

# Указания

## за доставката на мебели **Rauch**

<b>Съдържание</b>	<b>Страница</b>
1. Общи указания	2
2. Използване на персонал	3
3. Превозни средства + полуремаркета	4
4. Поемане на курса при Rauch	5 – 7
5. Протичане на курса	8 – 9
6. Съпътстващи документи към Вашия курс	10 – 15
7. Товарителницата	16
8. Информация до Rauch при проблеми	17 – 18
9. Доставка при клиента	19 – 20
10. Кратка информация за нашата обработка на рекламацията	21
11. Обработка на връщания	22
12. Информация на водача	23 – 24

## 1. Общи указания

Следните обяснения са указания за протичането на курса, те Ви дават насоки за практическата Ви работа.

Разбира се, не всичко може да бъде описано подробно тук, винаги ще има непредсказуеми и непланирани проблеми. Те изискват личното Ви участие.

При обаждане в случай на нужда ние ще Ви помогнем при решаването на актуалните проблеми по време на курса.

**Обърнете внимание на информацията, приложена при текущи събития към папките за курса!**

**Винаги мислете за това, когато сте на път за RAUCH:**

- Шофирате за RAUCH, Вашето качество е нашето качество.
- Вие сте важно свързващо звено между нас и нашите клиенти.
- Превозвате нови мебели – третирайте ги така, все едно са предназначени за Вашето собствено жилище.

## **2. Използване на персонал**

Приемаме, че сте били запознати с провеждането на нашите курсове и нашите документи на курса чрез обучение в RAUCH.

\*\*\*\*\*

Всеки редовен водач на RAUCH получава от неговата спедиторска фирма печат с име:

Обработено от  
г-н Иванов  
спедиторска фирма  
xxxxxxx

**Този печат с името трябва да се полага на всички документи, които се обработват по време на курса.**

Товарителници, бележки за доставка за клиента/за Rauch  
бележки за връщане за клиента/за Rauch  
други документи, които са върнати на Rauch във връзка с клиенти или курсове.

\*\*\*\*\*

Наше условие е поне един водач от екипажа на превозното средство да е обучен или инструктиран от Rauch или да има дългогодишен опит с доставката на нашите мебели.

Този водач получава „карта на водача“ със следната информация:

- Сертификат за доставка
- Инструкции за безопасност за спедитори на мебели съгласно BGV D29 (предписание за превенция на злополуки) за актуалната календарна година
- име на водача
- спедиторска фирма

**Условието е, че нашите мебели се разтоварват при клиентите ни от 2 мъже.  
(с изключение на Англия, Франция, Източна Европа)**

### **3. Превозни средства + полуремаркета**

### **3.1 Външен вид**

По всяко време очакваме перфектно техническо и визуално състояние на Вашите превозни средства и на полуремаркетата, оставени за натоварване на територията на фирма RAUCH.

### **3.2. Оборудване на полуремаркетата**

- 75 одеяла за опаковане на полуремарке, сгънати внимателно и с възможност за преброяване.
- 20 гърбове за опаковане на контейнер за обезопасяване на редовете на товара
- 1 преградна греда или спирателен механизъм за обезопасяване на товара отзад и при пътуване от клиент до клиент.
- достатъчни ремъци за закрепване на товара, например при връщане.
- гладки странични стени, без изпъкнали части
- попълнен списък на оборудването (брой одеяла за опаковане, гърбове за опаковане и стиропор)
  - > бележката с оборудването е в три екземпляра (1 екземпляр задържа водачът, 2 екземпляра се слагат на празния контейнер)

Всеки водач носи отговорност за пълното и редовно оборудване на оставените за натоварване полуремаркета.

### **3.3. Размери на полуремаркетото, защита от влага, вътрешна облицовка**

Височината на вратата и вътрешната височина на полуремаркета трябва да бъде мин. 2,50 m по цялото протежение.

Полуремаркетото трябва да е изолирано от пръски и дъждовна вода.

Гладките странични стени, без изпъкнали части, са задължителни за транспорт без повреди.

Видимите дефекти **веднага** трябва да се съобщят на диспозицията и автопарка.

## **4. Поемане на курса при Rauch**

### **4.1. Кой курс поемате?**

Номера на курса или зоната на доставка ще научите от диспозицията на Вашата спедиторска фирма.

