УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Фокс-Экспресс»
_____ В.Б. Беркин
«22» января 2019 г.

РЕГЛАМЕНТ
работы сотрудников отдела доставки
ООО «Фокс-Экспресс»

Москва

СОДЕРЖАНИЕ

1. Глоссарий
2. Основные положения
3. Обязанности Курьера
4. Получение Отправлений для доставки и выход на маршрут
5. Доставка Отправлений
6. Получение заказов и прием Отправлений
7. Отчет о доставке и сдача принятых Отправлений и ДС
8. Действия в нестандартных ситуациях
9. Внешний вид
10. Правила оформления накладной
11. Заключительные положения Регламента

1. Глоссарий

Получатель – любое лицо или компания, которые получают Отправление.
Отправитель – любое лицо или компания, которые совершают (передают) Отправление.
Клиент – любое лицо, которое работает с компанией по договору и от имени которого совершаются Отправления.
Отправление – любые документы или грузы, принятые к перевозке или доставке компанией Фокс-Экспресс.
Наложенный платёж – сумма денежных средств, которую необходимо получить с Получателя при доставке груза. В накладной поле 16.
Объявленная стоимость – фактическая страховая стоимость груза. Поле обязательно для заполнения в случае отправки с наложенным платежом или, когда Клиент хочет застраховать груз. В накладной поле 17.
Мобильное приложение – электронное приложение Фокс-Экспресс, установленное в мобильном телефоне Курьера и обязательное для использования для внесения информации по доставкам, заборам и Трейсам.
Трейс – любая информация по проблеме при заборе/доставке определенного Отправления, вносящаяся Курьером во время работы.
ПОД – информация о доставке, включающая в себя дату, время и ФИО получателя
Маршрутный лист – документ, содержащий полный перечень доставок и заборов Курьера за день и подлежащий обязательной сдаче в конце рабочего дня с подписями Получателей и Отправителей.
Курьерская накладная – бывает рукописная и электронная. Документ, подтверждающий прием и доставку отправления, и сопровождающий отправление на всем пути доставки.
Диспетчер – работник, отвечающий за координацию работы сотрудников по доставке, менеджер по подставке, логист, руководитель обособленного подразделения.
Курьер – пеший курьер, экспедитор, водитель, непосредственно осуществляющий заборы и доставки отправлений Компании.

2. Основные положения

2.1. Курьером ООО «Фокс-Экспресс» является сотрудник, осуществляющий Курьерскую доставку: пешком, на общественном транспорте, на автомобиле компании, либо на личном автомобиле.
2.2. Курьер осуществляет свою деятельность, руководствуясь условиями настоящего Регламента. Условия Регламента обязательны к исполнению Курьерами ООО «Фокс-Экспресс» и являются неотъемлемой частью Трудового Договора.
2.3. Курьер является работником, ежедневно взаимодействующим с Клиентом, таким образом является основным представительским лицом компании Фокс-Экспресс, что накладывает на него определенные требования.
2.4. Требования, предъявляемые к сотруднику, претендующему на получение должности Курьера:
  2.4.1. Образование не ниже среднего
  2.4.2. Гражданство Российской Федерации
  2.4.3. Хорошее знание города, в котором расположено место работы, транспортных развязок, схем общественного транспорта
  2.4.4. Знание русского языка, грамотная речь
  2.4.5. Опрятный внешний вид
  2.4.6. Вежливость, выдержанность, добропорядочность, клиента ориентированность
  2.4.7. Физическое состояние, позволяющее работать в условиях высоких физических нагрузок, прохождение больших расстояний, перенос тяжестей.
2.5. Курьер назначается на должность и освобождается приказом Генерального директора компании по представлению непосредственного руководителя подразделения.
2.6. Курьер обязан неукоснительно выполнять указания непосредственного руководителя, а в случае его отсутствия – его заместителя.
2.7. Основной задачей Курьера является обеспечение своевременной доставки и приема Отправлений в соответствии с настоящим Регламентом и общим Регламентом компании. Помимо своей основной задачи, Курьер должен всячески способствовать повышению имиджа компании и привлечению новых Клиентов.
2.8. Для эффективности процесса доставки, за Курьером закрепляется определенная зона обслуживания. В случае необходимости, зона обслуживания может быть изменена, в т.ч. для исполнения отдельных поручений по доставке и приему Отправлений, по решению руководства.

2.9. Курьер не уполномочены вести переговоры и достигать каких-либо договоренностей с Получателями/Отправителями/Клиентом, делать заявления от имени компании и принимать устные претензии Заказчика/Отправителя/Получателя.

2.10. Рабочий день Курьера начинается в 9.00 (если иное не оговорено Трудовым договором) и заканчивается в 18.00, при условии выполнения всех поставленных задач, связанных с доставкой и приемом Отправлений и с должностными обязанностями.

3. Обязанности Курьера

3.1. Неукоснительно соблюдать правила работы компании, включая положения данного Регламента и иных, установленных в компании, положений.

3.2. Рационально планировать свой маршрут.

3.3. Использовать технические и программные средства, необходимые при обработке Отправлений в соответствии с технологией компании.

3.4. При выходе на маршрут иметь при себе паспорт гражданина РФ, рулетку, безмен, карточку работника компании, заряженный мобильный телефон компании, не менее 5 чистых рукописных накладных, не менее 5 новых конвертов компании, пишущую ручку, доверенность от компании на право осуществления деятельности от лица компании.

3.5. Неукоснительно выполнять обязанности по работе с первичными документами, такими как: «маршрутный лист», «курьерская накладная», «путевой лист», кассовые документы.

3.6. Выполнять все переданные на день доставки/заборы.

3.7. Бережно относиться к имуществу компании, обеспечивать сохранность вверенных ему имущества, документации, Отправлений и денежных средств.

3.8. Водители на машинах компании обязаны следить за состоянием рабочего автомобиля, самостоятельно проверять давление в колесах, уровень масла и других расходных жидкостей. В случае возникновения проблем с машиной незамедлительно сообщать об этом ответственному за работу автопарка работнику и неукоснительно выполнять его требования.

