



# Руководство по эксплуатации справочно-рекламационной Интернет-системы (IBIS)

Процедуры по обслуживанию клиентов системы IBIS (версия 3.0)

Берн, август 2014 г.

Контроль версии

Еп/См/Ар

<i>Версия</i>	<i>Дата</i>	<i>Изменения и поправки</i>
3.0	31 октября 2014 г.	Третья версия утверждена Советом почтовой эксплуатации 2014.2

## Содержание

- 1 Глоссарий
  - 1.1 Сокращения
  - 1.2 Определения
  - 1.3 Бланки ВПС
- 2 Введение
  - 2.1 Информация общего характера
  - 2.2 Цель настоящего руководства
  - 2.3 Пересмотр настоящего руководства
  - 2.4 Ввод в действие кол-центров для обслуживания клиентов
- 3 Стандартная система международных запросов
  - 3.1 Стандарты ВПС и Руководство по почтовым посылкам
  - 3.2 Рабочий процесс запросов
  - 3.3 Принципы качества системы
  - 3.4 Сообщения оповещения
  - 3.5 Экстренные сообщения
  - 3.6 Уведомление посредством электронной почты
- 4 Процедуры наведения справок и рекламаций
  - 4.1 Запросы
  - 4.2 Рекламации
    - 4.2.1 Урегулирование претензий
- 5 Типы запросов и сроки обработки
  - 5.1 Срок обработки
  - 5.2 Своевременный ответ
  - 5.3 Расчет даты/срока
  - 5.4 Тип запроса
    - 5.4.1 Статус (обновление/подтверждение статуса отправления)
    - 5.4.2 Требование (требование об изменении/исправлении адреса и повторная доставка или возврат/прекращение доставки отправления)
    - 5.4.3 Таможня (расследование таможни)
    - 5.4.4 Письменное подтверждение доставки (WPOD)
    - 5.4.5 Оспаривание (спорная доставка)
    - 5.4.6 Повреждение (поврежденное/недостающее содержимое)
    - 5.4.7 Засланные/перенаправленные/транзитные отправления
    - 5.4.8 Задержанная доставка (объяснение задержанной доставки/обработки)
    - 5.4.9 Возврат отправлений (возврат отправлений без объяснений)
    - 5.4.10 Наложный платеж (неполученная сумма наложенного платежа)
    - 5.4.11 Уведомление о доставке (отправитель не получает назад уведомление о доставке)
  - 5.5 Уведомления
    - 5.5.1 Недоставляемые отправления (недоставляемое отправление)
    - 5.5.2 Поврежденные отправления (поврежденное отправление)
    - 5.5.3 Просроченные отправления (просроченное отправление)
    - 5.5.4 *Таможня (отправление удерживается таможней: требуемая документация)*
    - 5.5.5 Эксплуатационное нарушение
      - 5.5.5.1 Оценка ответов

- 6 Посылки, пересылаемые открытым транзитом
- 6.1 Отправление не поступило в конечный пункт назначения и отсутствует сопроводительная информация
- 6.2 Передаваемое отправление
- 6.3 Отправление не поступило назначенному оператору транзита
- 6.4 Наличие подробных сведений о пересылке, предоставляемых страной транзита
- 7 Ответственность и компенсация за посылки
- 7.1 Право на жалобу
- 7.2 Максимальная сумма компенсации (возмещение)
- 7.3 Условия компенсации
- 7.4 Определение ответственности
- 7.4.1 Порядок действий в случае утраченной посылки
- 7.4.2 Порядок действий в случае поврежденной посылки
- 7.4.3 Порядок действий в случае оставленного без объяснений возврата отправления
- 7.5 *Коды авторизации и финансовые расчеты*
- 7.5.1 Код авторизации
- 7.5.2 Финансовые расчеты
- 7.6 Выплата компенсации
- 8 Стандарты обслуживания клиентуры – Контроль качества
- 8.1 Ключевые показатели эффективности (KPI)
- 8.2 Рабочий период
- 8.3 Праздничные дни
- 8.4 Форс-мажор
- 8.5 Входящие сухопутные доли тарифа 2016 г. – Элемент услуги 4 (минимальные рабочие показатели)
- 8.6 Интерактивный справочник по почтовым посылкам
- Приложение 1
- Приложение 2
- Приложение 3
- Приложение 4
- Приложение 5
- Приложение 6
- Приложение 7

## 1 Глоссарий

### 1.1 Сокращения

COD	Наложенный платеж
HO	Назначенный оператор
МБ	Международное бюро
IBIS	Общая справочно-рекламационная Интернет-система, сертифицированная ВПС
ILR	Сухопутные доли тарифа за входящие посылки
KPI	Ключевой показатель эффективности деятельности
L1Q	Запрос 1 уровня рабочего процесса
L1R	Ответ 1 уровня рабочего процесса
L2Q	Запрос 2 уровня рабочего процесса
L2R	Ответ 2 уровня рабочего процесса
OE	Учреждение обмена
POC	Совет почтовой эксплуатации
POD	Подтверждение доставки
PPCO	Сборник по почтовым посылкам в режиме онлайн
PPM	Руководство по почтовым посылкам
QUM	Сообщение об актуализации в отношении качества
SUM	Сообщение об актуализации в отношении статуса отправления
VN	Поверочное уведомление
WPOD	Письменное подтверждение доставки

### 1.2 Определения

**Агент (пользователь системы):** лицо, которое занимается обработкой рекламаций клиентов.

**Заявленная сумма:** сумма, которую клиент требует для возмещения в случае утери, хищения или повреждения. Величина заявленной суммы не может превышать сумму, установленную в Руководстве по почтовым посылкам.

**Код авторизации:** код, предоставленный ответственным партнером, если нельзя найти отправление или если отправление обнаружено поврежденным.

**Кол-центр:** центральный офис, используемый для получения или передачи запросов всеми средствами. Кол-центр используется предприятием для управления информацией, касающейся обработки отправок или запросов, поступивших от клиентов.

**Рекламация:** любая жалоба или запрос, относящиеся к предоставлению почтовой услуги, представленные в сроки, предусмотренные в Руководстве по почтовым посылкам.

**Скрытое повреждение:** если отправление доставлено адресату без видимого повреждения упаковки, но повреждение или отсутствие содержимого обнаруживается после доставки.

**Повреждение:** снижение стоимости или практической ценности отправления, за которое может нести ответственность назначенный оператор.

**Назначенный оператор назначения:** назначенный оператор страны назначения отправления.

**Неправильная доставка:** доставка отправления по другому адресу, чем тот, который указан на ярлыке, и не разрешенная национальным законодательством.

**Запрос:** процесс, цель которого заключается в получении дополнительной информации, разрешении сомнений или проблем по просьбе или требованию клиента.

**Объявленная ценность:** содержимое посылки застраховано в соответствии со стоимостью, заявленной отправителем.

**Утеря:** отправление не может быть найдено или доставлено.

*Открытый транзит/транзит à découvert*: метод пересылки посылок, количество или вес которых не оправдывают заделку в закрытые депеши для страны назначения, направляемые через промежуточного назначенного оператора.

*Назначенный оператор подачи*: назначенный оператор страны подачи отправления.

*Показатель эффективности*: средство, при помощи которого можно определить и оценить работу страны или агента.

*Процедура*: поэтапная последовательность действий или способ действия (с определенным началом и окончанием), которые необходимо осуществлять в том же порядке для правильного выполнения задачи.

*Досылка/направление отправления*: пересылка отправления из одного места в другое.

*Изъятые отправления*: почтовое отправление, которое изъяли компетентные органы (назначенный оператор, таможня, службы безопасности и т.д.), поскольку оно содержит запрещенные предметы.

*Стандарт*: Определенный в рамках ВПС набор спецификаций для технологических, эксплуатационных и других процессов, для которых единообразие практического подхода является обязательным.

*Транзит*: прохождение почтовых отправлений через службы третьей страны.

*Объявленная ценность*: общая ценность содержимого, заявленная в таможенной декларации CN 23 и счетах-фактурах.

*Рабочий цикл*: последовательность связанных запросов сведений (вопрос и ответ) для решения претензионно-исковых вопросов.

### 1.3 Бланки ВПС

CN 07	Уведомление о получении/вручении/выплате/записи
CN 08	Рекламация
CN 13	Акт. Информация в случае конфискации почтового отправления
CN 15	Ярлык «Возврат»
CN 17	Заявление: о возврате; об изменении или исправлении адреса; об аннулировании или изменении суммы наложенного платежа
CN 18	Декларация о неполучении (или получении) почтового отправления
CN 23	Таможенная декларация
CN 24	Акт (нарушения, касающиеся отправлений письменной корреспонденции с объявленной ценностью или почтовых посылок)
CN 29тер	Купон для отправлений наложенным платежом
CP 72	Бланк-пачка. Таможенная декларация/Сопроводительный адрес
CP 77	Ведомость тарифов
CP 78	Поверочное уведомление
CP 87	Авиапосылочная карта. Наземные, S.A.L. и авиапосылки

## 2 Введение

Эксплуатационные процедуры справочно-рекламационной Интернет-системы (IBIS) для посылок позволяют назначенным операторам (НО) применять процедуры, вытекающие из Конвенции ВПС и Руководства по почтовым посылкам, касающимся обработки запросов, которые они получают от клиентов, и ответственности. Цель настоящего третьего издания – адаптировать процедуры для обработки запросов к новой системе IBIS. Это обновление отражает изменения, одобренные Советом почтовой эксплуатации (СПЭ) на его сессии 2014.1.

Чтобы сделать данное руководство полезным и легким в использовании, мы будем рады постоянно получать предложения по улучшению его содержания. Замечания можно направлять по электронной почте в Международное бюро по следующему адресу: [parcels@upu.int](mailto:parcels@upu.int).

Программа «Повышение качества» Международного бюро располагает контактной базой данных для направления сообщений в отношении обслуживания клиентуры. Каждый НО должен указать контактные сведения и следить за их обновлением, если есть изменение, используя Приложение 1 к данному руководству по эксплуатации. Что касается обновления онлайн-Сборника по почтовым посылкам онлайн, просьба обращаться к лицу, которое уполномочено в вашей компании обеспечивать такие обновления.

### 2.1 Информация общего характера

Система IBIS дает возможность центрам по обработке запросов клиентов двух НО осуществлять обмен информацией общего характера (изменение адреса, просьба о досылке, более подробные данные, ранее не предоставленные в ходе специального запроса, например, задержки, ограничения, таможенные вопросы)

Информацию общего характера, касающуюся услуг входящих посылок, предоставляемых НО (стандарты доставки, ограничения и запрещенные предметы), можно найти на веб-сайте ВПС по следующим адресам:

- онлайн-Сборник по почтовым посылкам: [www.upu.int/en/activities/parcels/parcel-post-compendium.html](http://www.upu.int/en/activities/parcels/parcel-post-compendium.html).
- Список запрещенных предметов: [www.upu.int/en/activities/customs/list-of-prohibited-articles.html](http://www.upu.int/en/activities/customs/list-of-prohibited-articles.html).

### 2.2 Цель настоящего руководства

С января 2006 г. система IBIS заменила систему наведения справок с использованием бумажных бланков CN 08 и не может использоваться в дополнение к бланкам CN 08. Самый обновленный список пользователей имеется на веб-сайте ВПС, с ним можно ознакомиться, войдя в систему.

Система IBIS, используемая для почтовых посылок ВПС – это специальный модуль сертифицированного ВПС веб-приложения, разработанного Международной почтовой корпорацией (ИРС) в целях содействия и ускорения решений по запросам клиентуры между НО для всех категорий посылок.

Эксплуатационное руководство IBIS дополняет положения, касающиеся процедур клиентского обслуживания службы посылок, которые изложены в Руководстве по почтовым посылкам, в частности в статье РП 150, где изложены стандарты, касающиеся последовательных этапов процесса запросов с использованием системы IBIS.

Поскольку правильное использование системы IBIS оказывает положительное влияние на входящие сухопутные доли тарифа (бонус в размере 5%) цель настоящего руководства - оказать помощь руководителям службы клиентов в ежедневном контроле агентов службы сервиса клиентов и кол-центров в целях достижения минимальных целевых показателей.

### 2.3 Пересмотр настоящего руководства

Руководство по эксплуатации IBIS может пересматриваться ежегодно. Необходимо, чтобы любые изменения были одобрены СПЭ.

#### 2.4 *Ввод в действие кол-центров для обслуживания клиентов*

- a НО должны создать эксплуатационный кол-центр для решения вопросов, относящихся к международным посылкам, включая запросы о предоставлении сведений.
- b Информация, касающаяся создания кол-центра для НО и клиентуры, должна быть опубликована в онлайн-Сборнике по почтовым посылкам: название, адрес, город и почтовый индекс, телефон, факс, электронная почта, веб-сайт, часы и дни работы (местное время) и языки общения. Доступ к кол-центрам должен быть предоставлен на международном уровне.

### 3 **Стандартная система международных запросов**

Рекомендуется использовать стандартную систему международных запросов по посылкам в целях повышения качества окончательных ответов, предоставляемых клиентам.

Агенты кол-центров должны знать ключевые принципы технологического процесса, установленного для запросов, а также другие функциональные возможности системы, т.е. уведомление и передача сообщений. В этой новой усовершенствованной системе все сообщения основаны на причине: нельзя сделать никакого запроса или уведомления без выбора типа запроса, и нельзя послать никакого сообщения без причины.

#### 3.1 *Стандарты ВПС и Руководство по почтовым посылкам*

Использование штрихового кода S10 ВПС является обязательным в соответствии с Руководством по почтовым посылкам, за исключением случая заключения двустороннего соглашения между НО. Если на посылке нет стандартного штрихового кода, то никакого запроса проводиться не будет, и НО страны назначения не несет ответственности, если иначе не согласовано в двустороннем порядке.

#### 3.2 *Рабочий процесс запросов*

- a Агент должен всегда начинать процесс запросов отслеживанием номера отправления. Меню запроса обновляется в автоматическом режиме, предоставляя всю информацию по отслеживанию, которая имеется для данного отправления, включая события, связанные с перевозкой. Просьба учесть, что данные слежения сортируются в хронологическом порядке для оказания помощи агенту в нахождении отправления.
- b Если агенты работают с различными продуктами одновременно, они могут организовать свой список задач во время выбора, поскольку система может работать с различными продуктами, так что агентам нет необходимости постоянно менять меню.
- c После отслеживания отправления агент должен выбрать соответствующий тип запроса по реклакации клиента. Важно сделать правильный выбор, поскольку меню созданы с учетом каждого типа запроса; они были разработаны со специальными полями данных для оптимизации процесса.
- d Каждое меню имеет заранее определенные окошки, из которых можно выбрать соответствующую опцию. Цель этих заранее определенных ответов – снизить уровень языкового барьеров. Просьба учесть, что имеются разделы «Замечания» («Remarks»), но обязательные поля должны быть заполнены.
- e Рабочий процесс разбивается на два уровня. Первый уровень предусмотрен для предоставления ответа. Второй уровень должен использоваться, если только ответ на первый уровень не был окончательным. Второй уровень не должен использоваться для расширения запроса, только для дополнения первого уровня.
- f Некоторые типы запросов связаны только с одним уровнем. Если агент отвечает на эти запросы, то ответ должен быть окончательным, т.к. не допускается расширение запроса от одного уровня к другому.
- g Стандарты ответа определяются на основе времени, необходимого для предоставления качественного ответа. На первом уровне время ответа короче, чем на втором уровне.



Запросы, связанные с тем, что клиенты все еще не получили отправление, являются приоритетными и имеют более короткий период времени ответа.

- h Различные стандарты времени ответа для двух уровней стимулируют агентов предоставлять качественные ответы и окончательные данные клиенту, избегая таким образом возобновления и расширения запроса от одного уровня к другому. Цель заключается в достижении более высокой степени решения по первому ответу, повышая качество обслуживания клиентуры.
- i Сообщения с обновленной информацией в отношении данных (QUM) и статуса (SUM) отправления были разработаны для предоставления обновленных сведений в период между открытием запроса и предельным сроком направления ответа. Сообщение QUM было создано в целях использования партнером назначения для информирования партнеров подачи о том, что по запросу необходимо представить больше информации для тщательного рассмотрения претензии, а также в целях использования партнером места подачи для ответа на сообщение QUM. Сообщение SUM должно использоваться назначенным оператором подачи или места назначения для предоставления дополнительной информации по запросу.

