», под названием клиента, указаны заявки, которые **нужно выдать** клиенту.
7. В столбце «Выдать», под названием ХАБА указаны заявки, **которые курьер должен сдать в ХАБЕ.**
8. В столбце «Подпись клиента», курьер должен получить **подпись и расшифровку подписи**, сотрудника клиента, который принял/передал заявки.
9. В столбце «Фактическое время», клиент должен проставить время прихода курьера.
10. Курьер должен расписаться в маршрутном листе.

# Заполнение Путевого листа

1. При получении М.Л. в ХАБЕ (Отделе Логистики) необходимо проверить наличие Путевого листа (выдаётся экспедитором по перевозке грузов работающим по трудовому договору);
2. Записать в Путевой лист показания спидометра на начало рабочего дня (в конце рабочего дня при повторном посещении ХАБА (Отдела логистики) – записать показания спидометра на конец рабочего дня;
3. Если в течении рабочего дня производились заправки топливом, то в обязательном порядке количество заправленного топлива, а также № чека записывается в отведённое под это поле, оригинал чека подкалывается к путевому листу;
4. В течении рабочего дня на обратной стороне Путевого листа необходимо заносить информацию по:
  - Посещаемые адреса;
  - Фактическое время посещения всех адресов;
  - Пробег между посещенными адресами;
  - Поставить свою подпись напротив посещенных адресов.

Литера А, АЭС 4173 "Якува-2"  
 Телефон горячей линии 8-800-1000-911  
 Чек № 424  
 ЗН КХТ: 0215530002013735 #1244  
 ИНН: 7825439514 04.08.17 19:49  
 Кассир Пучкова Т. Е.  
 КАССОВЫЙ ЧЕК/ПРИЛОЖЕНИЕ  
 РН КХТ: 00003059446050664  
 ФН: 8710000100609425  
 ОВБ:

ООО "ПЕТЕР-СЕРВИС Спецтехнологии"  
 Сайт ОФБ: www.pfd.ru  
 Сайт ФНС: www.nalor.ru  
 СМЕНА: 103 ЧЕК: 411  
 ООО "ЛУКОЙЛ-Северо-Западный регион"  
 ТРК 14 Бензин ЭК10-92 (ИИ-92-И5)  
 36,000 X 0,00  
 30,00 L

Сумма и скидка определены договором

ТИД: R0410176  
 ИД: 062426551000047  
 ОТПУСК  
 L card ENI CONTACTLESS  
 AID: F74C886361726401  
 AIP: 5860 CVM: 420300  
 TC: 523747098C027E194 TIR: 0000008000  
 7824661090004476284

04.08.2017 19:50:01 RRN: 721603422930  
 ATR: 551949 T: 1 RC: 00 STAN: 00701 (ошибка)

ОДОБРЕНО

КАССИР  
 Операция подтверждена вводом ПИН кода

ИТОГ  
 СНО: 00 ОЧН: 00  
 90: 49754 90: 3976814467

Спасибо, что выбрали нас!  
 Мы всегда рады видеть Вас.  
 www.lukoil.com Hotline@lukoil.com

Описание, ожидания, простои в пути, заезд в гараж и прочие отписки

Автомобиль сдан водителем

Попов О.К.  
 (расшифровка подписи)

ЭГКОВОГО АВТОМОБИЛЯ № 389173/2017 Санкт-Петербург  
 04 Август 2017 г.

серия номер  
 Колма 0345001  
 Форма по ОКУД по ОКПО

Гаражный номер 000000358  
 Табальный номер 0000000031

Класс В

Автомобиль технически исправен  
 Показания спидометра, км 60720  
 Выезд разрешен  
 Механик Попов О.К.  
 (подпись) (расшифровка подписи)  
 Автомобиль в технически исправном состоянии принят  
 Водитель Попов О.К.  
 (подпись) (расшифровка подписи)

Горючее  
 марка код  
 Ан-92 2  
 Движение горючего

Выдано по заправочному талону № 1244 36л  
 Остаток горючего  
 при возвращении 24л  
 Расход: норма расхода топлива на 100 км 10,50  
 по норме 36,75  
 фактический 32,25  
 Экономия 4,50  
 Перерасход 4,20