3.9. Правильно, достоверно и своевременно заполнять отчётные документы (отчёты о доставке/недоставке и приеме Отправлений, паспортов и т.д.).

3.10. Соблюдать установленные Работодателем Правила внутреннего трудового распорядка для работников, трудовую и финансовую дисциплину.

3.11. Иметь опрятный внешний вид.

3.12. Быть вежливым и корректным по отношению к Клиентам, Получателям, Отправителям и другим работникам компании.

3.13. Не допускать действий, способных послужить поводом для подрыва имиджа и репутации компании.

3.14. Не разглашать третьим лицам сведения, полученные в силу служебного положения, распространение которых может нанести вред Работодателю, его сотрудникам или Клиентам.

4. Получение Отправлений для доставки и выход на маршрут

4.1. Курьер работает по 2-м видам маршрутных листов: «Маршрутный лист по доставкам» и «Маршрутный лист по заказам».

4.2. По прибытии в офис компании (не позднее 9:00), Курьер должен сообщить Диспетчеру о прибытии и, при наличии уже оформленных в системе заказов на прием Отправлений получить от Диспетчера «Маршрутный лист по Заказам», а также необходимую информацию относительно ситуации текущего дня.

4.3. Подойдя к своему подписанному ящику, Курьер должен сверить по номерам накладных фактические отправления и отправления, указанные в «Маршрутном листе по доставкам». При этом обратить внимание, что часть габаритных Отправлений (груз) может лежать рядом с рабочим местом. В случае несоответствия, Курьер обращается к Диспетчеру для проверки, по результату которой делаются соответствующие отметки в «Маршрутном листе по доставке», либо распечатывается новый «Маршрутный лист по доставке»

4.4. При наличии в Маршрутных листах информации о необходимости получения Денежных средств (ДС) для Отправлений с «Оплатой Получателем, наличными» / «Оплатой Отправителем,

4.5. наличными» / «услуга Наложенного платежа», Курьер обязан сверить данную информацию с Курьерской накладной и обратиться в кассу или работнику, отвечающему за работу с кассой, для пробития кассового чека.

4.6. Курьер самостоятельно планирует свой маршрут. При наличии Отправлений, которые Курьер по объективным причинам не в состоянии доставить, Курьер обязан обратиться к Диспетчеру для решения данной ситуации. Перед выездом Курьер обзванивает первых 3-х Получателей с целью информирования их о примерном времени прибытия.

4.7. Водитель на машине компании расписывается в журнале, находящемся у Диспетчера, за прием документов и ключей автомобиля компании, указывая при этом дату, время, марку и номер автомобиля.

4.8. В отсутствие нештатных ситуаций, Курьер должен выйти на маршрут не позднее 9.30.

4.9. При выходе на маршрут, Курьер должен убедиться в наличии у него расходных материалов и прочего в соответствии с п. 2.4. настоящего Регламента.

5. Доставка Отправлений

5.1. До прибытия на адрес доставки, Курьер обязан осуществить предварительный звонок Получателю за 15-30 минут до планируемого времени прибытия. При телефонном звонке, Курьер обязан представиться, сообщив своё имя и название компании (Фокс-Экспресс). Пример: «Добрый день. Меня зовут Николай, Курьерская компания Фокс-Экспресс. У меня на доставке ваше отправление. Я приеду к вам примерно в течение 15 - 30 минут». Курьер никогда не говорит точного времени прибытия, так как различные обстоятельства могут не позволить ему точно спрогнозировать время прибытия. В процессе разговора с Клиентом Курьер может уточнить как найти Клиента, например, какой подъезд, этаж, домофон и так далее. При доставке отправления с наличной оплатой или Наложенным платежом, Курьер должен предупредить Клиента, что у него к оплате такая-то сумма и попросить Клиента по возможности подготовить денежные средства без сдачи.

5.2. В случае, если при первичном звонке Клиенту выясняется, что телефон указан не корректно (не тот Получатель, не та организация) Курьер незамедлительно связывается с Диспетчером для получения дальнейших инструкций.

5.3. При вручении Отправления, Курьер должен убедиться, что Получатель заполнил разборчиво все графы накладной раздела 6 «Подтверждение доставки», а именно: ФИО, дата и время доставки, подпись Получателя.

5.4. После заполнения накладной Получателем, отправление может быть вручено, при этом накладная с подписью Клинта о получении Отправления остается у Курьера и прикрепляется к «Маршрутному листу». Далее Курьер при помощи мобильного приложения, установленного на рабочем телефоне обязан просканировать штрих код накладной и внести фактическую фамилию Получателя. В случае если фактическая фамилия Получателя совпадает с фамилией, указанной в накладной, просто подтвердить данную ФИО в приложении. Только по факту внесения ПОД (подтверждение о доставке) доставка считается выполненной.

5.5. Доставка Отправлений в адрес организации осуществляется любому представителю Получателя, находящемуся по указанному в накладной адрес и готовому принять Отправление, с указанием ФИО и статуса представителя (лично, охрана, секретарь, сотрудник и т.п.). За исключением доставки Загранпаспорта из СВЦ.

5.6. При доставке в частный адрес Отправлений (за исключением Отправлений паспортно-визового характера) доставка осуществляется любому взрослому лицу, находящемуся в данном адресе в момент прибытия Курьера, **с указанием ФИО и статуса Получателя (лично, родственник).**

5.7. **При** доставке **Загранпаспорта из СВЦ**, Отправление может быть вручено Получателю только, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Вручение загранпаспорта Получателю, не указанному в накладной возможно только при устном разрешении от фактического Получателя, при телефонном звонке и получении SMS-сообщения на телефон Курьера, с указанием Фамилии доверенного лица. Вручение загранпаспорта иному лицу без согласования с Получателем категорически запрещено. При получении Отправления другим членом семьи (либо иным представителем), вручение Отправления осуществляется только при предъявлении паспорта фактического Получателя.

5.8. Курьеру запрещается осуществлять доставку паспортно-визового характера на улице, в метро, в подземных переходах и иных публичных местах. Запрещается договариваться с Получателем о встрече где-либо еще, кроме указанного адреса в накладной.