### 3.3 *Принципы качества системы*

Следующие принципы качества составляют основу системы IBIS:

- a Улучшение качества обслуживания клиентов за счет:
  - i более короткой продолжительности запросов на основе внедрения упрощенного рабочего процесса;
  - ii более четких временных рамок в отношении окончательной доработки запросов (т.е. продолжительности запросов) для сообщения клиенту;
  - iii возможностей информирования клиентуры посредством использования сообщений об обновлении;
  - iv особого внимания качеству данных и окончательному характеру ответов, что приводит к более высокой степени решения и более высокой степени удовлетворенности клиентуры.
- b Акцент на качестве данных и гибком процессе запроса на основе:
  - i выбора специального типа запроса для активирования представления ряда элементов соответствующих данных по всему рабочему процессу и обеспечения предоставления необходимой информации, а также распределения соответствующих сроков ответа;
  - ii возможности пометать запросы, содержащие недостаточную информацию, и возможности для оператора подачи незамедлительно исправить или обновить данные;
  - iii возможности обновления запросов дополнительной информацией, не дожидаясь ответа или направления нового запроса;
  - iv заранее определенные ответы по каждому типу запроса, что исключает неясность и уменьшает необходимость расширения запроса от одного уровня к другому;
  - v введения возможности «оценки ответа», разрешая получающему НО пометать ответы, не соответствующие требованиям; эта информация сразу же передается направляющему НО;
  - vi совместимости всех параметров и элементов, связанных с запросом.
- c Уменьшение рабочей нагрузки для агентов IBIS за счет:
  - i улучшения качества данных и введения двухуровневого процесса, что ведет к сокращению количества сообщений и уменьшению дублирования информации;
  - ii удобной и простой системы, которая облегчает создание сообщений и снижает прокрутку и щелканье кнопкой мыши;

- iii сообщений об актуализации, предусматривающих передачу информации без необходимости ответа, что значительно уменьшает количество несоответствующих и излишних ответов;
  - iv проверки каждого запроса по отношению к временному графику пересылки и предоставления предупреждающего сообщения в случае, если запрос создан слишком близко по отношению к дате отправки, что снижает количество преждевременных запросов;
  - v индикатора «типа требования», обеспечивающего незамедлительную обработку «специалистом», который отвечает за определенные действия.
- d Усовершенствование функций системы за счет:
- i параметров базы данных IBIS для составления возможных отчетов (напр., получение полезной информации в области соответствия для пользователей, руководителей и заинтересованных сторон);
  - ii отчетов, которые служат основой дальнейшего улучшения, с точки зрения системы и эксплуатационных процедур.

#### 3.4 *Сообщения оповещения*

- a Сообщения оповещения могут направляться в один, несколько или во все кол-центры для информирования других НО о случаях и ситуациях, которые могут оказать влияние на эксплуатацию или клиентское обслуживание, как например:
- i случаи *форс-мажора*;
  - ii сбои в системе контроля и слежения за прохождением;
  - iii национальные праздники;<sup>1</sup>
  - iv забастовки;
  - v перебои в эксплуатации;
  - vi другие ситуации, которые могут оказать влияние на НО.
- b Обновленные сообщения оповещения также должны направляться, когда проблемы будут урегулированы.
- c Сообщения оповещения не основаны на идентификации отправления. В связи с этим они не являются составной частью рабочего процесса и не должны использоваться для расширения запросов или рабочего процесса. Они служат лишь для информационных целей и не используются для оценки показателей работы.

#### 3.5 *Экстренные сообщения*

В целях предоставления всем своим партнерам срочной информации об инцидентах или отклонений от нормы, которые не требуют ответа, НО может использовать информационную систему на случай чрезвычайных обстоятельств Международного бюро ВПС (EmIS).

#### 3.6 *Уведомление посредством электронной почты*

- a Эта функция доступна для членов, которые получают менее 500 запросов в год. Это уведомление не изменяет стандарт или процедуру по обработке запросов в системе; цель его – оказать помощь членам с некоторыми запросами с тем, чтобы своевременно ответить на новые запросы.
- b Уведомление по электронной почте направляется на каждый указанный электронный адрес всякий раз, когда запрос появляется в списке текущих дел НО.

<sup>1</sup> Включение национальных праздников в базу данных IBIS должно осуществляться через онлайн-Сборник по почтовым посылкам.

- с С тем чтобы воспользоваться преимуществами этой функциональной возможности, НО должны заполнить и вернуть бланк, представленный в приложении 2. Эта функциональная возможность была внедрена в 2012 г. (циркуляр МБ № 80/2012).

#### 4 Процедуры наведения справок и рекламаций

Процедуры службы по работе с клиентурой созданы для оказания помощи НО в лучшем обслуживании клиентуры. Эти процедуры имеют большое значение, поскольку они дают возможность сотрудникам осознать свою роль и ответственность в плане обслуживания клиентуры в соответствии с заранее установленными сроками и требованиями.

В нижеприведенных разделах объясняется, как обрабатывать жалобы клиентов и, в случае принятия этих жалоб, как осуществлять запросы в рамках стандартной системы в соответствии с нижеуказанными процедурами.

##### 4.1 Запросы

- a Запросы будут приниматься, только если они представлены в течение шести месяцев с даты подачи отправления; они могут приниматься от отправителя или адресата отправления (ст. 19 Конвенции ВПС).
- b В течение периода времени, указанного в статье 19 Конвенции, рекламации должны приниматься сразу после того, как они составлены отправителем или получателем. Однако, если запрос отправителя касается недоставленной посылки, а предполагаемый срок пересылки в страну назначения еще не истек, запрос может быть принят, но будет подан только после истечения срока пересылки только в том случае, если было передано сообщение EDI для входящей почты (RESDES или EMSEVT).
- с Процедуры, касающиеся запросов, подробно описаны в настоящем руководстве по эксплуатации, и им должны следовать агенты кол-центра по каждому типу требований клиентов.
- d Каждый НО доставки должен использовать систему IBIS для подачи запросов по посылкам и ответа на них с таким расчетом, чтобы в системе не было необработанных сообщений. Уровень запроса будет выбран в соответствии с процедурами, представленными в настоящем руководстве (раздел 5), и будет использоваться для следующих целей:
- i составление запроса по рекламации клиента;
  - ii уведомление (отчет) о недоставленных, недостающих или поврежденных отправлениях и отправлениях, которые, возможно, находятся в таможене.
- e При использовании системы IBIS для международных запросов агенты должны выбрать один из 11 типов запроса:
- i обновление/подтверждение статуса отправления;
  - ii письменное подтверждение доставки;
  - iii спорная доставка;
  - iv требование в отношении изменения/исправления адреса и повторная доставка или возврат/прекращение доставки отправления;
  - v поврежденное/недостающее вложение;
  - vi засланные/досылаемые/транзитные;
  - vii на рассмотрении в таможене;
  - viii объяснение задержки доставки/обработки в месте назначения;
  - ix возврат отправления без объяснения;
  - x сумма наложенного платежа не получена;
  - xi уведомление о доставке (AR).

- f Рабочий процесс допускает максимально два уровня наведения справок. Каждый тип запроса связан либо с одним, либо с двумя уровнями рабочего процесса, и максимальная продолжительность не должна превышать сроков, установленных в статье РП 150 Руководства по почтовым посылкам. В процедурах определен рабочий процесс по каждому типу запроса, и агент должен его соблюдать.
- g Каждый тип запроса имеет определенный набор меню в системе. НО должны заполнить все обязательные поля каждого запроса; рекомендуется также заполнить факультативные поля. Элементы каждого типа запроса можно найти в приложении 4.
- h Сообщения с обновленной информацией в отношении данных (QUM) и статуса (SUM) используются для дополнения рабочего процесса по запросу:
  - i Сообщения QUM должны использоваться назначенным оператором (НО) страны назначения для указания несоответствия запроса и ограничиваются одним сообщением на рабочий процесс. Партнер страны подачи может дать ответ на сообщения QUM для предоставления дополнительной информации.
  - ii Сообщения SUM должны использоваться назначенным оператором места подачи или назначения для предоставления дополнительной информации по запросу.
- i Если ответ от НО места назначения является удовлетворительным (окончательным) и клиент удовлетворен, то агент места подачи должен вручную закрыть рабочий процесс. Однако, рабочие процессы закрываются автоматически после 30 календарных дней бездействия. Закрытые дела могут также быть повторно открыты для дальнейшей передачи решения проблемы на более высокий уровень.
- j Повторная активация допускается только в случаях, когда ответы являются неокончательными и могут быть использованы для введения другого типа запроса. Тем не менее агенты должны проверить статус отправления и рассмотреть историю запроса. Кроме того, необходимо принимать во внимание общую продолжительность рабочего процесса, установленную в Руководстве по почтовым посылкам.
- k Партнеры, подающие требование, могут оценить все входящие ответы от партнеров, дающих ответ, если ответы не соответствуют эксплуатационным процедурам и являются неокончательными.

#### 4.2 Рекламации

- a НО места назначения должен урегулировать рекламации при условии возмещения от НО подачи в течение 30 календарных дней с даты первого запроса.
- b НО назначения несет ответственность за утрату или повреждение отправления, если в ходе расследования выясняется, что:
  - i последние данные сканирования касаются события EMD или более позднего события и отсутствует вещественное доказательство доставки по адресу (письменное подтверждение доставки или CN 18);
  - ii НО места назначения подтвердил получение депеши, в которой содержится отправление (т.е. подписанные транспортные документы, сообщение RESDES) и не отмечены никакие расхождения (CP 78) в соответствии со статьей РП 187 Руководства по почтовым посылкам;
  - iii отправление не было доставлено адресату в течение 30 календарных дней с момента его получения НО места назначения (дата и время подтверждения получения депеши), кроме случаев, когда есть доказательство, что отправление было задержано таможенной или другими органами государственной власти (представлен бланк CN 13 или данные сканирования, относящиеся к событию EME, с соответствующим кодом причины 19 или 64 из списка кодов 111 ВПС);
  - iv отправление доставлено лицу, которое не является адресатом, без разрешения отправителя или адресата (неправильная доставка);
  - v в случае спорной доставки НО места назначения не может предоставить бланк CN 18, подписанный адресатом, в течение 30 календарных дней с момента первоначального запроса.

- c Если НО места назначения не дает ответ на запрос, поступивший от НО подачи, в течение 30 календарных дней, то считается, что он принял рекламацию и несет ответственность за компенсацию, выплачиваемую отправителю назначенным оператором (НО) места подачи на основании поданной рекламации, если нет двусторонних договоренностей.
- d В рекламации должна быть включена следующая информация:
  - i ФИО и адрес отправителя;
  - ii ФИО и адрес получателя;
  - iii дата отправки;
  - iv описание вложения;
  - v вес;
  - vi оплаченный почтовый сбор;
  - vii объявленная стоимость содержимого и заявленная сумма;
  - viii номер посылочной карты (CP 87/CP 88).

Примечание: Хотя это не является обязательным, копия бланка CP 71 или CP 72 (сопроводительный адрес) могла бы ускорить обработку рекламации.

#### 4.2.1 Урегулирование претензий

В зависимости от определения ответственности за утраченные или поврежденные отправления между НО, назначенный оператор, выплачивающий возмещение клиенту, может потребовать эту сумму с назначенного оператора, несущего ответственность:

- a сумма возмещения подпадает под ограничения, изложенные в статьях РП 154 и РП 157 Руководства по почтовым посылкам. Сумма возмещения должна быть предварительно разрешена в используемом запросе IBIS с указанием кода авторизации и разрешенной суммы в окончательном ответе на запрос.
- b Код авторизации может использоваться для облегчения расчетов в отношении ответственности между НО. Цель его – четко определить претензию, в отношении которой устанавливается ответственность. Код может состоять из группы букв и/или цифр и создается назначенным оператором, берущим на себя ответственность по утраченному или поврежденному отправлению.
- c Сумма, заявленная для возмещения, должна равняться сумме, выплачиваемой клиенту, и в любом случае не должна превышать сумму, определенную в статье РП 154 Руководства по почтовым посылкам.
- d Независимо от того, выплатил ли он возмещение отправителю, НО должен взыскать эту сумму в периодических расчетах посредством бланка CN 48, в котором содержится код авторизации, представленный в окончательном ответе по запросу.
- e НО могут использовать непосредственное выставление счетов, систему двусторонней компенсации или систему ВПС\*Clearing.

## 5 Типы запросов и сроки обработки

Все запросы должны быть обработаны в системе IBIS. Агенты должны придерживаться нижеуказанных процедур и их деятельность будет оцениваться по качеству их обработки рекламаций.

### 5.1 Срок обработки

Оценка сроков ответа кол-центров и качества ответов на запросы, поступающие из других кол-центров, будет проводиться только для тех НО, которые внедрили систему IBIS. Оценка сроков и качества ответов будет проводиться по отношению ко всем запросам, использующим данные в рамках системы.

### 5.2 Своевременный ответ

Своевременный ответ – это индикатор, который определяет процент запросов, на которые были даны ответы в течение установленного периода времени для каждого типа запроса. Он учитывает все представленные ответы и все уровни рабочего процесса.

Стандарты обработки для каждого типа запроса определены в нижеследующей таблице:

<i>Тип запроса</i>	<i>Время ответа на уровне 1 (рабочие дни<sup>2</sup>)</i>	<i>Время ответа на уровне 2 (рабочие дни<sup>2</sup>)</i>
Обновление/подтверждение статуса отправления	3	15
WPOD (письменное подтверждение доставки)	10	–
Спорная доставка	–	15
Просьба об изменении/исправлении адреса и повторная доставка или возврат/прекращение доставки	5	–
Повреждение/отсутствие содержимого	7	15
Засланные/досылаемые/транзитные	7	15
На рассмотрении в таможене	7	15
Объяснение задержки доставки/обработки	5	–
Возврат отправления без объяснения	5	–
Сумма наложенного платежа не получена	7	15
Уведомление о доставке (AR)	7	15

Эти стандарты могут ежегодно изменяться в соответствии с процедурами и решениями СПЭ.

Примечание: Эти первоначальные стандарты и критерии могут применяться в год перехода (2015 г.) и пересматриваться в соответствии с опытом НО.

### 5.3 Расчет даты/срока

- a Рабочие дни стандартной системы: Сроки обработки запросов и показатели работы выражаются в рабочих днях (восемь последовательных рабочих часов в день, исключая праздничные дни). В расчетах срока/времени обработки используются данные рабочие дни. Местное время (т.е. временные зоны) и другие ограничения (например, государственные праздники) принимаются во внимание при выполнении вышеназванных операций.
- b Публикация часов работы информационно-справочных центров НО: Часы работы информационно-справочных центров клиентов НО публикуются в онлайн Руководстве по почтовым посылкам, доступном на веб-сайте ВПС. Информационно-справочные центры используют систему IBIS в течение своих часов работы.
- c Обработка запросов, получаемых во внерабочее время: Часы останавливаются, когда система IBIS получает запрос во внерабочее время клиентского информационно-справочного центра НО, принимающего данный запрос. Автоматический отсчет времени системой начинается на следующий рабочий день с момента открытия клиентского информационно-справочного центра НО страны назначения. Расчет срока обработки начинается с данного конкретного времени.

<sup>2</sup> Рабочие дни учитываются как восемь последовательных рабочих часов, исключая праздники.

#### 5.4 Тип запроса

##### 5.4.1 Статус (обновление/подтверждение статуса отправления)

- a Определение: Отсутствие информации в отношении статуса отправления в стране назначения, запланированный срок поступления в страну назначения истек, и имеющаяся информация неясна или противоречива. Цель этого запроса – получить или внести разъяснения в данные слежения и получить информацию по дальнейшей обработке отправления в целях обеспечения его доставки.
- b Уровень 1 и 2 рабочего процесса.
- c Этот тип запроса применяется в следующих случаях:
- i отправитель заявляет, что адресат не получил отправление, а данные контроля и слежения не являются удовлетворительными (самое последнее событие в месте назначения было более двух рабочих дней тому назад);
  - ii адресат заявляет, что он/она не получил(а) отправление, подтверждая при этом, что отправление было послано;
  - iii нет подтверждения поступления мешка (отсутствие сообщения RESDES);
  - iv есть подтверждение поступления мешка, но не самого отправления (сообщение RESDES, но отсутствие события EMD).
- d Процедуры агента, составляющего запрос:
- i Должны быть данные, касающиеся события EMC.
  - ii Если последним зарегистрированным событием является сканирование события EME, агент должен использовать запрос типа «Рассмотрение в таможне» («Customs investigation»).
  - iii Если отсутствуют данные, касающиеся события EMD, необходимо обратить внимание на срок прохождения отправления между местом подачи и назначения с тем, чтобы не создавать запрос до ожидаемой даты поступления. Необходимо учитывать стыковку рейсов и сроки прохождения.
  - iv Представить доказательство приема депеши/мешка почтовой службой назначения (напр., подписанная накладная сдачи CN 38, сканирование сообщения RESDES).
  - v Не делайте расширения запроса на другой уровень, если не будет каких-либо подтверждений (как указано выше), когда почтовая служба, дающая ответ, отрицает получение отправления и нет события EMD или более позднего, или сообщения RESDES.
  - vi Если возможно, представьте информацию, касающуюся клиента, включая номер телефона и описание вложения.
- e Процедуры агента, дающего ответ:
- i проверить внутреннюю систему слежения и/или провести расследование в целях получения точного статуса отправления: установление непосредственного контакта с учреждением обмена (УО) или соответствующим эксплуатационным подразделением в целях нахождения депеши/мешка.
  - ii Если отправление все еще находится в пути и не было доставлено, когда наступает срок ответа, почтовая служба, дающая ответ, должна проверить отслеживание до окончательного статуса.
  - iii Проверить наличие поверочного уведомления (VN) в случае, если отправления не было включено в емкость.
  - iv Если отправление поступило (EMD), указать время прибытия и принятые меры по доставке отправления, а также предполагаемый срок доставки.
  - v Если отправление доставлено (EMI), по возможности указать дату доставки и причину задержки.