при возвращении в гараж, км 61715  
 Механик Попов О.К.  
 (подпись) (расшифровка подписи)

Оборотная сторона формы № 3

| № по порядку | Код заказчика | Место           | Время         |    |             |    | Пройдено, км | Подпись лица, пользующегося автомобилем |           |
|--------------|---------------|-----------------|---------------|----|-------------|----|--------------|---|-----------|
|              |               |                 | выезда        |    | возвращения |    |              |   |           |
|              |               | отправления     | назначения    | ч. | мин.        | ч. | мин.         |   |           |
|              |               | Аэровокзал 49   | Спешковское 3 | 21 | 50          | 22 | 00           | 42                                      | [Подписи] |
|              |               | Спешковское 3   | Аэровокзал 49 | 22 | 00          | 22 | 00           | 27                                      |           |
|              |               | Рощинский 18/11 | 25 авг 16     | 22 | 30          | 22 | 30           | 27                                      |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 22 | 35          | 22 | 30           | 3                                       |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 22 | 35          | 22 | 30           | 3                                       |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 22 | 30          | 22 | 30           | 22                                      |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 22 | 30          | 22 | 30           | 8                                       |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 22 | 30          | 22 | 30           | 16                                      |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 22 | 30          | 22 | 30           | 28                                      |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 22 | 30          | 22 | 30           | 32                                      |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 20 | 30          | 20 | 30           | 3                                       |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 20 | 30          | 20 | 30           | 3                                       |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 20 | 30          | 20 | 30           | 3                                       |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 20 | 30          | 20 | 30           | 3                                       |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 20 | 30          | 20 | 30           | 26                                      |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 20 | 30          | 20 | 30           | 21                                      |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 20 | 30          | 20 | 30           | 20                                      |           |
|              |               | 25 авг 16       | 25 авг 16     | 20 | 30          | 20 | 30           | 24                                      |           |

Результат работы автомобиля за смену:  
 всего в наряде, ч. 307  
 пройдено, км 315 км

Расчет заработной платы:  
 за километраж, руб. коп. [ ]  
 за часы, руб. коп. [ ]

Итого: руб. коп. [ ]

Образец заполнения Путевого листа

# Получение возврата р/м от КК и ДЦ

При передаче/заборе груза на возврат расходных материалов из центра, должны быть выполнены следующие условия:

Груз должен быть упакован в пакет или коробку в зависимости от габаритов передаваемого груза (упаковывать возврат в пакет для транспортировки б/м категорически запрещено). (Рис. 1)

Пакет (коробка), должен быть промаркирован в ручную и содержать следующую информацию:

Наименование отправителя.

Номер на возврат расходного материала. Оформляется как груз, вид груза ручная кладь, либо мелкий груз в зависимости от габаритов, температурный режим если требуется. Отправлять возврат по номеру, с которым поступил расходный материал в центр - категорически запрещено, необходимо делать отдельный номер на возврат. (Номер на возврат можно заказывать в СКП т. 607-60-07).

В пакете (коробке) с возвратом расходного материала, должен присутствовать заполненный «Бланк на возврат» (Рис. 2). Бланк на возврат должен находиться в доступном месте, чтобы у курьера/водителя была возможность проверить его наличие. При невыполнении любого из трёх условий, забор возврата курьером/водителем - осуществляться не будет!

| Отправитель <u>Лека-Фарм</u>                       |             |                        |                   |                  |
|--|-------------|------------------------|-------------------|------------------|
| Бланк возврата (все поля обязательны к заполнению) |             |                        |                   |                  |
| Номер заявки <u>2011583</u>                        |             | Дата <u>03.09.2016</u> |                   |                  |
| наименование товара                                | артикул     | кол-во (шт)            | срок годности     | причина возврата |
| 1. <u>Лекарственный препарат</u>                   |             |                        |                   |                  |
| <u>Лекарственный препарат</u>                      | <u>5 шт</u> | <u>03.08.16</u>        | <u>Устаревший</u> |                  |
| 2. <u>Лекарственный препарат</u>                   |             |                        |                   |                  |
| <u>Лекарственный препарат</u>                      | <u>1 шт</u> | <u>03.08.16</u>        | <u>Устаревший</u> |                  |
| Сдал (ФИО, подпись) <u>И.С. Иванова</u>            |             |                        |                   |                  |