5.9. При доставке Отправлений паспортно-визового характера Курьеру ЗАПРЕЩЕНО оставлять документы на ресепшен, охране или передавать просто какому-либо сотруднику компании за исключением случаев, когда Получатель по телефону сообщил ФИО лица, который может получить его документы и только после проверки паспорта указанного лица, Курьер может передать документы под роспись, с указанием ФИО непосредственного Получателя.

5.10. Курьер обязан осуществить доставку непосредственно до Получателя, то есть при необходимости подняться на требуемый этаж, в случае доставки в бизнес-центре подняться непосредственно до офиса, за исключением случаев, когда проход в бизнес-центр закрыт. В этом случае Курьер звонит Получателю и информирует его о том, что он ожидает его на охране/ресепшен и т.п.

5.11. Доставка на «Абонентский ящик» и в адрес публичных государственных организаций (органы власти всех ветвей и уровней, включая правоохранительные, налоговые, судебные, лицензионные, военные организации) возможна без подтверждения о доставке в накладной, в соответствии с порядком, действующим в этих организациях (в частности, в экспедициях, практикуется приём Отправления без росписи сотрудника о его получении или вложение Отправления в ящик для корреспонденции на входе). При этом, Курьер обязан указать в «Маршрутном листе» куда именно сдано Отправление, а в мобильном приложении поставить ПОД «абонентский ящик».

5.12. При доставке отправлений с отметкой в «Маршрутном листе» и в накладной **«Оплата Получателем/Отправителем Наличными»**, Курьер обязан получить от Получателя/Отправителя сумму, указанную в *Накладной*. При необходимости, выдать сдачу. По возвращении в офис компании, Курьер обязан сдать деньги в кассу вместе с накладной в тот же день, получить отметку кассы в Маршрутном листе» о сдаче денежных средств и только после этого подойти к Диспетчеру для сдачи отёчности по маршруту.

5.13. При доставке Отправлений с отметкой **«С возвратом»**, Курьер обязан спросить у Получателя документы для обратной доставки. Если у Получателя/Отправителя нет подготовленного Отправления, то предоставить чистый конверт и накладную, для упаковки документов и заполнения накладной на Отправку.

5.14. В процессе доставки, Курьер обязан использовать мобильное приложение в телефоне, для ввода данных, подтверждающих доставку (ПОД). Данные о доставке необходимо вносить сразу же, после подписания накладной Получателем. В случае технического сбоя работы программы, Курьер обязан проставить ПОД при возвращении в офис компании.

5.15. В случае, если в процессе доставки Отправлений по каким-либо причинам Курьер понимает, что не успевает к обозначенному ранее по телефону времени или до 18:00 приехать к Клиенту, Курьер должен позвонить Клиенту и предупредить его, что к сожалению, он не успевает и просит перенести доставку на следующий рабочий день. При этом Курьер должен принести извинения за причиненные неудобства, быть предельно вежливым и внимательным к Клиенту. После этого Курьер должен в мобильном приложении поставить Трейс «перенос на следующий рабочий день» по причине «не успел». Связаться с Диспетчером и проинформировать его о создавшейся ситуации.

6. Получение заказов и прием Отправлений

6.1. Курьер принимает информацию о заказах с утра при приходе на работу у Диспетчера путем получения документа «Маршрутный лист по Заказам», далее в течение дня (до 14:00) при помощи мобильного приложения, либо по телефону. Получив информацию о заказе, Курьер обязан подтвердить в мобильном приложении или по телефону, что он его принял к исполнению. Все заказы, принятые до 14:00 должны быть выполнены текущим днем.

6.2. При приеме Отправления у Отправителя, Курьер обязан удостовериться, что все графы накладной заполнены в соответствии со стандартными требованиями, а именно:

6.2.1. В случае рукописной накладной все данные должны быть указаны разборчивым почерком шариковой ручкой с достаточным нажатием, для четкого копирования последнего слипа накладной.

6.2.2. Все поля электронной накладной по Отправителю и Получателю должны быть заполнены. Подробную инструкцию по правилам заполнения накладной смотрите в разделе «Заполнение накладной».

6.3. Курьер не имеет права самостоятельно заполнять рукописную накладную за Отправителя, кроме указания даты, времени и своей подписи при приеме Отправления. (п.6 накладной Фокс-Экспресс)

6.4. Курьер принимает отправления только в упакованном виде. Курьеру запрещается принимать не упакованные отправления, самостоятельно упаковывать отправления Клиента в конверты, самостоятельно вкладывать накладные в отправления. При этом Курьер, имеет право не принимать Отправления, которые не полностью оформлены в документарном виде и не имеют надлежащую упаковку. В случае неготовности Отправлений, отказе Клиента самостоятельно упаковывать Отправление или самостоятельно заполнять рукописную накладную, Курьер обязан незамедлительно связаться с Диспетчером для получения дальнейших инструкций.

6.5. При приеме посылок и грузов, Курьер обязан взвесить, измерить Отправление (длина/ширина/высота) (если это физически возможно) и внести эти данные в накладную как в рукописную, так и электронную в присутствии Отправителя. Указать количество фактических мест в накладной. В случае невозможности получения таких данных, Курьер обязан сообщить об этом Отправителю и сделать коррекцию в офисе компании до момента сдачи отчетности Диспетчеру.

6.6. Отправления принимаются к доставке в закрытом виде, в упаковке Отправителя, без возможного доступа к вложению. Корреспонденция (документы) принимаются только в конвертах Fox-Express. По возможности Курьер должен убедиться, что упаковка соответствует характеру вложения.

6.7. Курьер не имеет право принимать жидкие отправления даже в заводской упаковке без отдельного разрешения Диспетчера.

6.8. При приеме хрупких изделий (стекло, фаянс и т.п.), обязательна **заводская упаковка тарных мест. Курьер ставит отметку в накладной** «Хрупкое» в графе «Особые отметки». На Отправление клеится наклейка «Хрупкое». При этом Курьер обязан предупредить Отправителя, что компания сделает все возможное для целостной доставки хрупкого груза, но не будет нести ответственность, в случае, если упаковка окажется не доставочной для сохранности целостности груза. Обязанность специальной упаковки хрупкого груза лежит на Клиенте.