**4.2. Можете да се свържете с персонала по пренатоварването на RAUCH**

по телефона при разногласия.  
Актуалните телефонни номера са на „Черната дъска“ в помещението на водачите. Служителите на Rauch работят на смени. От нашия персонал ще получите указания къде трябва да оставите празното полуремарке.

**4.3. Оставяне на полуремаркетата**

Проверете дали ремаркетата, които сте оставили, са технически и визуално в ред.

**4.4. Моля, не забравяйте да обезопасите опорните крака**

Много важно за безопасността на персонала и материала

**4.5. Проверете пълнотата на оборудването**

на оставените полуремаркета, както е посочено на поз. 3.2.

-----  
**Ваше задължение е да оставяте само редовни и правилно оборудвани полуремаркета !!!**  
-----

Някои спедиторски фирми са предали на съхранение в нашите площи полуремаркета с материали за дооборудване. Ако е необходимо, допълнете оборудването на полуремаркетото.

**4.6. Блокирайте полуремаркета за друго натоварване,**

ако връщате мебели, които са необходими за по-късна доставка или ако става дума за щети от вода. Същото важи и ако получите съответните инструкции за това от Rauch или от Вашата диспозиция. Повредените полуремаркета и тези с големи количества стиропорени блокове, материали за оборудване, също трябва да бъдат блокирани. За тази цел в папката за курса има документи, които трябва да бъдат прикрепени отпред на полуремаркетото и поставени в „кутията за доставки и съхранение“.

- 4.7. Папката с документи за Вашия курс**  
ще намерите на рафта на Вашата спедиторска фирма в помещението на водачите в сградата на автопарка ни.
- 4.8. Трябва да регистрирате върнатите полуремаркета**  
онлайн от компютъра, намиращ се в помещението на водачите.  
Начинът на действие е обяснен на компютъра със сензорен екран (точно до него).
- 4.9. Потвърждение за поемането на курса**  
се прави също онлайн след регистриране на празното полуремарке.
- 4.10. Местоположение на натовареното полуремарке:**  
На територията на нашия автопарк в завод 3.
- 4.11. Списъците с товара**  
са върху заредените полуремаркета за Вашия курс.
- 4.12. При всички случаи проверете**  
дали сте поели правилните полуремаркета за Вашия курс. Можете да установите това от списъка с товара и подреждането на товара (номерът на списъка с товара е и на етикетите на отделните пакети).

**Контролен списък преди отпътуване:**

- Върнатите полуремаркета правилно ли са оставени, регистрирани отново, обезопасени и евентуално блокирани за други натоварвания?
  - Оборудвани ли са полуремаркетата според изискванията?
  - Потвърдено ли е поемането на курса?
  - Налични ли са списъците с товарите?
  - Проверено ли е дали са поети правилните полуремаркета?
- всичко е наред – тогава, приятно пътуване !!!**

**4.13. Поемане на транспорт или курс**

Курсовете, които напускат автопарк Rauch, се

поемат от водачите на предоставения за целта компютърен терминал.

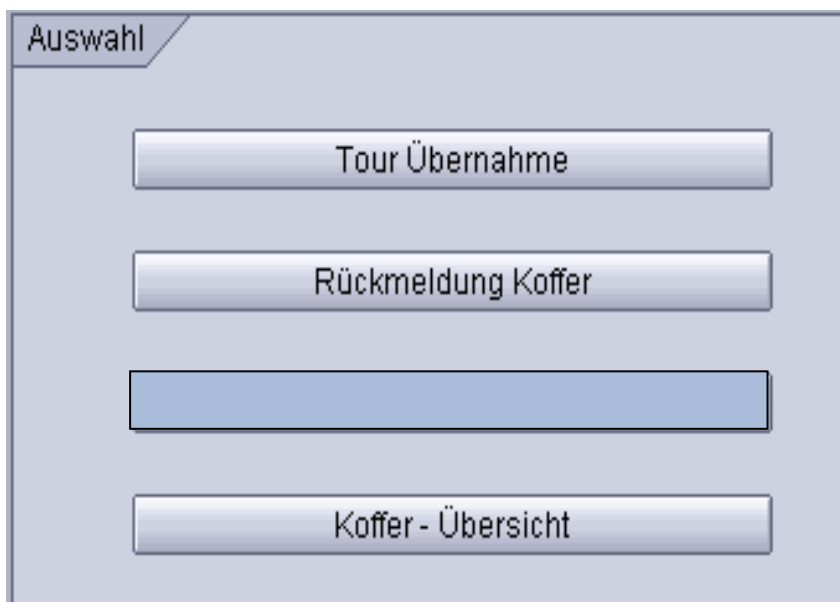
Всяка следиторска фирма има парола, която водачът трябва да въведе.