- vi Если отправление находится в таможне (ЕМЕ), указать, требуется ли таможенная очистка и представить подробные указания для адресата в отношении таможенного оформления отправления, включая номер контактного телефона.
- vii Если отправление все же не доставлено, представить следующую информацию:
  - Где находится отправление.
  - Указания по вывозу отправления, включая адрес и номер телефона учреждения доставки, а также срок вывоза.
  - CN 24 или поверочное уведомление (VN) в случае повреждения или отсутствия содержимого.
  - Любую дополнительную информацию.
- viii Заявить об утрате отправления, если депеша/мешок получены, но отправление нельзя найти и со времени события EMD прошло 30 календарных дней.

**5.4.2** *Требование (требование об изменении/исправлении адреса и повторная доставка или возврат/прекращение доставки отправления)*

- a Определение: Отправитель просит страну назначения внести изменения в адресные данные или просит осуществить специальные действия в процессе доставки (повторная доставка, прекращение доставки или возврат отправления). Поскольку этот элемент не является обязательным (Руководство по почтовым посылкам, статья РП 149.2), необходимо обратиться к онлайн-овому Руководству по почтовым посылкам, прежде чем направить такое требование.
- b Уровень 1 рабочего процесса.
- c Этот уровень требований применяется в следующих случаях:
  - i Отправитель просит об изменении адреса, поскольку он неправильный или были пропущены подробные данные.
  - ii Просьба о повторной доставке, если отправитель или адресат заявляет, что не было совершено попытки доставки или что адресат не может забрать отправление в операционном окне.
  - iii Просьба прекратить доставку и отозвать отправление.
  - iv Просьба вернуть отправление (если это разрешено в соответствии с законом в стране назначения).
- d Процедуры агента, который составляет требование:
  - i Обратиться к системе отслеживания с тем, чтобы удостовериться, что отправления не было доставлено во время составления требования (хотя все же существует возможность того, что отправление будет доставлено по первоначальному адресу в то время, когда требование обрабатывается почтовой службой, которая дает ответ).
  - ii Если отправление не поступило в почтовую службу места назначения (которая дает ответ), должна быть представлена информация, касающаяся депеши, включая дату отправки и 29-значный идентификатор мешка.
  - iii Для повторной доставки требование должно использоваться только, если отправление находится в учреждении доставки.
  - iv Представить бланк CN 17 для таможни.
  - v Представить следующую информацию:
    - ФИО и адрес отправителя и получателя.
    - Новый адрес получателя (полезной была бы копия ярлыка, но это не требуется).
    - Номер телефона адресата, если имеется.
    - Описание вложения и упаковки.



- Указания в случае, если изменение не принимается почтовой службой назначения (напр., следует ли возвратить отправление и каким способом).
- e Назначенный оператор, составляющий требование (НО подачи) должен понимать, что требование может быть не выполнено, если оно будет направлено до того, как отправление поступит в учреждение обмена (скан EMD), поскольку НО страны назначения не сможет выполнить это требование, если отправление задерживается при перевозке.
- f Процедуры агента, дающего ответ:
  - i НО страны доставки должен принять меры для ответа на требование и проинформировать отправителя о предпринятых действиях:
    - Связаться с эксплуатационными подразделениями и таможней (при необходимости), если нельзя организовать повторную доставку; сообщить новый адрес соответствующим эксплуатационным подразделениям.
    - Связаться с адресатом для организации повторной доставки, если есть номер телефона.
    - Контролировать процесс обработки до тех пор, пока отправление не будет задержано или дослано/возвращено в том, что касается тех отправок, которые были получены почтовой службой, дающей ответ, в то время, когда дело открыто.
  - ii Если отправление было уже доставлено, сообщить самый последний статус этого отправления и указать дату, сообщить, что отправление было доставлено, а также указать адрес доставки.
  - iii Если требование может быть удовлетворено:
    - подтвердить доставку и сообщить, по какому адресу была произведена доставка.
    - Указать текущий статус отправления (если оно еще не доставлено, но в пути по новому адресу).
    - Представить данные для вывоза отправления, включая адрес и номер телефона учреждения доставки и срок вывоза, а также указать, было ли оставлено по новому адресу уведомление с целью вывоза отправления.
    - В случае возврата представить данные, касающиеся депеши (номер, дата и время).
  - iv Заявить об утрате отправления, если его нельзя найти и прошло 30 календарных дней после скана EMD.

#### 5.4.3 Таможня (расследование таможни)

- a Определение: Отправление или часть его задержаны местными таможенными органами или другим органом государственной власти. Цель этого запроса - получить необходимые документы, с тем чтобы выпустить отправление из таможни. Отправление находится в таможне (под таможенным контролем), если акт (информация в случае конфискации почтового отправления) (CN 13) был передан в страну подачи, или если был создан код причины 19 или 64 из перечня кодов 111, соответствующий событию EME. Почтовые службы не отвечают за выпуск задержанного таможней отправления, только содействуют взаимодействию между таможенными органами и клиентами.
- b Уровни 1 и 2 рабочего процесса.
- c Этот уровень запроса применяется в случаях, когда отправитель просит дать указания в отношении выпуска отправления из таможни.
- d Процедуры агента, составляющего запрос:
  - i Если последним зарегистрированным событием является сканирование EME, отправление задержано таможенными органами.
  - ii В системах отслеживания должна быть указана причина.

- iii Наиболее вероятной причиной задержания отправления является отсутствие таможенной декларации или счета-фактуры или несоответствующим образом составленная декларация или счет-фактура. Отправитель или адресат должны представить эти документы таможенным органам. Можно направить эти документы по системе или непосредственно в таможенные органы.
  - iv Представить подробную информацию, касающуюся отправителя и получателя (адрес и номер телефона), а также описание вложения, включая стоимость.
- e Процедуры агента, дающего ответ:
- i Указать требования для выпуска отправления из таможни, контактную информацию таможенных органов или срок таможенной очистки, если отправление больше не удерживается таможней.
  - ii Принимаемые меры: связаться с таможней, если возможно, и при необходимости с получателем.
  - iii Предполагаемый ответ: ответьте на вопросы как можно более подробно с тем, чтобы можно было выпустить отправление.
  - iv Заявите об утрате отправления, если его нельзя найти.

#### 5.4.4 *Письменное подтверждение доставки (WPOD)*

- a Определение: В статье РП 116 Руководства по почтовым посылкам подтверждение доставки определяется как расписка или введенные и зарегистрированные в компьютерной системе данные удостоверения личности или любое другое подтверждение получения, которое согласно законодательству страны, где осуществляется доставка, имеет обязательную юридическую силу. В соответствии с Руководством по почтовым посылкам все НО должны выполнять это требование.
- b Требование в отношении подтверждения доставки: Информация о доставке имеется в системе контроля и слежения за прохождением, но отправитель требует фамилию получателя, а также копию расписки.
- c Уровень 1 рабочего процесса.
- d Процедуры агента, составляющего требование:
  - i Данные сканирования, касающиеся события EMI, или ответ, представленный из предыдущего уровня рабочего процесса, о том, что отправление было доставлено, являются обязательными.
  - ii Представить подробную информацию в отношении клиента, предпочтительно с номером телефона получателя и копией ярлыка.
- e Процедуры агента, дающего ответ: агент должен представить экземпляр письменного подтверждения доставки или подписанный бланк CN 18, а также подробную информацию о доставке, переданную лицом, получившим отправление.

#### 5.4.5 *Оспаривание (спорная доставка)*

- a Определение: Отправитель оспаривает доставку отправления, хотя система контроля и слежения показывает, что отправление было доставлено.
- b Уровень 2 рабочего процесса.
- c Этот тип требования применяется в случаях, когда отправитель оспаривает доставку; этот запрос предназначен для прояснения информации о доставке.
- d Порядок работы запрашивающего агента:
  - i Обязательно предоставлять данные сканирования события EMI или ответ на запрос предыдущего рабочего уровня, что отправление было доставлено.
  - ii Предоставлять подробную информацию о клиенте, в идеальном случае с номером телефона адресата и копией ярлыка.

- e Порядок работы отвечающего агента:
- i Агент должен получать подтверждение адресата (подпись) на бланке CN 18, удостоверяющего, что отправление, о котором идет речь, было или не было доставлено.
  - ii Предпринимаемые меры:
    - Получать информацию адресата через письменное подтверждение доставки.
    - Связываться с получателем по телефону, чтобы получить подтверждение доставки (если имеется номер телефона).
    - Предпринимать усилия к возврату отправления в случае неправильной доставки.
    - Получать подтверждение адресата на бланке CN 18 и прилагать его к окончательному ответу на запрос.
  - iii Ожидаемый ответ:
    - Если отправление доставлено, предоставить должным образом подписанный адресатом бланк CN 18, подтверждающий доставку надлежащему лицу.
    - В случае утраты заявить об утрате отправления и, если устанавливается ответственность, предоставить код авторизации и разрешаемую сумму компенсации.
    - В случае возврата отправления указать дату повторной доставки и предоставить новое письменное подтверждение доставки.
  - iv Если в течение 30 дней агент по доставке не может предоставить CN 18, отправление следует рассматривать как утраченное.

#### 5.4.6 Повреждение (поврежденное/недостающее содержимое)

- a Определение: отправление было обнаружено поврежденным или с недостающим содержимым на любом этапе обработки. Данный запрос служит для информирования назначенного оператора противоположной стороны об имевшем место инциденте.
- Если адресат требует компенсации за расхищенную/поврежденную или утраченную простую или с объявленной ценностью посылку, отправитель прежде всего должен в письменном виде отказаться от своих прав в пользу адресата. Такой отказ не является обязательным в тех случаях, когда отправитель и адресат являются одним и тем же лицом.
  - Назначенный оператор назначения не несет ответственности, если он фиксирует данный случай с помощью поверочного уведомления CP 78 и отчета о повреждении CN 24 по прибытии отправления.
- b Уровни 1 и 2 рабочего процесса
- c Данный тип запроса применяется в нижеследующих случаях:
- i Эксплуатационный персонал в учреждении обмена (УО), сортировочном центре или сети доставки сообщает о том, что отправление было обнаружено поврежденным или с недостающим содержимым.
  - ii В случае скрытого повреждения адресат может направить запрос в сроки, установленные национальным законодательством, как правило, не позднее 24 часов после доставки.
- d Порядок работы запрашивающего агента:
- i Если запрос инициируется назначенным оператором, который обнаружил повреждение, необходимо приложить бланк CN 24 (Отчет о повреждении) и предпринять последующие меры.
  - ii Предоставить подробную информацию о клиенте, в идеальном варианте, указав номер телефона отправителя.
  - iii Предоставить как можно больше информации о повреждении: подробные данные об упаковке, недостающем или задекларированном содержимом.

- iv Агентам следует знать, что почтовая администрация назначения вправе не принимать рекламацию в отношении скрытого повреждения.
- e Порядок работы отвечающего агента:
  - i Агенту необходимо предоставить инструкции отправителя по утилизации, включая последующий порядок выплаты компенсации.
  - ii Предпринимаемые меры:
    - Связаться с соответствующими эксплуатационными отделами, чтобы подтвердить регистрацию повреждения или возможность его доказать.
    - Связаться с клиентом для получения доказательств, если потребуется.
    - Заполнить бланк CN 24 или поверочное уведомление в зависимости от необходимости.
  - iii Ожидаемый ответ:
    - Состояние отправления.
    - Предоставить подробные данные о расследовании.
    - Подтвердить повреждение отправления или недостающее содержимое. Предоставить подробные сведения, если возможно.
    - Предоставить CN 24 (если повреждение подтверждается) и другие документы, которые могут помочь почте подачи в обработке рекламации клиента.
    - Рекомендуется делать фотографии в качестве сопровождающей документации и предоставлять их в качестве приложений, если это возможно.
    - В случае, когда отправитель отказывается от своих прав в пользу адресата, назначенный оператор подачи должен предоставить код авторизации, если он несет ответственность.

#### 5.4.7 *Засланные/перенаправленные/транзитные отправления*

- a Определение: отправление, пересылаемое в страну, которая не является требуемой страной назначения. Данный запрос служит для обнаружения отправления и позволяет получать подробные данные о транзите и инструкции по дальнейшей обработке отправления.
- b Уровни 1 и 2 рабочего процесса.
- c Данный тип запроса применяется в случаях, когда:
  - i НО подачи обнаруживает, что отправление было неправильно сортировано/заслано и дает рекомендации НО транзита касательно правильной пересылки отправления;
  - ii НО, пересылающий отправление, обнаруживает, что отправление прибыло не по адресу или без ярлыка доставки и адреса, и обращается за инструкциями по дальнейшей обработке отправления.
- d Порядок работы запрашивающего агента: предоставить полную и подробную информацию о депеше и направлении, а также инструкции по дальнейшей пересылке.
- e Порядок работы отвечающего агента: предоставить подробные сведения о пересылке, такие как индекс УО назначения, дату и номер депеши, включая подробные сведения о направлении.

#### 5.4.8 *Задержанная доставка (объяснение задержанной доставки/обработки)*

- a Определение: доставка отправления была задержана в соответствии со стандартами доставки.
- b Уровень 1 рабочего процесса.
- c Данный тип запроса используется в случаях, когда доставка была задержана в соответствии со стандартами доставки и отправитель хотел бы знать причину задержки.
- d Порядок работы запрашивающего агента:

- i Данный тип запроса следует использовать, когда событие EMH/EMI (попытка доставки/доставка) уже имеется, или когда НО назначения уже подтвердил попытку доставки/доставку.
  - ii Предоставить подробную информацию о клиенте, включая содержимое.
  - iii Ярлык следует предоставлять, если он имеется, и/или требуется доставляющей почтовой организации.
- e Порядок работы отвечающего агента:
- i Агент указывает причину задержки, хотя это необязательно означает, что НО назначения несет ответственность за позднюю доставку.
  - ii Предпринимаемые меры:
    - Проверить план внутреннего направления и доставки, чтобы подтвердить задержку.
    - Выяснить причину какой-либо задержки, имевшей место после скана EMD.
  - iii Ожидаемый ответ:
    - Даты сканов, которые отсутствуют в информации о слежении системы.
    - Указать либо причину задержки, либо предоставить подробное объяснение в отказе подтвердить задержку.

#### 5.4.9 Возврат отправлений (возврат отправлений без объяснений)

- a Определение: отправление возвращается без каких-либо объяснений и отправитель ждет разъяснений.
- b Уровень 1 рабочего процесса.
- c Данный тип запроса используется в случаях, когда отправитель заявляет о том, что отправление было возвращено без каких-либо объяснений.
- d Процедуры для запрашивающего агента:
  - i Агенту следует предоставить полный адрес получателя. Следует предоставить адресный ярлык, если имеется, и/или он запрашивается НО назначения (копия CP 71 или CP 72, или CN 23).
  - ii В случае, когда уже имеется уведомление от страны назначения, в котором страну подачи информируют о недоставленном отправлении и объясняют причины, не следует направлять запрос в стране подачи.
- e Порядок работы отвечающего агента:
  - i Агент должен предоставить фактические и исчерпывающие причины, даже если это является ошибкой эксплуатации.
  - ii Предпринимаемые меры:
    - Связаться с соответствующими эксплуатационными подразделениями.
    - Если причиной является повреждение, следует предоставить CN 24 или поверочное уведомление.
  - iii Ожидаемый ответ:
    - Основная причина возврата (например, в доставке отказано в связи с повреждением).
    - Предоставить CN 24 или поверочное уведомление, если возврат связан с повреждением.
    - Если причиной является неправильный/неполный адрес, следует предоставить более подробные сведения, указав, почему адрес является неправильным, неполным, если ранее не было никакого уведомления.
    - Предоставить код авторизации для получения компенсации расходов на пересылку (передача и возврат) и любых неаннулированных расходов или сборов в случае несоблюдения требований НО назначения инструкциям

отправителя, которые он дал во время подачи отправления (статья РП 147 Руководства по почтовым посылкам).