6.9. При приеме Отправлений повышенной криминальной привлекательности (**мобильные телефоны, внешняя память персональных компьютеров**, карманные персональные компьютеры, и т.п.), Курьер должен убедиться в наличии заводской упаковки.

6.10. При приеме Отправлений от частных лиц Курьер обязан проверить личность Отправителя по паспорту гражданина РФ и убедится, что именно это лицо указано в графе Отправитель. Такие Отправления принимаются только в открытом виде и запечатываются в присутствии Курьера.

6.11. При отправке 2-х и более мест по одной накладной Курьер маркирует отдельно каждое место путем нанесения на него номера накладной и порядкового номера места. Например, при отправке Отправления состоящего из 5 мест каждое отдельное место должно быть промаркировано следующим образом 0000000052589-**1/5**, следующее место 0000000052589-**2/5** и так далее.

6.12. В случае, если у Курьера 1 заказ, но Клиент передает еще готовые отправления, Курьер обязан выдать рукописные накладные Клиенту для заполнения и принять дополнительные Отправления. При этом в мобильном приложении Курьер вносит данные заполненные рукописные накладные и привязывает их к **новому** заказу.

6.13. При приеме Отправлений, время ожидания Курьера на адресе Отправителя составляет не более 15 мин. При необходимости дополнительного времени ожидания, Курьером обязан связаться с Диспетчером и действовать в соответствие с его инструкциями.

6.14. В случае каких-либо изменений при выполнении заказов Курьер обязан сообщить об этом Диспетчеру и действовать в соответствие с его инструкциями.

6.15. Курьер не имеет право принимать от Отправителя запрещенные к перевозке Отправления: в т.ч. грузы, требующие специальных разрешительных документов или Отправления, требующие соблюдения специальных режимов перевозки (например, датчики температуры/кантования/наклона/удара),

- оружие огнестрельное, сигнальное, пневматическое, газовое, боеприпасы, холодное (включая метательное), электрошоковые устройства и искровые разрядники, а также основные части огнестрельного оружия;

- наркотические средства, психотропные, сильнодействующие, радиоактивные, взрывчатые, едкие, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества;
- животные и растения;
- денежные знаки РФ и иностранная валюта;
- скоропортящиеся продукты питания, напитки;
- баллоны, аэрозоли и иные предметы, содержащие что-либо под давлением;
- предметы, которые по своему характеру или упаковке могут представлять опасность для работников, пачкать или портить другие Отправления и оборудование;
- религиозная литература и иные предметы религиозного содержания.

6.16. В случае если в процессе работы по каким-либо причинам Курьер понимает, что не успевает к обозначенному ранее по телефону времени или до 18:00 приехать к Клиенту, Курьер должен позвонить Клиенту и предупредить его, что к сожалению, он не успевает и просит перенести забор Отправления на следующий рабочий день. При этом Курьер должен принести извинения за причиненные неудобства, быть предельно вежливым и внимательным к Клиенту. После этого Курьер должен в мобильном приложении поставить Трейс «Отправление не забрано. Груз не забран по техническим причинам», комментарий «Курьер не успел». Связаться с Диспетчером и проинформировать его о создавшейся ситуации.

7. Отчет о доставке и сдача принятых отправлений и денежных средств (ДС)

7.1. Курьер возвращается в офис компании, только после выполнения всех доставок и заказов, переданных ему для исполнения на текущий день, но не позднее 19:00. В случае задержки возвращения в офис Курьер обязан незамедлительно связаться с Диспетчером и проинформировать его об этом.

7.2. При возвращении в офис компании, Курьер обязан сдать в кассу принятые ДС и получить отметку кассира (в Москве) или лица, отвечающего за прием денежных средств, в «Маршрутном листе». Далее подойти к Диспетчеру и отчитаться о доставленных/недоставленных и принятых Отправлениях. Сдать Диспетчеру «Маршрутный лист по доставке» с отметками напротив каждой накладной. Сдать Диспетчеру все приятые заказы. В случае, если при заборе Отправления не было технической возможности взвесить или сделать замеры груза, Курьер должен проверить их в офисе и внести исправления в накладной.

7.3. В случае недоставки или не забора Отправления Курьер должен сообщить четкую причину невыполнения заказа.

7.4. При возвращении в офис водитель на автомобиле компании должен сдать полностью правильно заполненный путевой лист в место его хранения, расписаться в журнале за сдачу документов и ключей автомобиля, ключи и документы убрать в положенное место. Важно учесть, что исправления в Путевом листе не допускаются. В случае, если в процессе работы водитель заправлялся, то необходимо приколоть чек к Путевому листу.

8. Действия в нестандартных ситуациях

8.1. **Отказ от получения.** В случае, если при доставке Отправления Получатель отказывается от получения Отправления, Курьер выясняет причину отказа и ставит в мобильном приложении Трейс «Отправление не доставлено. По вине Клиента», комментарий «отказ от получения». Связывается с Диспетчером и информирует его о ситуации. При этом Курьер не вправе высказывать Получателю свое недовольство. Курьер забирает Отправление и вечером, по возвращении в офис сдает его Диспетчеру.

8.2. **Отказ в подписи накладной.** Курьер не имеет право отдать любое Отправление без получения подписи и ФИО Получателя (за исключением доставки в абонентский ящик). В случае отказа от подписи, Курьер не отдает отправление Получателю, связывается с Диспетчером и информирует об отказе. Отказ в подписи Получателем приравнивается к отказу в получении Отправления.