Рис. 2. Образец заполненного Бланка на возврат

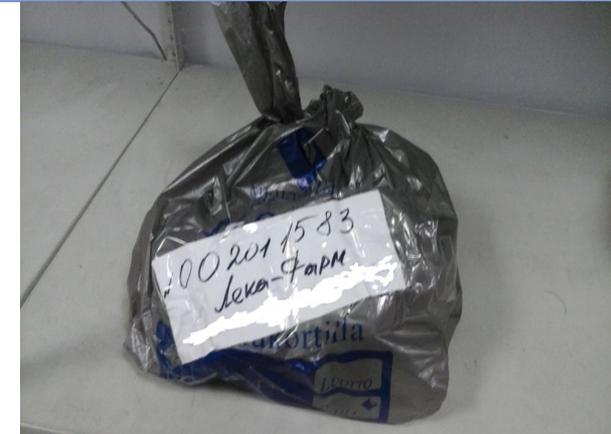


Рис. 1. Вид упаковки заявки на возврат р/м

# Получение грузов от поставщиков по доверенности

1. При получении М.Л. в ХАБЕ (Отделе Логистики) и просмотре на наличие в нём центров (поставщиков) у которых необходимо будет забирать грузы по доверенности – убедитесь, что сотрудник ХАБА передал вам доверенность (Рис.1) (при необходимости схема проезда к поставщику или копия счёт-фактуры на получаемый груз);

2. После получения доверенности поставить свою подпись, а также проверить данные паспорта указанные в доверенности;

3. При получении груза у поставщика:

- Проверить указанный в доверенности № и дату документа с документами полученными у поставщика;
- Проверить выдаваемые поставщиком грузы с указанными в полученных от них документами (необходимо сверить все позиции);
- При необходимости – поставить подписи в документах поставщика (в «наших» экземплярах подписи ставить НЕ надо);
- При выдаче груза в ХАБ (Отдел Логистики/Отдел Снабжения) – получить от ответственного за это сотрудника подпись и отметку о фактическом времени выдачи груза.

**ДОВЕРЕННОСТЬ № 1265 - Т**

Дата выдачи: 21 ноября 2017 г.  
Доверенность действительна по: 01 декабря 2017 г.

Общество с ограниченной ответственностью "Научно-производственная Фирма "ХЕЛИКС", ИНН 7802122535, КПП 780201001, 194044, Санкт-Петербург г., Большой Сампсониевский пр-кт, дом № 20, литера А, тел.: +7 812 607 6807  
наименование потребителя и его адрес:

Общество с ограниченной ответственностью "Научно-производственная Фирма "ХЕЛИКС", ИНН 7802122535, КПП 780201001, 194044, Санкт-Петербург г., Большой Сампсониевский пр-кт, дом № 20, литера А, тел.: +7 812 607 6807  
наименование плательщика и его адрес:

Счет № р/с 40702810600060008301, в банке ФИЛИАЛ N 7806 ВТБ 24 (ПАО), БИК 044030811, к/с 30101810300000000811

Доверенность выдана \_\_\_\_\_ наименование банка Черковец Сергей Викторович  
должность \_\_\_\_\_ Фамилия, имя, отчество

Паспорт: серия 40 12 № 698572

Кем выдан: ТП №41 отдела УФМС России по Санкт-Петербургу и Ленинградской обл. в Приморском р-не г. Санкт-Петербурга

Дата выдачи: 17.04.2013

На получение от: ОАО "Фирма Медполимер"

Материальных ценностей по: счет № 1526 от 14.11.2017  
наименование, номер и дата документа

**Перечень товарно-материальных ценностей, подлежащих получению**

| Номер по порядку | Материальные ценности            | Единица измерения | Количество (прописью) |
|------------------|----------------------------------|-------------------|-----------------------|
| 1                | 2                                | 3                 | 4                     |
| 1                | ТМЦ по счет № 1526 от 14.11.2017 |                   |                       |