**5.4.10 Наложённый платеж (неполученная сумма наложенного платежа)**

- a Определение: отправитель утверждает, что сумма наложенного платежа не была возвращена, хотя отправление было доставлено.
- b Уровни 1 и 2 рабочего процесса.
- c Данный тип запроса применяется:
  - i только для НО, предоставляющих услугу наложенного платежа;
  - ii при предоставлении подробных данных о денежном переводе.

**5.4.11 Уведомление о доставке (отправитель не получает назад уведомление о доставке)**

- a Определение: в соответствии со статьей РК 132 Руководства по почтовым посылкам отправитель посылки вправе при подаче посылки требовать направления ему уведомления о получении. Уведомление о получении всегда возвращается отправителю по почте самым быстрым путем (авиа или наземным). Назначенные операторы вправе ограничивать предоставление данной услуги только посылками с объявленной ценностью, если такое ограничение предусматривается в их внутренней службе.  
Отправитель, который не получил назад бланк CN 07, должным образом подписанный получателем посылки, может потребовать предоставления письменного подтверждения доставки. В отношении данной посылки могут быть предприняты процедуры запроса (статья РП 150.3бис.5).
- b Уровни 1 и 2 рабочего процесса.
- c Данный тип запроса применяется в случаях, когда:
  - i назначенный оператор предоставляет услугу уведомления о получении;
  - ii отправитель посылки направил жалобу о неполучении CN 07 (уведомление о получении).
- d Порядок работы запрашивающего агента:
  - i Данные сканирования ЕМІ или ответ предыдущего сообщения о том, что отправление было доставлено, являются обязательными.
  - ii Предоставлять подробную информацию о клиенте, в идеальном случае с номером телефона получателя и копией ярлыка, если возможно.
- e Порядок работы отвечающего агента:
  - i Агенту требуется предоставить подписанный бланк CN 18. Если агент по доставке не может этот бланк предоставить, отправление следует рассматривать как утраченное.
  - ii Предпринимаемые меры:
    - Получить информацию от получателя с помощью письменного подтверждения доставки.
    - Связаться с получателем по телефону для получения подтверждения (если указан номер телефона).
    - Использовать CN 18 или нанести визит получателю/адресату (если номер телефона отсутствует или не работает).
    - Попытаться получить назад отправление в случае ошибочной доставки.
  - iii Ожидаемый ответ: либо объявить отправление утраченным, либо доказать, что отправление было получено адресатом, включая следующую информацию:
    - Письменное подтверждение доставки, подписанное получателем в качестве доказательства правильной доставки (если не предоставлено в ответ на предыдущие требования).

- Объяснить, кому было доставлено отправление (если подписано другим лицом, а не адресатом).
  - Результаты обращения к адресату либо по телефону/CN 18, либо в ходе посещения адресата (с подтверждением адресата, что дело может быть закрыто).
  - Дата повторной доставки + новое письменное подтверждение доставки или подтверждение адресата в случае возврата посылки.
- iv Объяснить отправление утраченным, если его нельзя вернуть и доказать, что доставка была правильной.

## 5.5 Уведомления

- a Уведомления – это сообщения, предназначенные для передачи предварительной информации по уровню отправления и используемые главным образом назначенными операторами назначения для информирования страны подачи о существующей проблеме. Нижеследующие причины могут служить в качестве основы для предварительных уведомлений, передаваемых назначенному оператору подачи:
- отправление не может быть доставлено;
  - отправление повреждено;
  - отправление задержано;
  - отправление удерживается таможей: требуются документы;
  - эксплуатационное нарушение.
- b Уведомления всегда основываются на идентификаторе отправления и могут формироваться назначенными операторами подачи и назначения. Получив уведомление, назначенный оператор может:
- сформировать ответ; или
  - использовать функцию «игнорировать».
- c Уведомления перечисляются в отдельных списках сообщений/папках. Все уведомления сохраняются в этих папках в течение 30 календарных дней. По истечении данного периода они автоматически удаляются (хотя их можно восстановить, используя функцию поиска данных «Query»).
- d В настоящее время порядок уведомления не предусматривает никаких временных рамок, поэтому не обязательно принимать уведомление во внимание или отвечать на него. Однако настоятельно рекомендуется обрабатывать уведомление как можно быстрее после получения, давая возможность отправляющему НО предпринять соответствующие меры.
- e Уведомления рассматриваются как самостоятельные сообщения и таким образом не могут формироваться в течение основного потока операций. Тем не менее вполне возможно создавать основной поток операций (т.е. L1Q) после уведомления (независимо от того, был ли дан ответ или использована функция «игнорировать»). Возможно также направлять несколько уведомлений по одному и тому же идентификатору сообщения и одному и тому же НО (принимая во внимание отсутствие L1Q), но только после того, как было рассмотрено предыдущее уведомление (ответ дан или использована функция «игнорировать»).
- f Все уведомления регистрируются для целей отчетности.

### 5.5.1 Недоставляемые отправления (недоставляемое отправление)

- a Определение: НО назначения обнаружил, что отправление не подлежит доставке и просит НО подачи дать ему инструкции по дальнейшей обработке данного отправления.
- b Данный тип уведомления используется в случаях, когда:
- i эксплуатационный персонал в УО, центре сортировки или сети доставки сообщает о том, что отправление не подлежит доставке в связи с неполным или неправильным адресом, неизвестным адресатом, отсутствием ярлыка отправления, отказом адресата или таможи и т.д. и просит дать указания по дальнейшей обработке данного отправления.

- c Порядок работы уведомляющего агента:
  - i Агент должен указать причину, по которой отправление не может быть доставлено, и адрес и/или контактную информацию для того отделения, где находится отправление, для принятия последующих мер.
  - ii Агенту назначения следует указать период хранения отправления на складе.
- d Порядок работы отвечающего агента:  
Агент должен предоставить правильный адрес и контактный номер получателя, включая указания по тем мерам, которые необходимо предпринять.
- e Если от НО подачи нет никакого ответа, НО назначения следует вернуть отправление по истечении периода хранения или обработать данное отправление как отправление, от которого отказались, в соответствии с инструкциями CP 71/CP 72 отправителя.

#### 5.5.2 Поврежденные отправления (поврежденное отправление)

- a Определение: НО назначения может сообщить об отправлении, которое является поврежденным, и попросить дать ему указания касательно его дальнейшей обработки (CP 78) или проинформировать об обработке отправления и предоставить CN 24 (статья РП 155 Руководства по почтовым посылкам).
- b Уведомление об утрате или повреждении любых товаров должно предоставляться НО назначения НО подачи в письменном виде в течение 10 рабочих дней с даты обнаружения.
- c В случае скрытого повреждения уведомление должно предоставлять НО назначения НО подачи в течение 48 часов с даты доставки. Отчет CN 24 должен передаваться в таких случаях через систему IBIS.

#### 5.5.3 Просроченные отправления (просроченное отправление)

НО назначения использует данное уведомление, чтобы информировать НО подачи об отправлениях, доставка которых была просрочена.

#### 5.5.4 Таможня (отправление удерживается таможней: требуемая документация)

- a Определение: отправление или часть его содержимого удерживается или конфискуется таможенным органом или другим правительственным агентством. Данное уведомление служит для получения документов, позволяющих освободить отправление из таможни. НО назначения должен предоставить доказательство конфискации (CN 13) НО назначения или сформировать соответствующий код причины 19 или 64 из списка кодов 111 в событии EME.
- b НО подачи следует предоставить информацию о том, что страна назначения обращается с просьбой. Если ответ не предоставлен, страна назначения может вернуть отправление в страну подачи по истечении периода удержания.

#### 5.5.5 Эксплуатационное нарушение

Данное уведомление служит для отчета о любом эксплуатационном нарушении, которое не позволяет НО назначения обработать/доставить отправление.

##### 5.5.5.1 Оценка ответов

- a Цель системы оценки - оценить качество ответов и соответствие агента требованиям процедуры клиентского обслуживания, в дополнение к показателю предоставления ответов. Это механизм, который позволяет агентам клиентского обслуживания незамедлительно выражать свое неудовлетворение качеством ответов системы IBIS или соответствие ее требованиям. Например, как правило, недостаточно проинформировать партнера о промежуточном состоянии отправления. Агент должен предпринять меры к тому, чтобы перевести отправление в окончательный статус в соответствии с требованием.
- b В случае неудовлетворительного ответа агент должен оценить ответ, используя раскрывающийся список. По желанию можно добавить комментарии, а также рекомендуется объяснить проблему, связанную с полученным ответом.
- c Можно использовать нижеследующие обоснования:



- i Требования процедуры не выполняются. Предоставленный ответ является неполным или предоставленная информация не соответствует запросу.
  - ii Противоречивая информация: информация, предоставленная агентом, не соответствует ранее данному ответу, а также отсутствуют какие-либо объяснения.
  - iii Недружелюбность: использование ненадлежащего языка.
  - iv Письменное подтверждение доставки не предоставлено: для письменного подтверждения доставки не была предоставлена подпись.
  - v Не предоставлен CN 18: CN 18 не был предоставлен по требованию.
- d В интересах обеспечения соответствующей и объективной оценки следует придерживаться некоторых принципов:
- i Оценку не следует увязывать со статусом отправления.
  - ii Оценку не следует основывать на личных чувствах.
  - iii События о слежении, качество элементов, предоставляемых в требовании, и сложность случая следует принимать во внимание (необходимо проводить различия между случаем и агентом, который попытался помочь).
- f Рекомендуется использовать средства оценки только на последнем уровне рабочего процесса, когда клиент считает ответ неполным, и рабочий процесс возможно потребует возобновить.
- g Никаких временных ограничений для оценки не установлено, однако ее можно проводить только после того как получен ответ, и до закрытия запроса вручную.

## 6 Посылки, пересылаемые открытым транзитом

Два или несколько НО могут участвовать в пересылке посылок открытым транзитом. Перед тем как отправить запрос назначенному оператору транзита и/или назначения, справочному центру страны подачи следует убедиться, что перевозка из конца в конец и время прибытия, предусматривают поступление посылки в страну транзита или назначения.

### 6.1 *Отправление не поступило в конечный пункт назначения и отсутствует сопроводительная информация*

Если отправление не поступило в конечный пункт назначения и отсутствует сопроводительная информация в системе слежения за прохождением отправок, НО подачи может направить запрос НО транзита, сформировав соответствующий тип запроса в справочно-рекламационной системе IBIS.

- Меры, предпринимаемые НО подачи: если отправление не поступило в конечный пункт доставки и отсутствует сопроводительная информация в системе слежения за прохождением отправок, НО подачи вправе направить запрос НО транзита, начав с первого этапа запроса первого уровня IBIS.
- Меры, предпринимаемые НО транзита:
  - Сбор информации.
  - Получив уведомление о поступлении запроса о посылке через систему IBIS, обрабатывающий запрос агент:
    - проверяет систему слежения за прохождением отправок;
    - получает квитанцию об отправке из авиапочтового отделения или пункта прибытия;
    - проверяет, было ли выдано поверочное уведомление CP 78 учреждением обмена;
    - направляет первоначальный запрос учреждению обмена подачи с целью получения подробных данных о пересылке отправления.
      - Обращается в клиентский справочный центр НО подачи:

- Обрабатывающий запрос агент НО транзита предоставляет клиентскому справочному центру НО страны подачи имеющуюся информацию о запрашиваемой посылке, а именно:
  - отправляющее учреждение обмена;
  - учреждение обмена назначения;
  - номер депеши и емкости;
  - копия посылочной карты CP 87 (если возможно).
- Если депеша или отправление не поступили, обрабатывающий запрос агент НО транзита предоставляет клиентскому справочному центру НО поверочное уведомление CP 78, подтверждающее, что отправление и/или депеша не поступали.
- Обрабатывающий запрос агент НО страны транзита через IBIS направляет ответ своему коллеге в стране назначения, который затем передает данную информацию назначенному оператору конечного пункта назначения. Система формирует новый запрос между назначенным оператором подачи и назначенным оператором конечного пункта назначения.

## 6.2 Передаваемое отправление

Если результаты показывают, что назначенный оператор транзита передал отправление в конечный пункт назначения:

- Назначенный оператор подачи может перенаправить свой запрос назначенному оператору конечного пункта назначения. Система формирует новый запрос между назначенным оператором подачи и назначенным оператором конечного пункта назначения, включая информацию, которую предоставил назначенный оператор транзита.
- Клиента можно проинформировать о том, что отправление было отправлено.

## 6.3 Отправление не поступило назначенному оператору транзита

Клиента информируют о том, что отсутствует информация о доставке, и назначенный оператор подачи вправе направить запрос назначенному оператору транзита.

- Результат показывает, что отправление поступило в страну транзита, однако подробная информация о пересылке отсутствует.
  - Последним сканируемым событием, которое передала страна транзита, было событие EMD, EMJ или позже (EME, EMG, EMH) и нет никакой записи о возврате посылки отправителю или ее удержании таможенными органами; посылка считается утерянной в стране транзита:
  - Назначенный оператор страны транзита несет ответственность.
  - Обрабатывающий запрос агент назначенного оператора транзита дает разрешение обрабатывающему запросу агенту назначенного оператора подачи начать процесс выплаты компенсации.
  - Разрешение предоставляется через IBIS с помощью кода авторизации, вводимого в окончательный ответ. Код авторизации должен предоставляться вместе с окончательным ответом в течение 15 рабочих дней после получения запроса второго уровня.
  - Процедура запроса закрыта. Обрабатывающий запрос агент назначенного оператора подачи информирует соответствующим образом клиента.
- Последним сканируемым событием, передаваемым страной подачи, было событие EMC или более ранее (EMA или EMB), и назначенный оператор транзита предоставил поверочное уведомление, которое свидетельствует о непоступлении депеши и/или посылки.
  - Назначенный оператор подачи может отправить запрос назначенному оператору конечного пункта назначения, чтобы получить декларацию CN 18 адресата, используя функцию перенаправления в адрес назначенного оператора конечного пункта назначения.

- Назначенный оператор транзита не несет ответственности за выплату какой-либо компенсации клиенту, если было установлено, что страна транзита предоставила поверочное уведомление CP 78, информирующее страну подачи о том, что запрашиваемая посылка не была получена.

#### 6.4 *Наличие подробных сведений о пересылке, предоставляемых страной транзита*

Требуется придерживаться порядка работы, описание которого приводится в стандартах обработки запроса. Назначенный оператор подачи направляет запросы назначенному оператору конечного пункта назначения.

- Назначенные операторы, у которых имеется операционная система слежения за прохождением посылок:
  - Последнее сканируемое событие страной транзита было EMC или EMK, отсутствует запись о доставке посылки адресату (т.е. подтверждение доставки, CN 18), ее возврате отправителю или любое другое уведомление о том, что она до сих пор находится в процессе пересылки.
  - Посылка считается утраченной в стране транзита, если было установлено, что страна назначения предоставила поверочное уведомление CP 78, информирующее страну транзита о том, что разыскиваемая посылка не была получена, в соответствии с процедурами проверки почтовых отправлений, описание которых приводится в статье РП 186 (Проверка почты) Руководства по почтовым посылкам.
  - В тех случаях, когда назначенный оператор транзита несет ответственность:
    - Чтобы получить код авторизации от назначенного оператора транзита, назначенный оператор подачи перенаправляет свой запрос, включая CP 78, который был предоставлен назначенным оператором назначения, назначенному оператору транзита через запрос второго уровня.
    - Процедура запроса закрыта. Обрабатывающий запрос агент назначенного оператора подачи информирует клиента соответствующим образом.
- Назначенные операторы, у которых отсутствует рабочая система слежения за прохождением отправлений:
  - Если отсутствует запись о доставке посылки адресату (т.е. письменное подтверждение доставки, CN 18), посылка считается утраченной в стране транзита, если установлено, что страна назначения предоставила поверочное уведомление CP 78, информирующее страну транзита, что разыскиваемая посылка не была получена, в соответствии с процедурами проверки почтовых депеш, описание которых содержится в статье РП 186 (Проверка почты) Руководства по почтовым посылкам. Это также относится к тем случаям, когда не была предоставлена копия документа сдачи/приемки и как следствие не было подготовлено поверочное уведомление CP 78.
  - В случаях, когда назначенный оператор транзита несет ответственность:
    - Для получения кода авторизации от назначенного оператора транзита назначенный оператор подачи перенаправляет свой запрос, включая CP 78, который был предоставлен назначенным оператором страны назначения, назначенному оператору транзита.
    - Процедура запроса закрыта. Обрабатывающий запрос агент назначенного оператора страны подачи информирует клиента соответствующим образом.
- В случаях, когда ответственность между назначенным оператором транзита и назначенным оператором назначения не может быть установлена, оба назначенных оператора несут совместную ответственность.