8.3. **Отказ от оплаты.** Курьер не имеет право выдать Получателю Отправление или забрать Отправление у Отправителя если в накладной стоит оплата наличными или Наложенный платеж, но Клиент

отказывается от оплаты. В этом случае Курьер объясняет Клиенту, что у него в накладной стоит отметка о наличной оплате и он не может выдать/принять Отправление без оплаты. Если Клиент не соглашается, то Курьер звонит Диспетчеру и действует по его инструкциям. В мобильном приложении Курьер ставит Трейс «Отправление не доставлено. По вине Клиента», комментарий «Отказ от оплаты». **ВАЖНО** - если Клиент просит сначала вскрыть Отправление и только после это готов оплатить, мы объясняем Клиенту, что он расписывается за получение запечатанного Отправления и оплачивает запечатанное отправление, и вскрытие отправления может быть только после его оплаты. Курьер несет полную материальную отвесность за вручение или забор Отправления с указанием наличной оплаты, но не приняв денежные средства.

8.4. **Отсутствие возврата.** В случае если в накладной указано, что отправление с «Возвратом» мы информируем Клиента, что он должен передать нам какие-то документы. Если Клиент не знает, что надо отдать, Курьер незамедлительно звонит Диспетчеру и ожидает его инструкций (не уходя от Клиента).

8.5. **Отсутствие Получателя паспорта.** В случае если при предварительном звонке Получатель подходил к телефону, но при приезде на адрес Получатель не подходит к телефону и дверь никто не открывает, Курьер ожидает 5 минут, делает повторный звонок, и если ответа нет, то в мобильном приложении ставит Трейс «Отправление не доставлено. По вине Клиента» и едет далее по маршруту. Если по указанному адресу дверь открывает кто-либо другой кроме Получателя, Курьер должен связаться с Получателем и получить его разрешение на вручение документом доверенному лицу, сообщив его ФИО. При этом Курьер должен проверить документ, удостоверяющий личность доверенного лица на соответствие ФИО. Если по указанному адресу человек говорит, что он/она родственник Получателя, человек должен предъявить документы, подтверждающие родство. Такими документами может быть свидетельство о браке, штамп в паспорте о браке, вписанные фамилии детей. При этом важно, что ни при каких обстоятельствах Курьер не имеет право вручить документы несовершеннолетнему лицу, то есть родственнику без паспорта. Также, при доставке паспорта в накладной в нижнем левом углу в графе «Описание» может латиницей быть написано ФИО владельца паспорта. В случае, если Получатель в графе 2 «Получатель» отсутствует, но перед вами стоит человек утверждающий, что он владелец паспорта, он должен предъявить общегражданский паспорт. Если фамилия сходится, Курьер имеет право выдать ему Отправление. При этом в мобильном приложении ставится фамилия фактического Получателя. Во всех остальных случаях документы возвращаются в офис компании.

8.6. **Отсутствие у Получателя Загранпаспорта документов, удостоверяющих личность.** К документам, подтверждающим личность можно отнести – Паспорт гражданина РФ, паспорт гражданина иностранного государства, водительские права, копию паспорта с фотографией. Если ни одного из перечисленных документов у Получателя нет, Курьер не вручает Отправление и в мобильном приложении ставит Трейс «Перенос доставки. Получателя нет на месте». При этом Клиенту Курьер вежливо объясняет, что по закону Российской Федерации паспорт может быть вручён только указанному в накладной Получателю и только при предъявлении удостоверения личности Получателя.

8.7. **После получения конверта при вскрытии Получатель заявляет, что там не его паспорт**. Курьер немедленно еще раз проверяет в накладной адрес, ФИО Получателя. Если все данные сходятся, проверяет код безопасности на накладной (данные указаны вверху накладной и всегда ручкой) и, не уходя от Получателя, немедленно связывается с Диспетчером и строго следует его инструкциям. В случае, если Курьер вручил не тот конверт, приносит извинения, вручает корректный конверт, забирает не корректно врученный паспорт, распечатанный конверт и после ухода от Получателя звонит Диспетчеру и получает от него дальнейшие инструкции.

8.8. **Утеря Отправления**. В случае, если при движении по маршруту Курьер обнаружил, что он потерял Отправление, Курьер останавливается и незамедлительно звонит Диспетчеру для получения дальнейших инструкций.

8.9. **Невозможность доставки/забора на маршруте** (авария, травма, пробки, проблемы со здоровьем, не успевает и др.) Во всех случаях, Курьер должен в первую очередь связаться с Диспетчером и сообщать о ситуации. В случае если доставка/забор не могут быть выполнены, Курьер должен позвонить Клиенту и проинформировать его о переносе его доставке/заказе на следующий рабочий

день. При этом Курьер должен сообщить Клиенту истинную причину невыполнения доставки/забора.

8.10. **Повреждение Отправления.** В случае, если при осуществлении доставки Отправления Курьер на маршруте обнаруживает что Отправление повреждено, Курьер не доставляет данное Отправление и немедленно связывается с Диспетчером для получения инструкций. Если повреждение Отправления обнаружено при вручении Отправления Получателю, Курьер, совместно с Получателем, составляют Акт осмотра Отправления, который подписывается со стороны Курьера и Получателя. При этом Курьер должен сфотографировать поврежденные места Отправления, связаться с Диспетчером и следовать его инструкциям.

8.11. **Отсутствие информации о заказе у Отправителя.** Исходя из данного Регламента Курьер должен связаться с Отправителем не позднее чем за 15-30 минут до предполагаемого приезда. Если при звонке Отправителю, Курьер получает информацию, что Отправитель не знает, что отправлять, Курьер, пытается сориентировать Отправителя по данным в заказе, а именно город в который должно пойти Отправление, компания Получатель, иногда в описании в накладной уже написано, что должно быть доставлено. Если данная информация не помогает, то Курьер, не заезжая к Отправителю, звонит Диспетчеру и информирует об этом. Если в течении 5 минут Диспетчер не сможет дать ответ, что именно Курьер должен забрать, Курьер в мобильном приложении ставит Трейс «Отправление не забрано по техническим причинам», в комментарии причина «Отправитель не знает что отправлять». Если подобная проблема возникла при прибытии Курьера к Отправителю, то Курьер связывается с Диспетчером, ожидает не более 15 минут и уезжает, в мобильном приложении ставится тот же Трейс.