При връщане от курса водачът също регистрира контейнерите на компютърния терминал, както и евентуално възникналите инциденти.

Регистрирането на контейнерите и поемането на курса се правят задължително от водача.

Точното описание или указанията за следиторската фирма/водача, съответно начина на действие, са окачени в района на автопарка на компютърния терминал или могат да се разберат там и от компютъра със сензорен екран.

Информацията, която може да бъде извлечена относно наличността на автопарка с контейнери, контейнерите в обращение или контейнерите, натоварени и готови за събиране, но също така и честотата на обработка на контейнери, са абсолютно задължителни за логистиката на Rauch.



## 5. Протичане на курса

### **5.1. План на курса и последователност на разтоварване**

Планираното протичане на курса, моля, намерете в „списъка на водача“, който е приложен към Вашата папка на курса.  
Обикновено трябва да се спазва посочената последователност на разтоварване.

- Изключения:
- пред големи клиенти се натоварват една или повече малки поръчки, които могат да бъдат прибрани.  
Предимство за Вас: При нужда можете без проблеми да изтеглите тези доставки.
  - промени в последователността, ако те имат смисъл заради времето за приемане на стока на клиента (обедни почивки и т.н.) и е възможно „прибиране“ на пакетите.

### **5.2. Особеност поради донатоварване в нашите заводи 1+3**

Поради нашите 2 места за товарене е неизбежно да се избегне мебелите за клиент да бъдат натоварени както на влекача, така и на полуремаркетото.

Ако е необходимо да оставите пакетите настрана, за да можете да разтоварите напълно, ще получите указания от нас в нашите списъци с товарите



### 5.3. **Времево забавяне по време на курс**

Незабавно съобщете на Вашата диспозиция или на RAUCH – доставки, ако курсът не може да приключи по план или посочените срокове за доставка не могат да бъдат спазени.

Отделът Доставки Rauch **трябва** незабавно да получи информация, ако може да се предвиди, че курсът не може да бъде напълно разтоварен или планираното начало на последващия курс е под въпрос.

### 5.4. **Въпроси към RAUCH по телефона**

Винаги въвеждайте **транспортен номер** референти (номер с осем позиции).

име и вътрешен телефонен номер на компетентния референт/компетентните върху документите за доставка.



970882419711

für Rauch

**rauch**  
Seite 1 von 1  
Telefon: 0049(09375)81-0  
pack's

**Lieferschein**

Kundennummer: L589631

Ihre Ansprechpartner:  
Frau Gerhardt, Tel: 1047, Fax: 770  
Frau Hofmann, Tel: 258, Fax: 782

Auftraggeber:  
LN-Möbelhandels/Schweinf.  
GmbH  
Mergentheimer Str. 59  
97084 Würzburg

Rauch Möbelwerke GmbH D-37893 Freudenberg

Mömax Lager (SE/8Z)  
Amsterdamstr. 5  
97424 Schweinfurt

Komm. SEM9LZ-1 Wahler 88241971

**Lieferschein 88241971 vom 21.07.2010**

Ihre Bestellung vom 31.05.2010 Komm. SEM9LZ-1 Wahler  
Werk 0003 Transportnr. 1081034 Ladefolge 0003 Abf.Datum 21.07.2010 Ladeliste 25598

Pos.Nr.	Menge	ME	Modell-Artikelnummer	Packstücke	Gewicht
---------	-------	----	----------------------	------------	---------

Въпросите във връзка с протичането на курса трябва да се задават чрез диспозицията на Вашата спедиторска фирма, за да може там да се извърши съгласуване с Rauch.

## 6. Съпътстващи документи към Вашия курс

На следващите страници Ви предоставяме важна информация за значението, употребата и боравенето с документите за Вашия курс.