## 7 **Ответственность и компенсация за посылки**

### 7.1 *Право на жалобу*

В соответствии со статьей 23 Конвенции ВПС отправитель посылки имеет право на компенсацию в случае утраты, хищения или повреждения. Отправитель оставляет за собой право отказаться от своих прав в письменном виде в пользу адресата. В этом случае начинает действовать положение об

ответственности почтовой организации, выплачивающей компенсацию. В случаях, когда отправитель и адресат являются одним и тем же лицом, отказ от права не требуется. Отправитель или получатель вправе уполномочить третью сторону получить компенсацию при условии, что это разрешается законом.

#### 7.2 *Максимальная сумма компенсации (возмещение)*

Применение принципа ответственности назначенных операторов за посылки, приводится в статье РП 154 Руководства по почтовым посылкам. В этой статье определяется максимальная сумма компенсации за посылки, за исключением случаев, когда у назначенных операторов имеется двустороннее соглашение о сумме компенсации за международные посылки. Данная сумма включает в себя стоимость содержимого посылки и не зависит от ответственности пересылающего партнера перед своими клиентами. Отправитель также имеет право на компенсацию расходов и сборов, которые были уплачены за почтовую пересылку отправления.

**Примечание:** Максимальные суммы, указанные в статье РП 154, не распространяются на посылки с объявленной ценностью, для которых максимальная сумма устанавливается назначенным оператором подачи.

#### 7.3 *Условия компенсации*

Клиент вправе потребовать компенсацию за любую утраченную или поврежденную посылку (сюда относятся частично поврежденные посылки или посылки с недостающим содержимым).

Весь обмен информацией, касающейся возмещения, следует осуществлять только через систему IBIS. В этом случае обрабатывающий запрос агент назначенного оператора назначения вводит код авторизации в систему IBIS. Код авторизации следует предоставлять в течение согласованного периода времени (30 рабочих дней).

#### 7.4 *Определение ответственности*

Окончательное определение ответственности зависит от того, была ли посылка утрачена или повреждена и где произошла утрата или повреждение. Назначенный оператор назначения несет ответственность только за утраченные или поврежденные почтовые посылки, на которых имеется штриховой код стандарта S10.

##### 7.4.1 *Порядок действий в случае утраченной посылки*

- Если НО назначения несет ответственность:
  - Обрабатывающий запрос агент назначенного оператора в стране назначения выдает код авторизации, в то время как обрабатывающий запрос агент назначенного оператора в стране подачи начинает процедуру выплаты возмещения.
  - Обрабатывающий запрос агент назначенного оператора страны назначения информирует свой отдел бухгалтерского учета об окончательном ответе L1 или L2 и направляет соответствующую подробную информацию (код авторизации, страна подачи, номер штрихового кода и требуемая сумма), которая была уже предоставлена справочным клиентским центром назначенного оператора подачи.
  - После выплаты компенсации отправителю отдел бухгалтерского учета назначенного оператора подачи требует выплаты суммы от назначенного оператора страны назначения, используя периодические расчеты бланка CN 48, который будет включать в себя код авторизации уже закрытого запроса. Если отправитель отказывается от своих прав в пользу адресата, страна подачи может не подавать рекламацию, если посылка была утрачена или повреждена в стране назначения. В таких случаях возмещение адресату должна выплачивать страна назначения.
- Если назначенный оператор подачи несет ответственность:
  - Нет необходимости в предоставлении кода авторизации назначенным оператором страны назначения. Справочный клиентский центр назначенного оператора страны подачи использует внутреннюю процедуру для выплаты компенсации клиентам.

##### 7.4.2 *Порядок действий в случае поврежденной посылки*

#### 7.4.2.1 Если назначенный оператор страны назначения несет ответственность:

- Учреждения обмена (УО) отвечают за проверку состояния всех входящих посылок ВПС. Когда система слежения за прохождением отправок показывает, что посылка имеет скан EMD (EMSEVT), и в отсутствие отчета о повреждении, прилагаемого к поверочному уведомлению CP 78 в тот же самый день, что и скан EMD, страна назначения несет ответственность за любое повреждение посылки, о котором впоследствии сообщается или которая находится на пути к адресату. Как правило, о посылке, которую обнаруживают поврежденной внутри сети, эксплуатационный персонал сообщает, используя бланк CN, который отправляет в учреждение обмена и в справочный клиентский центр назначенного оператора страны подачи. В CN 24 следует включать следующую информацию:
  - номер штрихового кода посылки;
  - дату и номер отправки;
  - вес в соответствии с документом и установленный вес;
  - адрес и имя получателя и отправителя;
  - краткое описание повреждения;
  - состояние упаковки (внутренняя и внешняя упаковки);
  - подробное описание обработки посылки (т.е. направлена на доставку, утилизирована и т.д.).
- Обработывающий запрос агент назначенного оператора в стране назначения информирует свой отдел бухгалтерского учета о результатах требуемого запроса и предоставляет соответствующие подробные данные (код авторизации, страна назначения, номер штрихового кода посылки и требуемая сумма).
- В случае поврежденных посылок адресат вправе требовать компенсацию, если он принял посылку.

#### 7.4.2.2 Если назначенный оператор подачи несет ответственность:

- Если посылку находят поврежденной в стране подачи, эксплуатационный персонал должен подготовить местный отчет о повреждении и отправить его в клиентский справочный центр назначенного оператора, который в свою очередь связывается с клиентом и попросит его дать указания. Выплата компенсации производится назначенным оператором подачи в соответствии с его внутренним регламентом.
- Если была повреждена только упаковка посылки, а содержимое посылки осталось целым, передающему назначенному оператору следует восстановить упаковку, надежно запечатать посылку и проинформировать назначенного оператора страны назначения перед тем, как отправить посылку. К посылке прикрепляется специальный ярлык, указывающий на то, что упаковка посылки была восстановлена в стране подачи. Следует также подготовить отчет CN 24, включив в него следующую информацию:
  - номер штрих-кода посылки;
  - дата и номер отправки;
  - вес, указанный в документе и установленный вес;
  - имя и адрес отправителя и получателя;
  - краткое описание повреждения;
  - подробное описание мер, предпринятых для восстановления поврежденной упаковки.

#### 7.4.2.3 Если нельзя установить, что посылка была повреждена между событиями EMC и EMD: оба назначенных оператора несут совместную ответственность, и сумма компенсации, выплачиваемая назначенному оператору назначения уменьшается наполовину.

#### 7.4.3 *Порядок действий в случае оставленного без объяснений возврата отправления*

- Обрабатывающий запрос агент назначенного оператора в стране назначения предоставляет код авторизации, тогда как обрабатывающий запрос агент назначенного оператора в стране подачи начинает процедуру выплаты возмещения.
- Обрабатывающий запрос агент назначенного оператора в стране назначения информирует свой отдел бухгалтерского учета о результате исчерпывающего ответа L1 и пересылает соответствующую подробную информацию (код авторизации, страна подачи, номер штрихового кода и требуемая сумма), которая уже была предоставлена клиентским справочным центром назначенного оператора подачи.
- После выплаты компенсации почтовых расходов отправителю, департамент бухгалтерского учета назначенного оператора подачи требует оплаты данной суммы от назначенного оператора страны назначения, используя периодические расчеты CN 48, который будет включать код авторизации уже закрытого запроса.

## 7.5 Коды авторизации и финансовые расчеты

### 7.5.1 Код авторизации

Код авторизации, предоставляемый обрабатывающим запрос агентом назначенного оператора назначения в конце ответа, являющегося результатом полного расследования, не включает в себя формат, определяемый системой IBIS. Обрабатывающий запрос агент страны назначения по своему усмотрению выбирает формат кода авторизации.

### 7.5.2 Финансовые расчеты

Счета, связанные с компенсацией за утраченные или поврежденные посылки, оплачиваются отделом финансовых расчетов назначенных операторов с помощью бланка CN 48 (Счет. Суммы, причитающиеся для выплаты возмещения), предназначенного для обмена основными данными. Данная процедура описывается в статьях РП 207 и РП 208 Руководства по почтовым посылкам.

## 7.6 Выплата компенсации

- Обрабатывающий запрос агент назначенного оператора в стране назначения информирует свой отдел бухгалтерского учета о результатах специального запроса L1 или L2 и предоставляет соответствующие подробные данные (код авторизации, страна подачи, номер штрихового кода посылки и требуемая сумма).
- После выплаты компенсации отправителю назначенный оператор страны подачи требует сумму, которая была согласована с назначенным оператором страны назначения в периодических расчетах, производимых с помощью документа CN 48, в котором указывается код авторизации закрытого расследования.

## 8 Стандарты обслуживания клиентуры – Контроль качества

МБ отвечает за предоставление членам ежемесячных и полугодовых отчетов, в которых содержатся рабочие показатели каждого назначенного оператора в области клиентского обслуживания.

### 8.1 Ключевые показатели эффективности (KPI)

- Своевременный ответ: ответы, предоставляемые в течение согласованного периода времени, установленного для ответов L1 или L2.
- Время открытия запроса.
- Время перехода с L1 на L2.
- Просроченные сообщения: запросы, на которые не был получен ответ в течение времени, установленного для ответа, и которые продолжают оставаться без ответа в момент формирования отчета.
- Степень удовлетворенности клиентов после первого ответа: данный показатель оценивает процент запросов, которые не перешли на другой уровень после первого ответа. Другими словами, данный показатель оценивает, какое количество клиентов было удовлетворено первым предоставленным ответом, т.е. после первого уровня расследования.

- Общая продолжительность времени до окончательного ответа: показатель «общая продолжительность» оценивает время, прошедшее между первым запросом и последним ответом по одному и тому же идентификатору отправления (поток операций). Сообщения с уведомлением не принимаются в расчет, поскольку они не являются частью потока операций.

## 8.2 Рабочий период

- a Каждый call-центр самостоятельно устанавливает часы и дни работы (местное время) и публикует данную информацию в онлайн-справочнике по почтовым посылкам, предназначенном для целей информирования.
- b Для целей оценки в расчет принимаются восемь непрерывных рабочих часов в один рабочий день и 5 рабочих дней в неделю при условии, что они были рассчитаны непосредственно в системе IBIS.
- c Всегда учитывается местное время.

## 8.3 Праздничные дни

- a Для оценки эффективности клиентского центра посылочной почты в системе IBIS публикуются только праздники, которые будут считаться действительными. IBIS дает возможность руководителям самостоятельно указывать нерабочие дни своих call-центров.
- b В онлайн-справочнике по почтовым посылкам следует обновлять информацию о праздниках. МБ будет передавать данную информацию провайдеру услуги IBIS.
- c Циркулярные сообщения, пересылаемые в систему IBIS и касающиеся праздников, предназначаются исключительно для информационных целей и не рассматриваются применительно к оценке, если работа соответствует надлежащему порядку.
- d О праздниках, которые не указываются в ежегодно предоставляемой информации, требуется сообщать как можно быстрее. Поздние и дополнительные требования должны доводиться до сведения МБ и выполняться только после его утверждения.

## 8.4 Форс-мажор

Когда назначенный оператор сталкивается с событием или происшествием, которое рассматривается как форс-мажор, он должен следовать соответствующей процедуре, утвержденной ВПС. Вся соответствующая информация публикуется на веб-сайте ВПС по ссылке: [www.upu.int/en/activities/parcels/force-majeure.html](http://www.upu.int/en/activities/parcels/force-majeure.html).

## 8.5 Входящие сухопутные доли тарифа 2016 г. – Элемент услуги 4 (минимальные рабочие показатели)

Соответствие стандартам клиентского обслуживания положительным образом сказалось на сухопутных долях тарифа. Каждый назначенный оператор, который последовательно использует систему IBIS в соответствии с условиями, оговариваемыми в статье РП 195.3 Руководства по почтовым посылкам, получает право на бонус в соответствии со статьей РП 195.4 (Элемент услуги 4).

Международное бюро проверяет и где необходимо подтверждает элемент услуги 4 на основе отчетов, передаваемых поставщиком общей справочно-рекламационной системы ВПС на основе Интернета. Чтобы получить бонус, причитающийся за использование системы IBIS, назначенный оператор должен:

- использовать систему IBIS вместе со всеми назначенными операторами-участниками системы;
- достигать минимальные показатели, установленные для своевременного ответа в соответствии со статьей РП 150.3тер.3 Руководства по почтовым посылкам.

**Примечание:** Настоящий первоначальный критерий будет использоваться в переходный год (2015 г.) и окажет влияние на входящие сухопутные доли тарифа 2016 г.

## 8.6 Интерактивный справочник по почтовым посылкам

Данный раздел посвящен клиентскому обслуживанию и call-центрам, вошедшим в интерактивный справочник по почтовым посылкам. Каждый назначенный оператор должен публиковать свою информацию и обновлять ее.



**Бланк для обратной связи****Клиентское обслуживание и IBIS**

Всякий раз, когда происходят изменения в контактной информации, каждому назначенному оператору (НО) следует информировать МБ об этих изменениях, заполнив настоящий бланк и отправив его как можно быстрее по адресу:

International Bureau  
DOT Quality Improvement Programme (Parcels)  
Weltpoststrasse 4  
3000 BERNE 15  
SWITZERLAND

Факс: +41 31 350 31 10

E-mail: parcels@upu.int

Назначенный оператор:	
-----------------------	--

*Контактные данные IBIS* – Ниже просим предоставить контактную информацию о лице(-ах), которые будут являться контактными лицами и отвечать за Руководство по эксплуатации и за совершенствование системы клиентского обслуживания. Данное контактное лицо также будет получать отчеты IBIS по посылочной почте (ежемесячно и раз в полгода).

ФИО		<input type="checkbox"/> г-жа <input type="checkbox"/> г-н
Должность		
Адрес		
Тел.	Факс	
Электронная почта		
ФИО		<input type="checkbox"/> г-жа <input type="checkbox"/> г-н

Должность		
Адрес		
Тел.	Факс	
Электронная почта		

ФИО		<input type="checkbox"/> г-жа	<input type="checkbox"/> г-н
Должность			
Адрес			
Тел.		Факс	
Электронная почта			

**Уведомление по электронной почте****IBIS**

Просим заполнить настоящий бланк и отправить его по факсу или по электронной почте по адресу:

International Bureau  
DOT Quality Improvement Programme (Parcels)  
Weltpoststrasse 4  
3000 BERNE 15  
SWITZERLAND

Факс: +41 31 350 31 10

E-mail: parcels@upu.int

Назначенный оператор:	
Дает согласие получать по электронной почте уведомления о запросах IBIS	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет

Ниже просим указать контактную информацию о лице(-ах), которому будет передаваться уведомление по электронной почте:

ФИО	<input type="checkbox"/> г-жа <input type="checkbox"/> г-н
Должность	
Электронная почта	

ФИО	<input type="checkbox"/> г-жа <input type="checkbox"/> г-н
Должность	
Электронная почта	

ФИО	<input type="checkbox"/> г-жа <input type="checkbox"/> г-н
Должность	
Электронная почта	

## **Рабочие показатели клиентского обслуживания в области посылочной почты**

Качество клиентского обслуживания в области посылочной почты отражается в рабочих показателях, достигаемых при обработке запросов в системе IBIS. В отчетах по рабочим показателям представлен ряд показателей эффективности, характеризующих работу назначенных операторов.

### **I. Показатели эффективности IBIS**

#### *Своевременный ответ*

Данный показатель эффективности оценивает процент общих ответов, пересылаемых в течение согласованного периода времени, установленного для ответов. Также перечисляются случаи «позднего ответа» и «без ответа».

#### *Степень удовлетворенности запросом после первого уровня расследования*

Данный показатель эффективности оценивает процент запросов только с с одним взаимодействием (один запрос и один ответ) в рамках одного потока операций. Окончательный ответ считается удовлетворительным (т.е. без перехода на другой уровень), и запрос закрывается либо вручную, либо автоматически.