8.12. **При звонке, озвучена просьба доставить по другому адресу.** В случае, если Получатель при предварительном телефонном звонке, просит перенести доставку на другой адрес, Курьер информирует, что он работает строго по маршруту и перенос на другой адрес означает перенос доставки на следующий рабочий день (за исключением случаев, когда новый адрес совпадает с маршрутом Курьера). В случае согласия Получателя о переносе доставки на другой адрес, Курьер сообщает, что для оформления переадресации необходимо направить электронное письмо на адрес info@fox-express.ru с указанием номера накладной и нового адреса доставки. Так же предупредить Получателя, что в случае отсутствия данного письма, его отправление не будет доставлено. При необходимости, сообщить Получателю контактный номер Колл-центра, для разъяснения данной процедуры. Если Клиент настаивает на том, чтобы его доставка была осуществлена на новый адрес в тот же день, Курьер вежливо информирует Клиента, что он проинформирует свое руководство о пожелании Клиента и с ним свяжутся по телефону. После чего, Курьер незамедлительно связывается с диспетчером для информирования о ситуации.

8.13. **Доставка к определенному времени.** В случае если Клиент просит доставить его Отправление в некий промежуток времени, например, с 13:30 до 14:00 или после 17:00 или к 21:00, то Курьер должен проинформировать Клиента, что доставка к определённому времени не осуществляется. Курьер сообщает, что компания Фокс-Экспресс осуществляет доставку в течение рабочего времени с 10 до 18 часов. При этом, учитывая пожелания Клиента мы готовы предоставить Клиенту максимально возможный интервал доставки 4 часа. Если Курьер видит, что доставка в запрашиваемый интервал времени для Курьера возможна, например, он и так планировал там быть в данный промежуток времени, то Курьер может согласиться с пожеланиями Клиента. При этом важно, чтобы Курьер был предельно вежлив, не перебивал Клиента, не грубил ему и не высказывал свое недовольство.

8.14. **Ожидание Клиента более 10 минут.** В случае, если при фактическом приезде на указанный адрес и звонке Клиенту о прибытии, Клиент просит подождать, Курьер информирует Клиента, что конечно подождет, но к сожалению, по инструкции максимальное время ожидания может составлять не более 10 минут. При этом важно учитывать, что Курьер обязан предупредить Клиента о своем прибытии не позднее чем за 15-30 минут до планируемого времени прибытия. В случае если в течение 10 минут Клиент не пришел, Курьер еще раз звонит Клиенту и информирует его о том, что он обязан ехать далее по маршруту. При этом, Курьер не должен объяснять Клиенту, что у него другие заказы или что он торопится. Клиента это не волнует. После звонка Курьер может продолжать еще максимум 5 минут и уезжает. В мобильном приложении Курьер ставит Трейс «отсутствие Получателя» в комментариях «ожидание более 10 минут».

8.15. **Отсутствие места для парковки.** При предварительном звонке Клиенту Курьер может вежливо уточнить, если у них заезд на территорию, и если есть заезд попросить заказать пропуск. Если заезда нет, то Курьер паркуется на государственных парковочных местах, оплачивая парковку через телефон. Если поблизости (в пределах 500 метров) свободных парковок нет, Курьер при приезде звонит Клиенту и очень вежливо объясняет, что к сожалению, рядом нет ни одной свободной парковки, в связи с чем, он просит Клиента самостоятельно спуститься вниз. При этом Курьер «крутиться» рядом с офисом и ожидает выхода Клиента. В случае, если Клиент категорически отказывается спускаться, даже не взирая на ваше сообщение, что рядом к сожалению, нет ни одной свободной парковки, Курьер связывается с Диспетчером и далее следует по его инструкциям.

8.16. **Сел телефон Курьера.** При выходе на работу Курьер обязан убедиться, что у него телефон заряжен полностью. Однако, если по каким-либо причинам, телефон сел, Курьер осуществляет доставки и заборы без звонков, то есть по факту. При этом при первой же доставке, Курьер может попросить Клиента сделать звонок по телефону. Курьер звонит Диспетчеру и информирует его, что у него сел телефон. Важно, Курьер должен знать мобильный телефон Диспетчера наизусть, либо иметь его записанным где-либо еще кроме как в телефоне.

8.17. **Не работает мобильное приложение, нет интернета.** В крупных городах интернет есть практически везде, за исключением метро и некоторых бизнес-центров. В этом случае Курьер должен немедленно, как только у него появиться интернет, проставить все Трейсы и ПОДы в системе. Иногда для работы телефона его нужно просто перезагрузить. Если приложение не работает до 14:00 Курьер обязан немедленно позвонить Диспетчеру и предупредить его об этом. В конце рабочего дня обратиться к системному администратору (в Москве) или непосредственному руководителю для решения его проблемы.

8.18. **Не может найти адрес.** Допускается позвонить Клиенту и вежливо попросить его дать пояснения как к нему пройти/подъехать. Какие-либо ориентиры, по которым можно найти нужное строение, или нужный офис. При этом важно учитывать, что Клиент не обязан давать инструкцию Курьеру как к нему проехать, например, из Свиблова в Медведково. Если Клиент отказывается давать такие пояснения, Курьер звонит Диспетчеру и тот по карте ориентирует его.

8.19. **Получатель не ответил на предварительный звонок.** В случае, если телефон Клиента не отвечает Курьер совершает повторные звонки Клиенту с интервалом в 3-5 минут, продолжая двигаться по маршруту. В случае если после 3-х звонков (ожидание не менее 10 гудков) Клиент так и не подходит к телефону или телефон выключен, и Клиент не перезвонил, Курьер незамедлительно ставит в мобильном приложении Трейс «Телефон абонента не отвечает». Также информирует Диспетчера о ситуации. Если Клиент перезванивает через промежуток времени, когда Курьер уже уехал с данного района, Курьер вежливо информирует Клиента, что он осуществлял звонки, к сожалению, дозвониться не удалось, в связи с чем его доставка переносится на следующий рабочий день. Важно учитывать, что данное правило работает по доставке Отправлений паспортно-визового характера. При доставке в адрес организации любого другого Отправления Курьер может приехать по указанному адресу для вручения Отправления без звонка при наличии ресепшен или другого пункта приема Отправлений.