### ***Подробно са описани:***

- Списъците с товари
- списъка на водача/списъка на курса
- товарителници Rauch/клиент
- Преглед на документите за доставката
- жълти доклади за курса

### ***и формулярите за специален случай:***

- „протокол за времето на изчакване при клиента“
- „връщане на нови мебели“
- „жълт етикет за проблеми“
- „важно указание за KD референти“

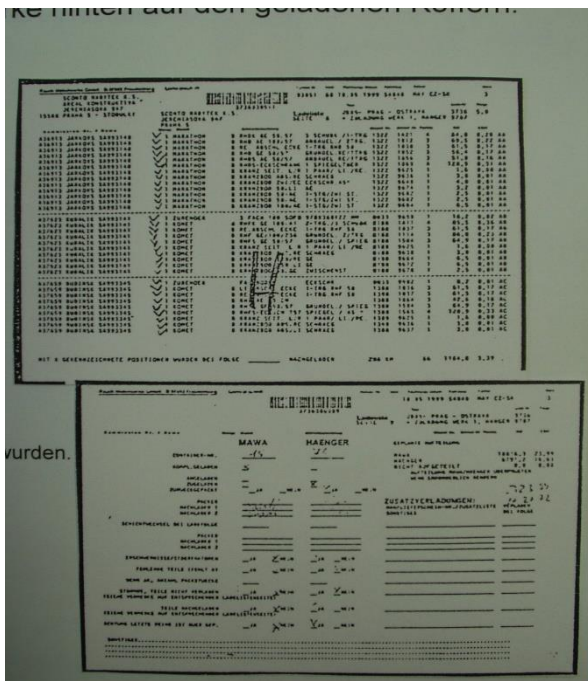
### ***6.1. Списъкът с товари***

Важен „инструмент“ за разтоварването при клиента.  
 Ще намерите списъците с товари на двата завода отзад на натоварените полуремаркета.

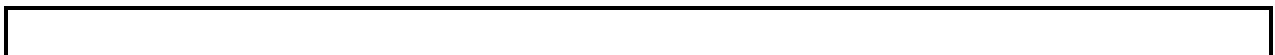
От там ще получите цялата информация за:

- разпределението на товара на влекача и ремаркетото
- доставянното количество за отделните клиенти
- състава на пратките за клиента
- брой като на артикул
- други количества, като СВМ, пакети, тежести
- Информация дали частите или пратките не са натоварени или допълнително натоварени

Моля, обърнете внимание на забележките, направени от товарещия персонал, като например: липсва „А“ = няма производство и не е натоварен, поради липсващ материал или отказ от клиента – не е натоварен.



При липсващи части/ненатоварени пакети или мебели очакваме от Вас да върнете на Rauch пълния списък с товарите, заедно с товарителницата.



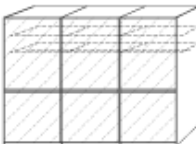


**за обработката на документите за доставка е много важно:  
Прехвърлете забележките на товарещия персонал  
върху съответната товарителница на Rauch.**

## 6.2. Връзките СПИСЪК С ТОВАРИ към етикета на пакета.

Информация за правилното комисиониране при разтоварване:

допълнителна идентификация  
чрез комбинацията от букви  
( малки букви = завод 1  
главни букви = завод 3 )

различаване на артикулите вътре  
в една пратка чрез пореден  
номер в квадратчето върху етикета

	Gewichte: 1,5 von 282,5 KG	<b>66</b> 90	Fertigung: 12.07.2010
	Volumen: 0,003 von 0,782 CBM	ar 4 <b>25430</b> 56784	Werk 0001
Montageanleitungen = "M" B3000 X H2230 X T690		10 von 10	
<b>Paket 10 / 10</b>		<b>Altro-B/Weißgl.</b>	
01. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 02. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 03. SOCKEL/OBERKR.-100 SCHD 04. SEITEN 300 SCHD 05. MITTELSEITEN 300 SCHD 06. TÜRRE LINKS - 100 SCHS 07. TÜRRE RECHTS - 100 SCHS 08. TÜRRE MITTE - 100 SCHS 09. LAUFSCHIENEN 300 X 10. FÜHRUNGSBESCHLÄGE		A5425/5LL5/ / / SSCHWVG300/3TRG. Schwebetürenschränk 3-türig/Glas FÜHRUNGSBESCHLÄGE	
1x5K08903		<b>Wenge-maron</b>	
		Zurbrueggen Wohnztr. GmbH D-59199 Boenen h29060-1 lanari	
		Tour 1080988	Kunde 98201
		Auftrag 9749867 / 100	
			<b>01</b> / 0002

Данните за името на пратката или номера на пратката.