#### *Дела, закрываемые в течение 30 календарных дней*

Данный показатель эффективности оценивает процент запросов с общей продолжительностью 30 календарных дней или меньше. Время, прошедшее между первым запросом и последним ответом в рамках одного потока операций, составляет 30 календарных дней или меньше. Окончательный ответ (L1 или L2) считается удовлетворительным, и запрос закрывается либо вручную, либо автоматически.

#### *Время открытия*

Данный показатель эффективности оценивает время, которое требуется для того, чтобы открыть поступающие запросы и ответы, а именно, время, прошедшее между появлением сообщения (запрос или ответ) в папке, и его открытие агентом call-центра. Результат воспроизводится как среднее значение.

#### *Время перехода на другой уровень*

Данный показатель эффективности оценивает время, которое необходимо, чтобы переместить расследование по поступившему запросу с уровня L1 на уровень L2, а именно время, которое прошло между ответом L1 и запросом L2, который был сформулирован агентом. Результат воспроизводится как среднее значение.

### **II. Отчеты с показателями работы – Методология расчета**

Методология расчета, используемая в отчетах IBIS с рабочими показателями, основывается на случаях, которые закрываются (автоматически или вручную) в течение периода отчетности.

Все отчеты формируются провайдером системы (IPC) на 10-й рабочий день следующего месяца и рассылаются членам на 15-й рабочий день.

В расчет не принимаются праздники и нерабочие дни, если они публикуются в системе. Назначенный оператор предпринимает меры к обновлению данной информации с тем, чтобы ее можно было принять во внимание при формировании отчета.

#### *Отчет IBIS с рабочими показателями*

Цель настоящего отчета – показать общее качество клиентского обслуживания в области посылочной почты. Все результаты являются итоговыми и компилируются из различных отчетов с рабочими показателями, предоставляемыми за 13-месячный период.

#### *Консолидированный отчет IBIS (ежемесячный и полугодовой отчет)*

В сводном отчете кратко излагается информация о качестве обслуживания по странам. Имеющаяся информация разбивается на качество запросов и качество ответов. Показатели, включаемые в этот отчет, подробно приводятся в отдельных отчетах. Кроме того, в этот отчет включается расчет показателя «качество ответов клиентской службы».

*Сроки (ежеквартальный и полугодовой отчет)*

В этом отчете показывается общее количество полученных/отправленных запросов и количество закрытых и учитываемых в отчете рабочих циклов (обмен сообщениями по одному и тому же запросу), а итоговые данные разбиваются в соответствии с полученным ответом.

- Итоговое количество: итога ответов в течение отчетного периода.
- Процент своевременных ответов: ответы, направленные в установленный для ответа срок.
- Процент несвоевременных ответов: ответы, направленные с нарушением сроков (после установленного для ответа срока).
- Процент сообщений «без ответа»: отсутствие ответа на сообщение до момента закрытия рабочего цикла.
- Среднее время для открытия запросов/ответов.
- Количество отправленных/полученных SUM .

Каждый показатель представлен в виде общего количества и разбивается на уровни рассмотрения.

*Продолжительность (ежемесячный и полугодовой отчет)*

В этот отчет включается ряд показателей, имеющих отношение к продолжительности рабочего цикла:

- Средняя продолжительность рабочего цикла для каждого уровня рассмотрения и общее количество.
- Доля рассмотренных запросов после первого уровня рассмотрения.
- Среднее время, необходимое для перехода с уровня 1 на уровень 2.
- Процент вновь открытых рабочих циклов (т.е. запросы, которые не были рассмотрены в течение установленного срока).
- Соотношение закрытых запросов для L1 и L2.

*Качество и нарушения (ежемесячный и полугодовой отчет)*

*В этом отчете показывается использование сообщений, содержащих информацию о качестве (QUM и SUM) для одного уровня рассмотрения. Оценка ответов предусмотрена также и для партнеров, отвечающих на запрос.*

*Уведомления (ежемесячный и полугодовой отчет)*

В этом отчете показывается использование сообщений с уведомлениями, их расширение до первого уровня рассмотрения, и среднее время, необходимое для открытия сообщения и ответа на него.

*Основание для запросов (ежемесячный и полугодовой отчет)*

В этот отчет включается общее количество отправленных/полученных запросов, а также распределение в соответствии с типом запроса. Цель настоящего отчета – представить причины (основания), лежащие в основе запросов клиентов.

*Контроль времени (ежемесячный и полугодовой отчет)*

В этот отчет включаются рабочие характеристики, связанные с показателем времени. Время, необходимое для открытия запроса и ответа на него, а также время, не использованное для различных типов запросов, дает представление об эффективности процесса рассмотрения запросов.

### III. Терминология, используемая клиентской службой посылочной почты – Определения

#### *Календарные дни*

В расчетах, приводимых в календарных днях, учитываются выходные и нерабочие дни определенного контакт-центра.

#### *Закрытое дело*

Запрос можно закрыть двумя способами:

- Закрытие вручную: окончательный ответ удовлетворяет партнера, запросившего информацию. Запрос закрывается вручную нажатием на значок «close case» (закрыть дело).
- автоматическое закрытие: не было предпринято никаких дополнительных действий (расширения) в течение 30 дней с момента последнего ответа.

#### *Сумма наложенного платежа не поступила*

Отправитель заявляет, что сумма наложенного платежа возвращена не была, хотя отправление было вручено.

#### *Розыск в таможене*

Отправление или часть его вложения задержано или арестовано национальным таможенным органом или другим органом государственной власти. Этот запрос используется для получения документов, которые требуются для выпуска отправления из таможни. Отправление считается задержанным таможней в том случае, если в место подачи передается информация, подтверждающая факт его задержания (CN 13), или был создан соответствующий код причины 19 или 64. Почтовая служба не несет ответственности за выпуск отправления, она отвечает исключительно за взаимодействие между клиентом и таможенными органами.

#### *Повреждение/отсутствие вложения*

Было обнаружено, что отправление повреждено или отсутствует. Этот запрос служит для информирования оператора-партнера о происшествии.

#### *Доставка под вопросом*

Отправитель ставит под сомнение доставку отправления, хотя в системе отслеживания показано, что отправление было вручено.

#### *Установленная дата*

Срок, до которого следует представить ответ на запрос.

#### *Расширение (переход на другой уровень)*

Если, по мнению создателя запроса, ответ на первом уровне является неудовлетворительным (не исчерпывающим), данная проблема может быть рассмотрена на уровне 2. Время, необходимое для перехода от ответа первого уровня к запросу второго уровня, называется «временем на расширение».

#### *Объяснение задержки доставки/обработки отправления*

Отправление было доставлено с опозданием в сравнении со стандартами доставки.

#### *Запрос*

Просьба предоставить информацию о почтовом отправлении через IBIS. В отчетах о рабочих показателях качество предоставляемых операторами услуг рассматривается с точки зрения полученных и отправленных запросов.

#### *Рассмотрение запросов*

Процентная доля запросов, на которые был дан окончательный ответ, удовлетворяющий создателя запроса. Запрос считается рассмотренным, если он закрыт вручную отправителем, или закрыт автоматически через 30 календарных дней после последнего обмена сообщениями в IBIS.

#### *Отправление невозможно доставить*

Оператор страны назначения приходит к выводу, что отправление невозможно доставить, и просит оператора страны подачи сообщить указания для дальнейшей обработки отправления.

#### *Уровень 1 (L1) и уровень 2 (L2)*

В системе IBIS предусматривается два уровня рассмотрения. Каждый уровень включает в себя запрос и ответ. Уведомления и сообщения, содержащие информацию о качестве (QUM и SUM), не считаются отдельным уровнем рассмотрения.

#### *Засланные не по адресу отправления (засланные/переадресованные/транзит)*

Отправление было по ошибке отправлено в другую страну. Данный запрос помогает определить, где находится отправление, получить подробную информацию о пересылке и инструкции по его дальнейшей обработке.

#### *Уведомление*

Сообщение, предназначенное для пересылки оперативной информации об отправлении и, вследствие этого, обычно используемое назначенным оператором места назначения для информирования учреждения подачи о возникших проблемах.

#### *Полученные уведомления*

Речь идет о количестве уведомлений, полученных оператором для принятия последующих мер.

#### *Отправленные уведомления*

Речь идет о количестве уведомлений, направленных оператором.

#### *Сообщения без ответа*

Сообщения, ответ на которые не был дан в течение 30 дней с момента его создания.

#### *Партнер*

Страна, с которой назначенный оператор использует IBIS для рассмотрения международных запросов. Указывается также код страны ИСО

#### *Сообщение, содержащее обновленную информацию о качестве (QUM)*

Указывает на проблемы, связанные с качеством информационного запроса. На это сообщение назначенный оператор может дать ответ.

#### *Повторная активация*

Рабочий цикл организован таким образом, что включает в себя два уровня рассмотрения (L1 и L2). После ответа второго уровня рабочий цикл может быть расширен, и это расширение обозначается как повторная активация рабочего цикла.

*Партнер, предоставляющий ответ*

НО, создающий ответ (ответное сообщение) в IBIS.

*Оценка ответов*

Агент по клиентскому обслуживанию имеет возможность оценить полученные неудовлетворительные ответы в IBIS, выбрав причину из предлагаемого списка.

*Срок ответа*

Срок, предусмотренный для создания ответа на запрос в IBIS. Такие сроки определяются в стандартах РПП для каждого типа запроса и каждого уровня рассмотрения.

*Запрос на изменение/исправление адреса, повторную доставку или возврат/отказ от доставки отправления)*

Отправитель просит страну назначения внести изменения в адресные данные или просит предпринять определенные шаги в процессе осуществления доставки (повторно доставить, прекратить доставку или вернуть отправление).

*Партнер, направляющий запрос*

НО, создающий запрос (L1, L2 или уведомление) в IBIS.

*Партнер, отвечающий на запрос*

Назначенный оператор, создающий ответ (ответное сообщение) в IBIS.

*Сообщение, содержащее обновленную информацию о статусе (SUM)*

Сообщение, создаваемое в момент, когда рабочий цикл обмена сообщениями открыт, служит для предоставления информации о продолжающемся розыске.

*Возврат отправления без объяснения причины*

Возврат отправления осуществляется без объяснения причины, и отправитель просит дать разъяснение.

*Обновление/подтверждение статуса отправления*

Отсутствие в стране назначения информации о статусе отправления, истечение установленного срока и противоречивость или неточность имеющейся информации. Цель данного запроса – получить данные об отслеживании или уточнить их, а также получить информацию о дальнейшей обработке отправления с целью обеспечения его доставки

*Рабочий цикл (поток сообщений)*

Официальный обмен сообщениями об отправлениях в виде запросов. В рабочий цикл включаются все операции (обмениваемые сообщения), осуществляемые в IBIS. В одном рабочем цикле могут содержаться один или несколько запросов, т.е. уровней рассмотрения.

*Продолжительность рабочего цикла (обмена сообщениями)*

Время, которое проходит с момента первого запроса до последнего ответа, создаваемых в IBIS.

*Поступившие сообщения*

В отчетах о показателях работы показывается эффективность работы назначенных операторов, что касается сообщений, на которые были даны ответы.



### *Отправленные сообщения*

В отчетах о показателях работы показывается эффективность работы назначенных операторов, что касается инициированных потоков сообщений.

### *Часы работы*

Восемь непрерывных часов работы в день (местное время). Нерабочие дни (выходные, государственные праздники и т.д.) исключаются, если они конфигурируются в системе.

### *Письменное подтверждение доставки (WPOD)*

В системе отслеживания имеется информация о вручении, но отправителю нужно узнать имя получателя и получить копию подписи.

### Типы запросов на получение информации - IBIS

Цель данного приложения – помочь пользователям выбрать соответствующую причину при направлении ими запросов на получение информации от своих партнеров. Выбор причины для направления просьбы о предоставлении информации между операторами EMS является обязательным.

В нижеследующей таблице указывается следующее:

- причины, лежащие в основе просьбы, и соответствующие названия в «списке задач» («to do»);
- какой из назначенных операторов (НО) отвечает за принятие необходимых мер;
- время на ответ для каждого типа запроса, и является ли это сообщение уведомлением или запросом;
- уровни рассмотрения запросов и применимые случаи;
- некоторые примеры использования в отношении каждой причины и замечания.

## Типы запросов в системе IBIS

#	Тип запроса	Название в списке задач «to do»	Ответственный назначенный оператор	Уровень рассмотрения**	Определение	Применение на практике	Порядок создания запроса/ ответа (не ограничивается приведенным примером)
1	Обновление/ подтверждение статуса отправления	Статус	Страна подачи	L1 – 3 рабочих дня  L2 – 15 рабочих дней	Отсутствие информации о статусе отправления в стране назначения, истечение установленного срока, имеющаяся информация непонятна или противоречива.  Цель данного запроса – получить или уточнить данные об отслеживании отправок и информацию относительно дальнейшей обработки с целью осуществить доставку.	Отправитель указывает, что адресатом отправление еще не получено, а имеющаяся в системе отслеживания информация недостаточна.  Адресат заявляет, что он не получил отправление, но при этом утверждает, что отправление было отправлено. Отсутствие подтверждения поступления мешка (нет RESDES). Подтверждение поступления мешка есть (RESDES, но отсутствует EMD).	<i>Запрос:</i> Должно иметь место событие EMC. Если производилось сканирование события EME, агент должен использовать поисковый запрос № 5 «Розыск в таможене». Если отсутствует событие EMD, необходимо обратить внимание на время перевозки между пунктом отправления и пунктом назначения; это необходимо проверить, чтобы не создавать запрос до наступления ожидаемой даты прибытия отправления. Необходимо учитывать время стыковки рейсов.  <i>Ответ:</i> с целью получения точной информации о статусе отправления агент должен свериться с внутренней системой отслеживания и/или провести розыск. Если отправление поступило (EMD), сообщить время поступления и меры, предпринимаемые для доставки отправления, и указать также планируемую дату доставки.
2	Просьба об изменении, исправлении адреса, повторной доставке/приостановке доставки или возврате отправления	Изменение	Страна подачи	L1 – 5 рабочих дней	Отправитель обращается к стране назначения с просьбой изменить адрес или предпринять определенные действия в рамках процесса доставки (повторная доставка, приостановить доставку и вернуть отправление).	Отправитель обращается с просьбой изменить адрес, поскольку он неправильный или неполный. Просьба о повторной доставке направляется в том случае, если отправитель и адресат утверждают, что попытка доставки не предпринималась, или адресат не может получить отправление в операционном окне	<i>Запрос:</i> Для принятия необходимых мер требуется номер телефона адресата.  Почтовой службе, отправляющей запрос (место подачи), необходимо понимать, что запрос может не дать результатов, если он направлен до момента поступления отправления в УО (сканирование EMD), поскольку

#	Тип запроса	Название в списке задач «to do»	Ответственный назначенный оператор	Уровень рассмотрения**	Определение	Применение на практике	Порядок создания запроса/ ответа (не ограничивается приведенным примером)
						почтового отделения. Приостановить доставку и изъять отправление.	почтовая служба страны назначения может быть не в состоянии удовлетворить запрос, если отправление задерживается в процессе перевозки. <i>Ответ:</i> Оператор доставки должен предпринять меры в соответствии с запросом и информировать о них отправителя.
3	Письменное подтверждение доставки (WPOD)	Письменное подтверждение доставки (ППД)	Страна подачи	L1 – 10 рабочих дней	Информация о доставке в системе слежения есть, но отправитель хочет узнать имя получателя и получить дубликат подписи.	Отправитель запрашивает подтверждение доставки.	<i>Запрос:</i> Сканирование события ЕМІ или ответ из предыдущего сообщения, указывающий, что отправление было доставлено, является обязательным. <i>Ответ:</i> Агент должен предоставить копию письменного подтверждения доставки или подписанный бланк CN 18 и информацию о доставке от получателя.
4	Доставка под вопросом	Доставка под вопросом	Страна подачи	L2 – 15 рабочих дней	Отправитель ставит под сомнение доставку отправления, хотя система отслеживания показывает, что отправление было вручено.	Отправитель ставит доставку под сомнение, и этот запрос служит для получения дополнительной информации о доставке.	<i>Запрос:</i> Сканирование события ЕМІ или ответ из предыдущего сообщения, указывающий, что отправление было доставлено, является обязательным. <i>Ответ:</i> Агент должен предоставить подписанный бланк CN 18. Если агент, осуществляющий доставку, не может это предоставить, отправление должно считаться утраченным.
5	Розыск в таможене	Таможня	Страна подачи/ назначения	L1 – 7 рабочих дней L2 – 15 рабочих дней	Все отправление или часть его вложения задержано таможенными органами или другим государственным органом; служит для получения документов, необходимых для выпуска отправления из таможни. Отправление находится под контролем таможенного органа,	Отправитель обращается с просьбой об указаниях для выпуска отправления из таможни.	<i>Запрос:</i> Если имеется сканирование ЕМЕ, то отправление находится в таможне. В системах слежения необходимо указывать причину. Наиболее частой причиной задержания отправок является отсутствие счета или документа CN 23 или их несоответствие требованиям. Отправитель или адресат должны