9. Внешний вид

9.1. Внешний вид Курьера должен соответствовать характеру работы. С одной стороны, Курьер – это представитель компании Фокс-Экспресс, с другой, работа Курьера связана с большими нагрузками, что накладывает определенные требования к одеже. То есть одежда должна быть удобной, свободной, обувь не натирать.

9.2. Курьер должен быть чисто одет, не допускаются шорты выше колен, рваные джинсы, растянутые майки, футболки. Обувь может быть любая, за исключением сланцев, сандалий на босу ногу.

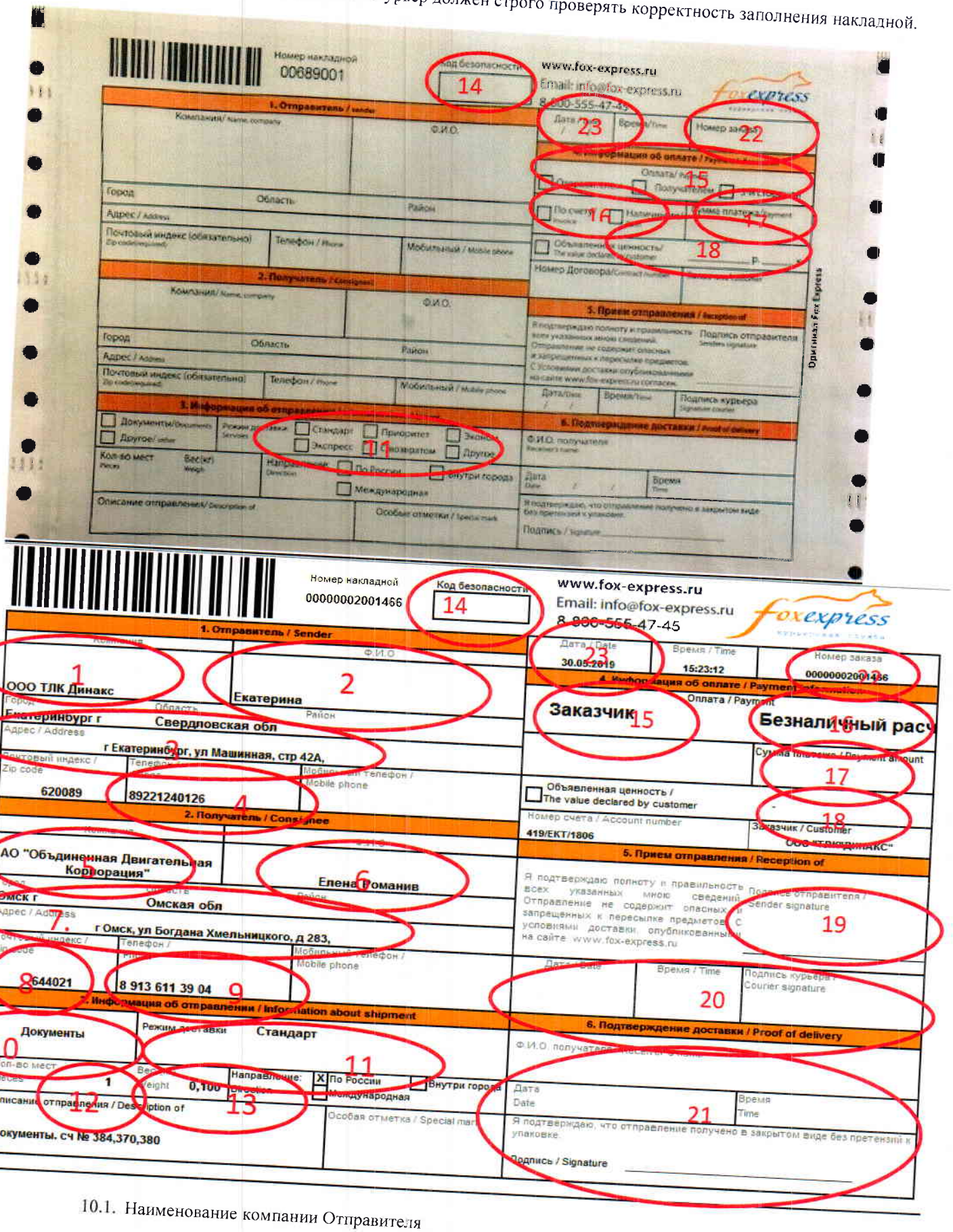
9.3. Курьер должен быть чисто выбрит, если Курьер носит усы или бороду, все должно быть аккуратно подстрижено.

9.4. Курьер может использовать парфюмерную воду, но без резких запахов.

9.5. На маршрут не допускаются Курьеры с запахом перегара, посторонними неприятными запахами, неопрятно одетые, с грязной головой.

10. Правила заполнения Курьерской накладной

При приеме отправления Курьер должен строго проверять корректность заполнения накладной.



10.1. Наименование компании Отправителя

10.2. ФИО Получателя, желательно фамилия и имя
10.3. Город, адрес забора
10.4. Мобильный телефон Отправителя
10.5. Компания Получатель, в случае если Получатель частное лицо в накладной в этом поле пишется «частное лицо»
10.6. ФИО Получателя -
10.7. Адрес Получателя, при этом важно, чтобы Курьер проверил указания город Получателя в разделе «Город»
10.8. Индекс – это поле желательно к заполнению. Если Отправитель не знает индекса, мы все равно можем принять отправление
10.9. Мобильный телефон Получателя – обязательное поле, Курьер должен предупредить, что без указания телефона Получателя, доставка не сможет быть осуществлена.
10.10. Вид отправления всегда либо Документы, либо Груз
10.11. Режим доставки – Курьер должен уточнить у Отправителя режим доставки. В компании действует 2 режима доставки Стандарт и Приоритет+ (действует только по городам, где есть представительства Фокс-Экспресс). Отличие в том, что Стандарт дешевле, но дольше доставляет. В случае если Курьер не знает, действует ли по данному направлению Приоритет+, он должен позвонить Диспетчеру для уточнения
10.12. Количество мест – даже если при заказе было указано 1 место Курьер должен проставить от руки фактическое количество неделимых мест по 1 накладной и корректно промаркировать отправления согласно пункту 5.11. настоящего Регламента.
10.13. Вес – если это не документы или документы, но Курьер видит, что конверт толстый, Курьер обязан взвесить при Отправителе отправление и указать точный фактический вес в накладной и в мобильном приложении. Если отправление большое и взвесить его не представляется возможным, то Курьер перевешивает отправление на весах в офисе и указывает в данном разделе коренный вес.
10.14. Код безопасности – при приемке документов в конверт Фокс-Экспресс сюда Курьер вносит цифры, указанные на пустом конверте