## 6.6 Връщане на нови мебели

Използвайте този формуляр, ако натоварените за Вашия курс мебели се връщат обратно на Rauch (отказ от приемане, курсове, които не са изцяло завършени и т. н.). Горната част на формуляра се поставя ясно видима отпред на полуремаркетото, долната част с данните на спедиторската фирма, името на водача, номера на полуремаркетото/и транспортния номер се поставят в „кутията за доставки и съхранение“, включително документите за изпращане и списъка с товарите.

**Wechselbrücke / Auflieger gesperrt**

Container bitte bis zur Klärung stehen lassen !

Zutreffendes bitte ankreuzen ( X )

Neumöbel

Retouren (Menge > 1 cbm)

Styroporklötze (Menge > 10 Stück)

Packdecken / Rückwände (Lager-/Ausstattungs-Container)

leere Ladungsträger ( "rauch-Paletten" )

**Achtung !!! Bitte bei Tourenrückmeldung Container sperren !!!**

---

Bitte hier abtrennen und den kleinen Abschnitt mit den Lieferscheinen / Ladefolien in die Ablage "Lieferwesen" im Tourenstoppumraum legen.

**Angaben bei Neumöbel und Retouren !**

Transport-Nr. : \_\_\_\_\_

Spedition : \_\_\_\_\_

Container-Nr. : \_\_\_\_\_

Fahrer : \_\_\_\_\_

## 7. Товарителницата

Всички товарителници за курса Ви са в папката на курса.  
По принцип давате всички товарителници на клиента при приемане на стоката.

- копието за клиента с печат **КЛИЕНТ**  
остава при клиента за неговата по-нататъшна обработка.
- копието за връщане на Rauch с печат **RAUCH**.  
След това клиентът потвърждава, че е получил стоката:
  - с дата и
  - с подпис (евентуално входящ печат)
- евентуално са необходими специални потвърждения на водача за специални артикули,  
като комплекти за осветление, специални принадлежности и т.н.

**Внимание !** : Различните клиенти получават „предварителни бележки за доставка“ от Rauch по пощата/имейл. Те служат като предварително съобщение и съкращават времето за изчакване.

Във всеки случай, моля, проверете дали получените товарителници имат потвърждението на клиента за получаване (дата и подпис).

**Товарителницата е най-важният документ  
за извършваната от Вас доставка.  
Чрез правилните, еднозначни и разбираеми забележки се  
предотвратяват запитвания, различия, забавяния при  
разглеждането  
на рекламации или плащането на фактурата и спестяват разходи  
и раздразнения.  
Всяка товарителница с печат „За Rauch“  
трябва също да бъде върната на фирма Rauch!**

## 8. Информация при проблеми



## 8.1. Липсващи части – забележки върху товарителницата

Използвайте жълтия „етикет за проблеми“

Принципно важи:

В товарителницата трябва да се впишат идентични за бележки за клиента и за RAUCH.

Störung bei Anlieferung				
Fehlteile	(Ladefliste zurück an Rauch)	kompl. Komm. fehlt	Einzelteil fehlt	
50	nicht verladen lt. Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
51	nicht verladen, ohne Vermerk auf Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	storno lt. Ladefliste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
52	falsch verladen / Ladefolge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
64	fehlt aus sonstigen Gründen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
* Annahmeverweigerung Rücksprache mit _____ von Rauch				
Beschädigungen		nicht zurück austauschen	zurück kompl. Komm.	zurück Einzelteil
58	Verladefehler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Transportschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Wasserschaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Rücknahmevermerk:				
mit Tour-Nr. _____		Koffer-Nr. _____	Spedition _____	
Datum _____		Unterschrift Fahrer _____		
<small>Zusatzvermerke bitte direkt auf dem Lieferschein anbringen</small>				

Частични доставки и/или липсващи части се отбелязват на списъка с товарите на Rauch

Нанесете забележките ръкописно на списъка с товарите на товарителницата Rauch/ етикет за проблем.