#	Тип запроса	Название в списке задач «to do»	Ответственный назначенный оператор	Уровень рассмотрения**	Определение	Применение на практике	Порядок создания запроса/ ответа (не ограничивается приведенным примером)
				Уведомление	если в страну подачи было направлено подтверждение о задержании (CN 13) или был создан соответствующий код указания причины 19 или 64. Почтовые службы не несут ответственности за выпуск отправления, а только за взаимодействие между клиентом и таможенными органами.		представить эти документы таможенному органу. Документы можно направить через IBIS или непосредственно в таможенную службу. <i>Ответ:</i> Агент должен представить информацию о том, что требуется для выпуска отправления из таможни, контакты в таможенном органе или время выпуска из таможни, если отправление более не задерживается.
6	Повреждение/отсутствие вложения	Повреждение	Страна подачи/назначения	L1 – 7 рабочих дней L2 – 15 рабочих дней Уведомление	Обнаружение на любом этапе обработки повреждения/отсутствия вложения отправления; используется для информирования оператора-партнера о случившемся.	Сотрудники службы эксплуатации в учреждении обмена, сортировочном центре или доставочной сети сообщают, что было обнаружено повреждение/отсутствие вложения отправления. В случае скрытого повреждения адресат вправе в установленный срок направить рекламацию в соответствии с национальным законодательством, как правило, не позднее 24 часов после вручения.	<i>Запрос:</i> Если запрос инициируется назначенным оператором, где обнаружено повреждение, необходимо приложить CN 24 (Акт о повреждении), и предпринять соответствующие меры. <i>Ответ:</i> Агент должен сообщить указания отправителя относительно порядка действий и процедуры возмещения ущерба. Для определения материальной ответственности необходимо следовать указаниям эксплуатационного руководства.
7	Заслано ошибочно/транзит	Транзит	Страна подачи/назначения	L1 – 7 рабочих дней L2 – 15 рабочих дней	Отправление было направлено по ошибке в другую страну назначения; служит для определения местонахождения отправления и получения информации о пересылке и инструкций относительно дальнейшей обработки.	Назначенный оператор подачи обнаруживает, что отправление было отсортировано/направлено ошибочно в другую страну, и сообщает транзитной стране правильный маршрут для пересылки отправления. Транзитная страна обнаруживает, что отправление поступило по ошибке или без ярлыка и адреса и обращается с просьбой дать указания относительно последующей обработки.	<i>Запрос:</i> Агент должен предоставить всю информацию об отправке и маршруте, а также указания по пересылке. <i>Ответ:</i> Ответ на этот запрос должен содержать информацию о транзите или пересылке, как, например, код учреждения обмена, дату и номер депеши и данные о маршруте.
8	Объяснение причин несвоевременн	Объяснение причин задержки	Страна подачи	L1 – 5 рабочих дней	Доставка отправления была задержана по сравнению со стандартами доставки.	По сравнению со стандартами доставки, доставка была задержана, и отправителю хочется знать причину	<i>Запрос:</i> Запрос такого типа должен использоваться в том случае, если имеется событие ЕМН/ЕМІ (попытка

#	Тип запроса	Название в списке задач «to do»	Ответственный назначенный оператор	Уровень рассмотрения**	Определение	Применение на практике	Порядок создания запроса/ ответа (не ограничивается приведенным примером)
	ой доставки/обработки			Уведомление		задержки.	доставки/доставка отправления). <i>Ответ:</i> Агент указывает причину задержки даже в том случае, если доставляющий оператор не несет ответственности за несвоевременную доставку.
9	Возврат отправления без указания причины	Возврат без указания причины	Страна подачи	L1 – 5 рабочих дней	Отправление возвращено без указания причины, и отправитель требует разъяснений.	Отправитель заявляет, что отправление было возвращено без указания причины.	<i>Запрос:</i> Агент должен указать полный адрес адресата и предоставить копию адресного ярлыка. <i>Ответ:</i> Агент должен предоставить убедительную причину, даже если это является операционной ошибкой. За ошибку, допущенную при эксплуатации (операционная ошибка), ответственность не предусматривается, и ответ должен содержать фактическую информацию.
10	Не получена сумма COD (наложенного платежа)	COD	Страна подачи	L1 – 5 рабочих дней L2 – 5 рабочих дней	Отправитель заявляет, что сумма COD не была возвращена, несмотря на то, что отправление было доставлено.	Если оператор предоставляет услугу COD, этот вид запроса должен использоваться для получения информации, касающейся перевода денежных средств.	
11	Уведомление о вручении (AR)	AR	Страна подачи	L1 – 7 рабочих дней L2 – 15 рабочих дней	Отправитель заявляет, что Уведомление о вручении возвращено не было.		<i>Запрос:</i> Агент должен указать причину недоставки, правильный адрес и/или контактную информацию учреждения, в котором хранится отправление, для принятия соответствующих мер. <i>Ответ:</i> Агент должен внести изменения в адрес и сообщить контактный номер адресата и указания относительно дальнейших шагов. <i>Ответ</i> является факультативным опцией. При неполучении ответа от оператора подачи оператор страны назначения должен вернуть

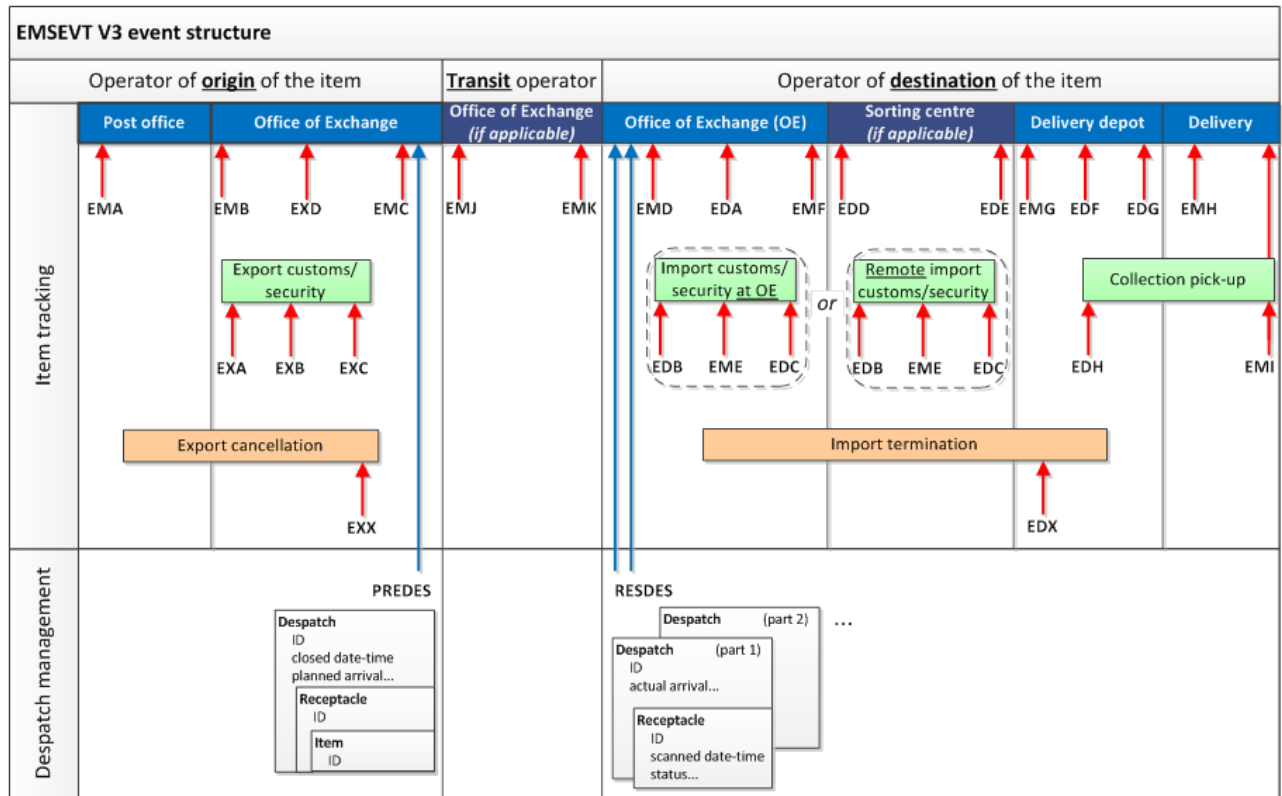
#	Тип запроса	Название в списке задач «to do»	Ответственный назначенный оператор	Уровень рассмотрения**	Определение	Применение на практике	Порядок создания запроса/ ответа (не ограничивается приведенным примером)
							отправление по истечении срока хранения.
12	Отправление, доставка которого не может быть осуществлена	Не подлежит доставке	Страна назначения	Уведомление	Оператор назначения обнаружил, что отправление невозможно доставить, и обращается с просьбой к оператору подачи за указаниями относительно дальнейшей обработки отправления.	Сотрудники службы эксплуатации учреждения обмена, сортировочного центра или доставочной сети сообщают, что отправление доставить невозможно из-за неполного или неправильного адреса, невозможности установить адресата, отсутствия ярлыка отправления, отказа адресата или таможни и т.д. и просит дать указания относительно дальнейшей обработки. Отправление хранится до того момента, пока не поступит решение страны подачи, и если не истечет период хранения.	<i>Запрос:</i> Агент должен указать причину недоставки, правильный адрес и/или контактную информацию учреждения, в котором хранится отправление, для принятия соответствующих мер. <i>Ответ:</i> Агент должен внести изменения в адрес и сообщить контактный номер адресата и указания относительно дальнейших шагов. Ответ является факультативной опцией. При неполучении ответа от оператора подачи оператор страны назначения должен вернуть отправление по истечении срока хранения.



\* Обозначает оператора EMS, отвечающего за создание запроса.

\*\* Обозначает уровни, которые могут быть использованы, и соответствующие сроки для ответа и может ли использоваться как уведомление или нет.

Время для ответа указано в рабочих часах.

## Процесс перемещения почты. Операции. – События в процессе отслеживания отправлений

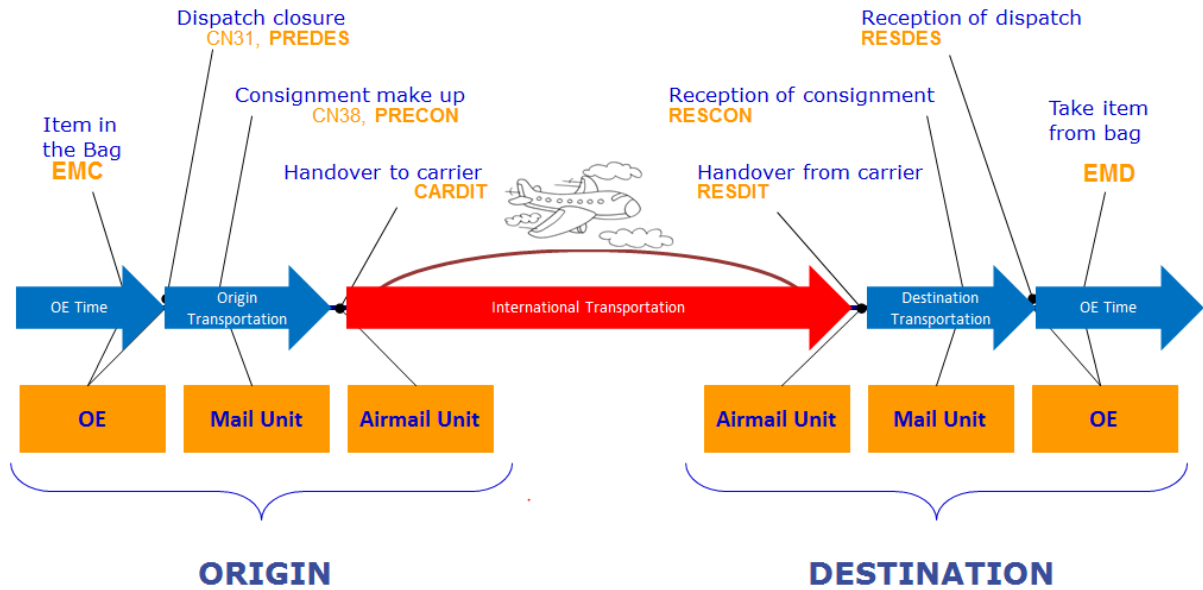


 EMSEVT event  
 PREDES/RESDES message

EMA	Подача/сбор
EMB	Прибытие в исходящее учреждение обмена
EXA	Предъявление отправления таможен для таможенного досмотра/службе безопасности (экспорт)
EXB	Таможенное оформление отправлений (экспорт)
EXC	Возврат отправления из таможи/службы безопасности
EXD	Отправление находится в отправляющем учреждении обмена
EXX	Отмена экспорта
EMC	Убытие из отправляющего учреждения обмена
EMJ	Прибытие в транзитное учреждение обмена
EMK	Убытие из транзитного учреждения обмена
EMD	Прибытие в учреждение обмена доставки
EDA	Находится в учреждении обмена доставки
EDB	Предъявление отправления таможен (импорт)
EME	Находится в таможене
EDC	Возврат отправления из таможи (импорт)
EMF	Убытие из входящего учреждения обмена
EDD	Отправление прибыло в сортировочный центр
EDE	Отправление покинуло сортировочный центр
EMG	Поступление в отделение доставки
EDF	Находится на складе доставки
EDG	Выдача отправления для физической доставки
EDH	Поступление отправления в пункт выдачи для получения адресатом
EDX	Отмена импорта
EMH	Попытка доставки (безуспешная доставка)
EMI	Окончательная доставка



## Процесс перемещения почты. Операции. – Процесс перевозки



### События в процессе перевозки

PC PRECON (Формирование партии груза в месте подачи)

RC RESCON (Груз прибыл в место назначения)

PD PREDES (Формирование депеши в месте подачи)

RD RESEDES (Депеша прибыла в место назначения)

CT CARDIT (Емкость погружена– только для авиапочты)

RT RESDIT (Емкость снята с борта – только для авиапочты)

**Это важно:** События в процессе перевозки всегда создаются на уровне депеши.

### Сканируемые события. Посылки. – Что это за события, и какие действия следует предпринимать

Цель данного документа – информировать пользователей системы IBIS о событиях, которые происходят в процессе перемещения почты, и дать определение этим событиям.

Документ подготовлен с целью улучшения понимания пользователями порядка регистрации событий, имеющих отношение к посылкам, на каждом этапе с тем, чтобы они могли предоставлять своим клиентам более полную и качественную информацию, а также в целях создания более качественных запросов между пользователями системы.

### Сканируемые события – что это за события, и какие действия следует предпринимать

Данная таблица служит ориентиром для пользователей системы IBIS. Она предназначена для того, чтобы прямые пользователи принимали соответствующие меры и составляли более обоснованные запросы по различным сканируемым событиям. Кроме того она направлена на то, чтобы исключить такие запросы, как «каков статус отправления?» в тех случаях, когда ответ можно найти в определении события.

Для партнеров, которые используют EMSEVT V3, дополнительно предлагаются развернутые события. События EMSEVT V1 показаны белым цветом, а события EMSEVT V3 выделены оранжевым цветом.