10.15. Плательщик – в данном моле отмечается кем будет производится оплата. Возможны всего три варианта: «Отправителем», «Получателем», «Заказчиком» (в рукописной накладной «3-й стороной»). Если Клиент работает по договору, но не является Отправителем, то указываем «3-й стороной и обязательно заполняем поле номер договора.
10.16. Информация об оплате – возможные варианты оплаты «По счету», «Безналичный расчёт», «Наличными», «На сайте». В рукописной накладной возможны варианты только «По счету» (в случае если Клиент работает с нами по договору) или «Наличными» в случае если это частное лицо. В случае если это частное лицо, то оплата всегда ставится наличными Отправителем. При получении Отправления Курьер должен получить достоверную информацию кто и каким образом будет оплачивать доставку. Если данной информации нет в полученном заказе в мобильном приложении или у Курьера возникают сомнения, Курьер должен позвонить Диспетчеру для получения этой информации и корректного заполнения рукописной накладной.
10.17. Сумма платежа – в данном поле ставиться сумма денег, которую надо получить наличными. В случае доставки отправления если стоит отметка «Отправителем», то Курьер игнорирует данную информацию, если «Получателем», то Курьер обязан получить с Получателя указанную в данном поле сумму. В случае забора Отправления (если Курьер забирает заказ от «частного лица»), то в накладной указывается отплата «Отеплителем» «Наличными» и в данное поле вносится сумма платежа. Курьер может получить данную сумму из заказа в мобильном приложении. НО, в случае

если вес Отправления отличается от заявленного в заказе, (курье должен взвесить отправление), то Курьер связывается незамедлительно с Диспетчером, сообщает ему фактический вес и получает от Диспетчера информацию по фактической стоимости, которую необходимо принять от Отправителя и внести в данный раздел.

10.18. Если Клиент хочет застраховать свое Отправление, или Отправление оформляется с Наложенным платежам, Клиент должен указать стоимость Отправление. В данном поле Курьер указывает данную сумму, и ставит галочку «Объявленная стоимость». При этом Курьер должен объяснить Клиенту, что данная услуга платная и стоит 1% от объявленной стоимости.

10.19. В данном поле должен расписаться Отправитель при передаче отправления.

10.20. Данное поле заполняет Курьер лично. Дата, время, подпись

10.21. Данное поле заполняется при доставке Отправления Клиентом.

10.22. В данном поле Курьер должен в рукописной накладной заполнить номер заказа, который он получил в мобильном приложении или в «маршрутном листе по заказам». Если Клиент передает несколько Отправлений, по разным рукописным накладным, но заказ был сделан 1, курье вносит данный номер во все данные накладные.

10.23. Дата забора – при рукописной накладной, Курьер вносит фактическую дату забора отправления.

Важно помнить, что накладная компании Фокс-Экспресс является единственным документом, подтверждающим факт получения груза, является первичным бухгалтерским документом и требует бережного отношения, корректного заполнения.

Задача Курьера при приеме отправления четко по всем пунктам проверить корректность и достаточность заполнения накладной. Если какое-либо поле не заполнено, Курьер вежливо просит Отправителя заполнить данное поле. При этом Курьер не имеет право самостоятельно заполнять накладную в разделе Отправитель (адрес, телефон, ФИО), Получатель (Адрес, телефон, ФИО), способ оплаты. Курьер сам вносит только количество мест, корректный вес, сумму платежа, номер заказа и расписывается за получение груза к перевозке.

При работе с рукописными накладными, при приеме заказа Курьер, после всех заполнений и росписи Клиента и своей, отрывает нижний (последний) листок и оставляет Отправителю, остальные вкладывает в кармашек конверта, коробки или пакета.

При доставке по рукописной накладной Курьер, после подписания Клиентом о вручении груза, оставляет Клиенту нижний (последний) листок и забирает оригинал себе для сдачи отчетности.

ВАЖНО: Курьерская накладная является фактически единственным документом, подтверждающим доставку груза, в связи с чем оригиналы накладных с подписью Получателя должны возвращаться в офис и передаваться Диспетчеру в момент вечерней отчетности и сдачи маршрутного листа.

11. Заключительные положения Регламента

11.1. Ни при каких обстоятельствах Курьер не имеет право перебивать Клиента, грубить ему, высказывать свое недовольство, рассказывать ему его доходах, о его проблемах, бросать трубки, высказываться негативно как в адрес Клиента, или в адрес компании и так далее.

11.2. При входящем звонке Курьер обязан снять трубку, представиться: «Добрый день, Курьер компании Фокс-Экспресс, меня зовут Николай» и выслушать звонящего.

11.3. Курьер не имеет право самостоятельно переносить сроки доставки/забора отправлений за исключением случаев, согласованных с Диспетчером.

11.4. В случае вынужденного невыхода на работу (болезнь, поломка автомобиля и проч.) Курьер обязан до 09:00 связаться с Диспетчером и предупредить его об этом.

11.5. В случае проблемы работы с мобильным приложением Курьер незамедлительно обращается к системному администратору (в Москве) или к своему руководителю.

Главное, что должен помнить каждый Курьер – в компании Фокс-Экспресс, каждый работник компании получает свою зарплату благодаря Клиентам. Поэтому в компании действует непреложное плавило:

«КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ»

и задача любого работника предоставить Клиенту самый высший уровень обслуживания.