Подпись лица, получившего доверенность \_\_\_\_\_ удостоверяем  
Руководитель \_\_\_\_\_ Андрейчук Ю. В. расшифровка подписи  
М.П. \_\_\_\_\_  
Главный бухгалтер \_\_\_\_\_ Попова Н. Л. расшифровка подписи

Рис. 1 Образец доверенности

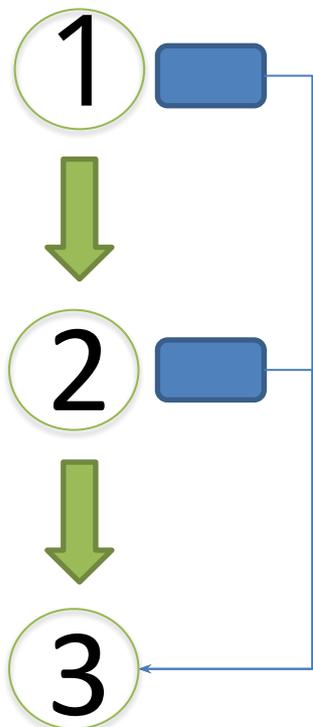
# ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КЛИЕНТА

1. Посетить клиента в промежуток времени, указанный в столбце маршрутного листа «ВРЕМЯ ЗАБОРА».
2. Прийти к клиенту с контейнерами (ЗАПРЕЩАЕТСЯ ОСТАВЛЯТЬ КОНТЕЙНЕРА В АВТОМОБИЛЕ ).
3. Проверить по маршрутному листу, что выданы и получены все заявки, относящиеся к данному клиенту.
4. Получить отметку клиента в маршрутном листе (ВРЕМЯ И ПОДПИСЬ)

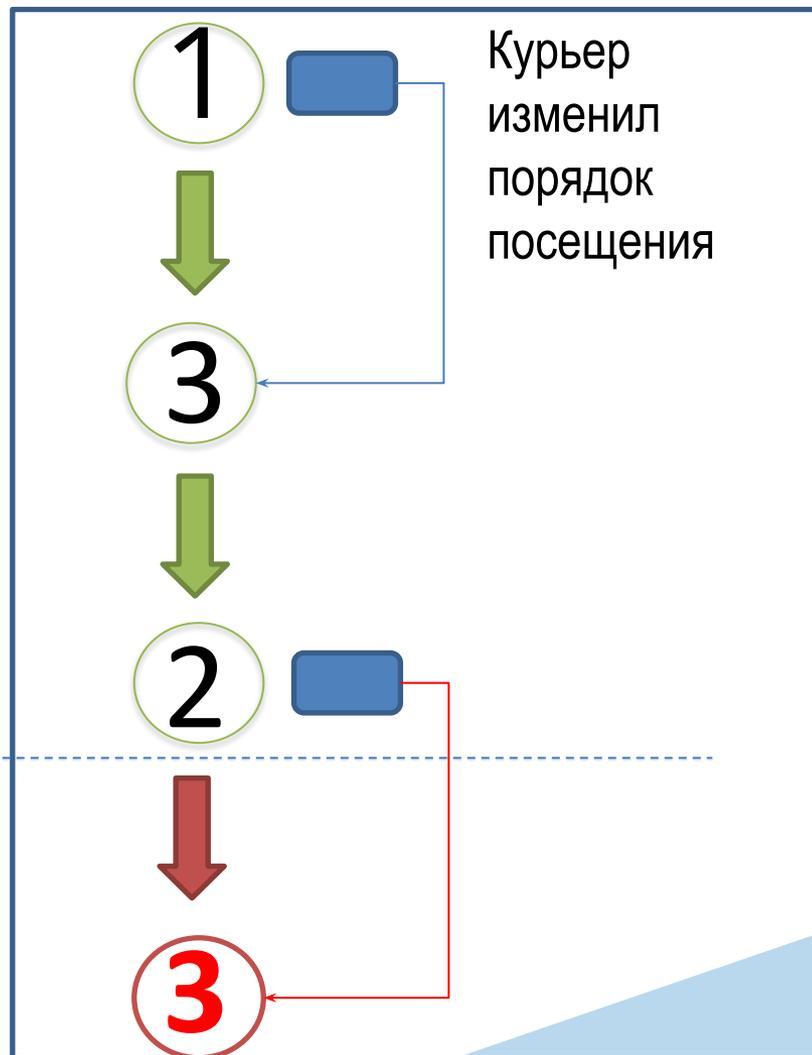
Длительность нахождения курьера в центре **не более 10 минут!**

# ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ АДРЕСОВ ПО МАРШРУТУ

Маршрут,  
разработанный  
ЛОГИСТОМ



Курьер  
изменил  
порядок  
посещения



**Изменение маршрута,  
необходимо согласовать с  
диспетчером отдела логистики**

# ДОБАВЛЕНИЕ ЗАЯВОК В МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ КУРЬЕРА

## Возможны два варианта:

1. Заявки добавляет дежурный диспетчер, до выезда курьера на маршрут. В этом случае заявки отображаются в напечатанном маршрутном листе курьера.
2. Заявки могут быть добавлены в маршрутный лист курьера, после выезда на маршрут. Дежурный диспетчер по средством мобильной связи сообщает курьеру информацию о дополнительной заявке. Курьер вносит информацию в маршрутный лист ручкой.

# ДЕЙСТВИЯ КУРЬЕРА ПРИ ЧП НА МАРШРУТЕ

Чрезвычайным происшествием на маршруте считается:

- ДТП;
- Пробил колесо;
- Эвакуировали машину;
- Закрыт клиент;
- Опоздания по маршруту;
- Любые другие непредвиденные случаи.

При любом ЧП курьер должен сообщить по средством мобильной связи о происшествии дежурному диспетчеру отдела логистики. И ждать от него указаний.

# Виды грузов и их упаковка

- 1. Биоматериал (Б/м)**- упаковывается первичную тару - пробирки, пеналы, пластиковые герметичные контейнеры. Забор у пациента и помещение б/м в первичную упаковку производит медицинский работник клиента. Вторичной упаковкой б/м является транспортный пакет, далее б/м помещается в термоконтейнер.
- 2. Расходный материал** – пробирки, пеналы, реагенты и другие комплектующие, которые необходимы для работы медицинских центров. Данные грузы упаковываются в коробки, пакеты, термобоксы.
- 3. Грузы от поставщиков** – грузы которые водитель получает от сторонних организаций, не являющихся клиентами ООО«НПФ»ХЕЛИКС».
- 4. Документы** – счета, договоры, соглашения и т.д, как правила упаковываются в конверты.
- 5. Результаты** – результаты исследований, распечатанные на бумажных носителях, упаковываются в файлы и конверты.

# ТРАНСПОРТНЫЙ ПАКЕТ ДЛЯ БИОМАТЕРИАЛА (ДЦ/ЛП)

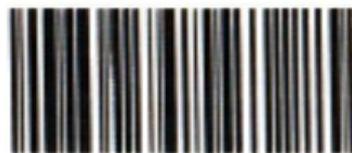


# ТРАНСПОРТНЫЙ ПАКЕТ ДЛЯ БИОМАТЕРИАЛА (КК)



Температурный режим  
(один на выбор):

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> НЕ ЗАДАН   | <input type="checkbox"/> +18°C..+24°C      |
| <input type="checkbox"/> +2°C..+8°C | <input type="checkbox"/> ЗАМОРОЗКА (-20°C) |



623081204532

# ИНВЕНТАРЬ

## Термоконтейнер (ТМ -8) для транспортировки биоматериала



### Внешние размеры

(Д x Ш x В) (360 x 240 x 250 мм)

### Внутренние размеры

(Д x Ш x В) ( 280 x 160 x 175 мм)

# ИНВЕНТАРЬ

## Термоконтейнер (ТМ –20) для транспортировки биоматериала



### Внешние размеры

(Д x Ш x В) 500 x 355 x 360 мм

### Внутренние размеры

(Д x Ш x В) 380 x 230 x 270 мм

# ИНВЕНТАРЬ

**Хладоэлемент МХД -2 (х/э) для режима t (- 20)**



# ИНВЕНТАРЬ

**Хладоэлемент МХД-1 (х/э) для режима t (+2 +8)**



# ИНВЕНТАРЬ

**Гелевый хладоэлемент (х/э) для режима  $t (+2 +8)$**



# ИНВЕНТАРЬ

Общий вид чехла для пешего курьера



Термоконтейнер, температурный режим (+4 - +8)

# ИНВЕНТАРЬ



«Сумка – холодильник медицинская для перевозки биологических материалов.