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
<b>ЕМА</b>	Подача/сбор	<p>Это событие означает место и время подачи отправления. После создания этого события отправление готово для обработки в почтовой сети.</p> <p>Сканирование выполняется, если:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отправление подается отправителем в операционном окне отделения почтовой связи; отправителю выдается квитанция;</li> <li>– отправление подается отправителем через курьера;</li> <li>– квитанция об оплате почтовых расходов была распечатана в результате отправки/покупки онлайн.</li> </ul>	<p>Не направлять запрос партнеру страны назначения. Все вопросы решаются в пределах страны подачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Проверить, покинуло ли отправление страну подачи.</li> <li>– Если отправление было отправлено, запросить документацию для подтверждения.</li> <li>– Проверить время/дату события ЕМС и выполнить указания относительно события ЕМС (если не будет никаких сканированных событий, у адресата/страны назначения может возникнуть вопрос).</li> </ul>	События в стране подачи
<b>ЕМВ</b>	Прибытие в отправляющее учреждение обмена (УО)	<p>Это событие означает, что отправление прибыло в отправляющее УО и готово к обработке.</p>		

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
<b>EXA</b>	Предъявление отправления таможен для таможенного досмотра /на проверку безопасности (экспорт)	<p>Если в соответствии с национальными правилами/законами отправление следует представить для таможенного досмотра при экспорте, такое сканирование выполняется в момент предъявления отправления таможенным органам, и отправление более не находится под контролем назначенного оператора.</p> <p>Если согласно национальным правилам/ законам отправление следует предъявлять службам, обеспечивающим безопасность экспорта, это сканирование осуществляется в момент, когда отправление должно быть представлено органам безопасности, и отправление более не находится под контролем назначенного оператора.</p>		
<b>EXB</b>	Отправление задержано таможен/ службой безопасности	<p>Это сканирование выполняется в том случае, если таможенными органами или органами безопасности принимается решение о задержании отправления. Отправление может быть задержано по причинам безопасности, при отсутствии необходимой документации, при необходимости заполнения бумажных документов, или если в нем содержатся запрещенные или контрафактные изделия.</p> <p>Примечание: в этом случае необходимо использовать соответствующие коды, указывающие причину задержания отправления таможен. Перечень кодов для использования: UPU CL 111 – коды для обозначения причины задержания отправления таможен.</p>		
<b>EXC</b>	Возврат из таможен/ службы безопасности	Сканирование выполняется при возврате отправления из таможен. После того, как отправление было предъявлено таможен или службе безопасности (экспорт)		

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
		<p>экспорте, или после того, как отправление выпущено таможенной или службой безопасности и готово для дальнейшей обработки, оно вновь переходит под контроль назначенного оператора. Примечание: вместе с этим событием необходимо использовать соответствующие коды, обозначающие статус отправления при выпуске из таможни. Перечень кодов для использования: UPU CL 201 – коды, обозначающие статус отправления при выпуске из таможни.</p>		
<b>EXD</b>	Отправлене находится в отправляющ ем учреждении обмена (УО).	<p>Сканирование выполняется в случае, если принято решение о задержке отправления в отправляющ ем учреждении обмена до его включения в депешу. Это может произойти в том случае, если отправление повреждено или отсутствует адрес и необходимо провести дополнительный розыск.</p> <p>Сканирование может выполняться также при отсутствии необходимой документации для экспорта (инвойс, разрешение на вывоз), если отправление ожидает дополнительной проверки на безопасность, или если рейс придется ожидать какое-то время. Примечание: вместе с этим событием важно использовать соответствующие коды операций и причин. Используемый список кодов: CL 112, CL 113 и CL 112/113 (допускается сочетание кодов).</p>		
<b>EXX</b>	Отмена экспорта	<p>Это сканирование выполняется, если принимается решение отменить экспорт отправления. Это может произойти в случае, если отправление следует вернуть отправителю на основании его просьбы. Кроме того, это может произойти по причинам безопасности, если</p>		

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
		<p>было обнаружено, что в отправлении содержатся запрещенные для экспорта предметы, и т.д. Это может произойти в любое время между событиями ЕМА и ЕМС. В некоторых случаях отмена экспорта может произойти после события ЕМС, если возврат отправления производится по причинам безопасности. Примечание: вместе с этим событием необходимо использовать соответствующие коды операций. Используемый перечень кодов: CL 112 – коды, обозначающие причины возврата отправления.</p>		
<b>EMC</b>	Отправка из исходящего учреждения обмена	<p>Это сканирование выполняется, если экспортируемое отправление помещено в емкость, и депеша формируется для определенного места назначения.</p> <p>Примечание: если это событие используется при возврате отправления, вместе с этим событием необходимо указывать соответствующее значение из списка CL 112.</p>	<p>Если выполнено EMC, но наступление события EMD согласно запланированному времени поступления задерживается, страна подачи должна направить в страну назначения просьбу проверить, как обработка осуществляется в аэропорту/учреждении обмена.</p> <p>Учреждению подачи было бы полезно получить накладную сдачи груза на авиарейс, показывающую, что груз был передан им в аэропорту назначения.</p>	
<b>PREDES</b>	Предварительное уведомление о депеше (PRE-advice of DESpatch)	<p>В сообщении PREDES указывается информация о депеше и отправке почтовых емкостей (напр., мешки, лотки) одной и той же категории и класса почты, пересылаемых одним назначенным оператором в адрес другого назначенного оператора. PREDES формируется в учреждении обмена подачи и пересылается в учреждение обмена назначения. Это сообщение используется для предварительного уведомления назначенного оператора страны назначения и для взаиморасчетов между назначенными операторами.</p>		События в процессе перевозки.

<i>Тип события</i>	<i>Описание события</i>	<i>Что это такое?</i>	<i>Что делать?</i>	<i>Замечания</i>
		<p>Это сообщение является электронным эквивалентом бумажного варианта письменной карты CN 31 и посылочной карты CP 87, а также ярлыков емкостей и описи отправлений.</p>		
<b>PRECON</b>	<p>Предварительное уведомление о партии груза (PRE-advice of CONsegment)</p>	<p>В сообщении PRECON содержится информация о партии грузов, группе почтовых емкостей, подготовленных для передачи авиакомпании с целью их перевозки между двумя соответствующими назначенными операторами. Это сообщение используется для предварительного уведомления назначенного оператора страны назначения, и тем самым упрощает планирование ресурсов на обработку входящей почты. Это сообщение является электронным эквивалентом бумажных накладных сдачи CN 38 и CN 41 (направляемых назначенным оператором подачи назначенному оператору страны назначения).</p>		

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
<b>EMJ</b>	Прибытие в транзитное учреждение обмена.	<p>Это сканирование выполняется в момент прибытия отправления в транзитное учреждение обмена, т.е. в качестве отправления открытого транзита, адресованного в другую страну. Это сканирование выполняется также, если отправление было заслано (ошибочно направлено в другую страну) и поступило в это транзитное учреждение обмена.</p> <p>Сканированные данные передаются в учреждение подачи отправления и, по возможности, в место назначения.</p>	Для получения информации о статусе отправления использовать тип сообщения «Заслано по ошибке/переадресация/транзит».	События в ходе транзита
<b>EMK</b>	Отправка из транзитного учреждения обмена	<p>Сканирование событий выполняется в тот момент, когда транзитное отправление, поступившее ранее как EMJ, покидает транзитное учреждение обмена, т.е. когда оно помещается в емкость депеши, формируемой для страны назначения отправления. Это сообщение должно быть передано в учреждение подачи и место назначения отправления.</p> <p>Примечание: вместе с этим событием необходимо использовать соответствующее значение из списка CL 204 (коды потоков транзитных отправок).</p>	Для получения информации о статусе отправления использовать запрос ««Заслано по ошибке/переадресация/транзит».	События в ходе транзита
<b>RESCON</b>	Ответ на предварительное уведомление о партии груза (RESponse to CONsignment pre-advice)	Сообщением RESCON подтверждается, что почта была получена от авиакомпании в отделении обработки почты при аэропорте страны назначения. В нем указывается информация, касающаяся емкостей, составляющих партию груза, которая была отсканирована назначенным оператором страны назначения в момент передачи от авиакомпании или наземной службы, или в кратчайшие после этого сроки.		События в ходе перевозки

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
<b>RESDES</b>	Ответ на предварительное уведомление о депеше (RESponse to DESpatch pre-advice)	Сообщением RESDES подтверждается прибытие емкостей в УО страны назначения. В нем указывается информация о емкостях. Сообщение направляется назначенным операторам страны назначения с тем, чтобы поставить в известность назначенного оператора страны подачи и подтвердить, что почта готова для обработки.		
<b>EMD</b>	Поступление в учреждение обмена доставки	Первое сканирование выполняется по прибытии отправления во входящее учреждение обмена после вскрытия емкости. Сканированием подтверждается прибытие отправления в доставляющее учреждение обмена.	При поступлении депеши (получено сообщение RESDES), но при отсутствии зафиксированного события EMD, все мешки или отправления обрабатываются в учреждении обмена страны назначения.  Событие EMD может быть использовано для расчета предполагаемого времени доставки отправления в соответствии со стандартами доставки, публикуемыми в сборнике почтовых посылок онлайн.	События, происходящие в стране назначения
<b>EDA</b>	Находится во входящем учреждении обмена	Это событие сканируется, если принимается решение задержать отправление во входящем учреждении обмена в связи с тем, что отправление было повреждено или на нем не указан адрес или в результате любого другого нарушения на уровне отправления, в отношении которого обычно составляется поверочное уведомление. Это событие сканируется также, когда обработку отправления невозможно продолжить по причине, не связанной с таможенным оформлением. Причина может иметь отношение к безопасности, погодным условиям или объясняться другими обстоятельствами.  Примечание: вместе с этим событием необходимо использовать		



Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
		соответствующие коды операций и причин. Перечень используемых кодов: CL 112, CL 113 и CL 112/113 (допускается сочетание кодов).		
<b>EDB</b>	Предъявление отправления таможен для таможенного оформления при импорте	<p>Это событие сканируется, если отправление должно быть предъявлено или предъявляется таможенному органу для досмотра. Это событие может использоваться также для удаленной таможни. Значением из CL 200 обозначается таможенный орган, официально участвующий в оформлении.</p> <p>Примечание: вместе с этим событием необходимо использовать соответствующее значение из CL 200 (Коды категорий таможенных объектов).</p>		
<b>EME</b>	Находится в таможне (импорт)	<p>Это сканирование выполняется в случае, если таможня принимает решение о задержании отправления, т.е. если необходимо уплатить пошлины, если вложение вызывает подозрение или при отсутствии документации.</p> <p>Примечание: вместе с этим событием необходимо использовать соответствующие коды задержания таможней. Список кодов: UPU CL 111 – коды задержания таможней.</p>	<p>Иногда отправления находятся в таможне в течение длительного срока и по различным причинам. Может не доставать документа и/или необходимо информировать адресата. В этих случаях страна подачи может обратиться к стране назначения с просьбой предпринять соответствующие шаги.</p> <p>Некоторые назначенные операторы предоставляют информацию о причине задержания отправления (напр., отсутствие счета).</p> <p>Время на таможенное оформление отправок в различных странах публикуется в сборнике почтовых посылок онлайн.</p>	События, происходящие в стране назначения

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
<b>EDC</b>	Возврат отправления из таможни (импорт)	<p>Это событие сканируется при возврате отправления из таможни и когда оно находится под контролем почтовой службы. Это событие может использоваться для удаленной таможни.</p> <p>Примечание: вместе с этим событием необходимо использовать соответствующее значение из списка CL 201 (Коды статуса отправок при выпуске из таможни) и CL 200 (Коды категорий таможенных объектов).</p>		
<b>EMF</b>	<p>Отправка из входящего учреждения обмена</p> <p>Примечание: для назначенных операторов, использующих версию EMSEVT V1, это событие должно использоваться как «выпущено из таможни»</p>	<p>Это событие сканируется в том случае, если отправление покидает учреждение обмена, вне зависимости от таможенных процедур. Оно обозначает, что время обслуживания в учреждении обмена закончилось, и отправление отсортировано для дальнейшей обработки, т.е. для транспортировки в другой город или сортировочный центр, на склад доставки или непосредственно для доставки.</p> <p>Примечание: вместе с этим событием следует использовать соответствующие значения из CL 202 (таможенные классификационные коды). Если отправления передаются для удаленной таможенной обработки и используются соответствующие элементы сообщения, следует использовать CL 200 (Коды категорий таможенных объектов).</p>		

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
<b>EDD</b>	Отправление поступило в сортировочный центр	<p>Если после обработки в учреждении обмена отправление должно обрабатываться в сортировочном центре, событие сканируется по прибытии в сортировочный центр. Сортировочный центр отличается от учреждения доставки, так как доставка отправок из сортировочного центра не производится, поскольку он является промежуточным звеном в процессе перемещения отправок, и отправления транспортируются далее. Это сканирование можно выполнить повторно в следующем сортировочном центре.</p> <p>Это сканирование выполняется в случае прямого ввода отправления в сеть страны назначения на основе двусторонних соглашений. В этих случаях такое сканирование является первым в стране назначения. Если известно, что сортировочный центр будет являться для отправления отделением доставки, то сканируется событие EMG.</p>		
<b>EDE</b>	Отправление покинуло сортировочный центр	<p>Это событие сканируется, если отправление покидает сортировочный центр. Отправление может быть направлено в другой город или пункт доставки или подготовлено непосредственно для доставки. Это сканирование может быть выполнено снова в последующем сортировочном центре.</p>		
<b>EMG</b>	Поступление в отделение доставки	<p>Событие сканируется при поступлении отправления в пункт, из которого оно более пересылаться не будет, а именно в пункт окончательной доставки. Это может быть отделение или склад доставки.</p>	<p>Может произойти задержка, и понадобится срочная обработка отправления. Страна подачи может обратиться с просьбой связаться с адресатом и осуществить доставку в кратчайшие сроки.</p>	

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
<b>EDF</b>	Отправление находится на складе доставки	Сканирование выполняется: <ul style="list-style-type: none"> <li>– если отправление повреждено, отсутствует адрес или есть другие нарушения, которые делают доставку невозможной;</li> <li>– при ожидании уплаты адресатом таможенных платежей или выполнения таможенных формальностей адресатом;</li> <li>– по просьбе клиента.</li> </ul>		
<b>EDG</b>	Физическая доставка отправления	Сканирование производится при отправке отправления из отделения/склада доставки/сортировочного центра для осуществления доставки.		
<b>EDH</b>	Поступление отправления в пункт самовывоза для получения	Это сканирование показывает дату и время поступления отправления в пункт выдачи, т.е. упаковочный центр, почтовый ящик, магазин, станция АЗС и т.д. для получения адресатом. Это сканирование может быть выполнено также в момент получения отправления в операционном окне почтового отделения, если оно адресовано «до востребования» или в случае удаленной таможенной обработки, откуда оно будет получено получателем после проведения таможенных процедур. Это событие считается заключительным и завершает весь процесс.		
<b>EDX</b>	Отмена импорта	Это сканирование производится в случае, если принимается решение: <ul style="list-style-type: none"> <li>– что доставка не будет осуществляться адресату, напр., так как отправление было задержано таможей или службой безопасности;</li> <li>– отправление было повреждено;</li> <li>– о возврате отправления без попытки доставки.</li> </ul> Примечание: вместе с этим		

Тип события	Описание события	Что это такое?	Что делать?	Замечания
		<p>событием необходимо использовать соответствующие коды действий и причин. Используются следующие перечни кодов: CL 112, CL 113 и CL 112/113 (допускается сочетание кодов).</p>		
<b>ЕМН</b>	Попытка доставки (физической)	<p>Это сканирование выполняется после безуспешной физической доставки адресату. Она считается последним событием и завершает процесс. В случае если отправление не удается доставить: предприняв установленное количество попыток доставки, возвращающий назначенный оператор должен всегда указывать причину возврата в событии ЕМН.</p> <p>Примечание: вместе с этим событием необходимо использовать коды операций и причин. Списки кодов для использования: CL 112, CL 113 и CL 112/113 (допускается сочетание кодов).</p>		События в стране назначения – заключительные события
<b>ЕМІ</b>	Окончательная доставка	<p>Это сканирование выполняется после того, как отправление будет вручено адресату, получено подтверждение о доставке, и зафиксированы дата и время события. Сканирование может выполняться непосредственно в момент доставки (если позволяют технические средства и имеются переносные терминалы) или в конце дня (или) сразу же после возвращения в отделение сотрудника, осуществившего доставку, и после того, как он введет все данные в систему слежения. Это событие завершает процесс, за исключением случаев, когда это сканирование производится после ЕМН, и процесс уже завершен.</p>	<p>В случае проблемы с событием ЕМІ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– страна подачи может заметить задержку и захочет узнать причину;</li> <li>– возможно, что отправление вручено, но отправитель заявляет, что оно было выдано другому адресату; в этом случае выполняется процедура WPOD (письменной подтверждение доставки). Страна назначения должна проверить данные получателя и адресата: правильно ли обработано или ошибочно заслано/доставлено. Если ничего предпринять больше невозможно, у</li> </ul>	

<i>Тип события</i>	<i>Описание события</i>	<i>Что это такое?</i>	<i>Что делать?</i>	<i>Замечания</i>
			адресата следует получить заявление.	