Назначение: Сумки-холодильники медицинские предназначены для временного хранения и транспортирования вакцин, сывороток, лекарственных препаратов и биологических материалов.

# ИНВЕНТАРЬ

## **Использование контейнеров для разных температур перевозки:**

1. Термоконтейнер (ТМ-8, 20), режим -20 (внутри красные х/э);
2. Термоконтейнер (ТМ-8, 20), , режим +2 +8 (внутри синии х/э);
3. Контейнер для режима «комнатная температура» – без вложенных х/э.

**Транспортировка документов и грузов, кроме биоматериала, в термоконтейнерах запрещена.**

**Груз, который требует температурного режима перевозки, может перевозиться в контейнере, отдельно от биоматериала.**

# АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ КУРЬЕРА

## Основные блоки

НАЧАЛО  
МАРШРУТ

А

Посещение  
клиента

Сдача груза  
в ХАБЕ

Сдача груза  
на  
терминале  
перевозчика

(для регионов)

## Действия курьера

- Получить сопроводительные документы, контейнеры и грузы.
- Проверить номера полученных грузов на соответствие с маршрутным листом
- Поставить в маршрутном листе фактическое время прибытия в ХАБ
  
- Прийти к клиенту с контейнерами и грузами
- Выдать клиенту грузы в соответствии с маршрутным листом
- Получить от клиента грузы и биоматериал в соответствии с маршрутным листом
- На пакет с биоматериалом нанести название центра и номер заявки из маршрутного листа
- Уложить пакеты с биоматериалом в контейнеры в соответствии с температурным режимом, указанным на пакете.
- Получить отметку в маршрутном листе (Подпись, расшифровка, фактическое время)
  
- Сдать биоматериал в лабораторию (Для курьеров МСК, СПБ И ЕКБ)
- Сдать биоматериал администратору ХАБА (Для остальных регионов)
- Сдать администратору ХАБА / комплектовщику маршрутный лист, путевой лист и грузы
  
- Получить у администратора ХАБА укомплектованный к отгрузке биоматериал
- Прибыть на терминал перевозчика к согласованному времени
- Оформить грузовую накладную (авиа, авто)
- Сообщить дежурному диспетчеру отдела логистики по средством СМС, VIBER, WhatsApp (Номер накладной, количество отправленным мест, стоимость отправки).

# АЛГОРИТМ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

**Курьер приходит к клиенту**

У стойки есть клиенты

У стойки нет клиентов

Дождаться, пока администратор закончит оформление текущего клиента

**«Здравствуйте, курьер Хеликс»**

**В процедурный кабинет, кабинет врача, комнату персонала курьеру проходить запрещено!**

**«Мне нужно получить от вас биоматериал».**  
**или**  
**«Мне нужно выдать вам груз».**

# АЛГОРИТМ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

**Курьер ожидает в холле**

**Медицинская сестра выходит в холл  
(при посещении некоторых КК курьер  
проходит в процедурный кабинет, одев  
бахилы, халат и шапочку)**

**Получение биоматериала**

**Получение подписи клиента в Маршрутном листе**

**Прощание с клиентом**

# АЛГОРИТМ ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

ПО ВСЕМ ОСТАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ НАПРАВЛЯТЬ  
КЛИЕНТА

**В СКП!**

(Служба Клиентской Поддержки)

Телефон СКП указан в каждом Маршрутном листе

# КОНФЛИКТЫ С КЛИЕНТОМ

Курьер ни при каких обстоятельствах  
не конфликтует с клиентом!

# ЗА ЧТО ПЛАТЯТ ДЕНЬГИ КУРЬЕРУ?

Курьер получает оплату за  
добросовестное выполнение  
СВОИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ



Лабораторная служба Хеликс