например: „липсва „А“ съгласно списъка с товари“  
„не е натоварен, съгласно списъка с товари“  
Върнете списъка с товари със забележките за липса на Rauch

частични доставки и/или липсващи части не се отбелязват на списъка с товарите на Rauch

Отбележете на товарителниците/ етикета за проблеми коя част или кой артикул липсва и трябва да се достави допълнително с допълнението „няма забележка на списъка с товари“

Върнете списъка с товари със забележките за липса на Rauch

Отбележете точно кой пакет, коя част или кой артикул липсва или е повреден. За да съкратим времето за обработка на рекламацията, моля, Вие или получателя на стоката, към когото Вие се обърнете, незабавно да изпрати по факс товарителницата до отговорния служител RAUCH.

## 8.2. Повреди – забележки върху товарителницата

Видимите дефекти по пакетите се съобщават на клиента. Отказите за приемане в резултат на това се съобщават по телефона на компетентното деловодство в Rauch.

Запишете вида и причината за повредата върху документите за доставка и изискайте потвърждение от клиента, като го помолите да изпрати по факс тази товарителница до компетентния служител от отдела за обслужване на клиенти в RAUCH. **За да се избегнат двойни отбелязвания, моля, след изпращане на факс маркирайте товарителницата със зеления етикет „ВАЖНО УКАЗАНИЕ“.**

При връщания се използва жълтия „етикет за проблем“.

**8.3. Друг и откази за получаване от клиента**

**Независимо каква е причината, посочена от клиента, при всички случаи е необходим директен разговор по телефона с нашия компетентен отдел по продажбите.**

Ако е установено, че клиентът може да върне стоката, отбележете директно на товарителницата или на жълтия „етикет за проблем“:

Връщане след разговор с ..... (референт)  
превозно средство ..... натоварено на полуремарке  
с номер .....

Дата  
**Печат с име**

Моля, дайте точни данни кои мебели са приети обратно.

## 9. Доставка при клиента

### 9.1. Разтоварване/комисиониране като цяло

Спазвайте указанията на персонала на склада.

Разтоварването или комисионирането трябва да бъде извършено според списъка с товарите.

В списъка с товарите ще намерите цялата информация, от която се нуждаете за проверка на пълнотата на пратката.

Ако има различия с персонала на склада, моля, подходете обективно към възраженията на клиента. Ако е необходимо, свържете се с Вашата диспозиция или екипа за управление на операциите на Rauch, за да изясните спорните въпроси.

**Никой още не е спечелил спор с клиента!**



ВЯРНО

ГРЕШНО

**Обезопасяването на пакетите върху количките на клиентите е особено важна част от процеса на доставка. Поставете опакованите в кашони части от външната страна на тръбната конструкция и използвайте предпазни скоби или за обезопасяване използвайте допълнителни тръби от пенопласт или подобни. Ако няма налични, искайте ги от персонала на склада.**

## **9.2. Входящ контрол от клиента**

Системите за съхранение и организациите за склада на нашите клиенти са доста различни. Поставете пакетите ясно подредени с етикетите в склада или върху транспортните колички по такъв начин, че клиентът да може да извърши входяща проверка без никакви проблеми.

## **9.3. Самостоятелно разтоварване/самостоятелен контрол от водача**

Това предаване на стоката, без входящ контрол на стоката от клиента, се практикува с някои големи клиенти. Това е извършване на доставка при абсолютно взаимно доверие и тук се полагат специални грижи по отношение на пълнотата и изправността на частите.

## 10. Кратка информация за нашата обработка на рекламациите

Основната цел е избягването на рекламации, защото всяка рекламация ядосва клиентите ни и предизвиква немалки разходи.

За повредени части или части, на които нашите клиенти са направили рекламация, след проверка на рекламацията безплатно или срещу заплащане ще бъдат доставени нови части.

Обикновено се изисква от клиента да върне дефектните части в замяна. При направена рекламация за второстепенни части или части с ниска стойност не изискваме връщане, все пак клиентът винаги има право да ни ги върне.

Абсолютен приоритет е рекламациите на клиента да се обработват безпроблемно и частите да се доставят във възможно най-кратки срокове. Възможно е също така да се наложи да извършите отделен курс до клиента заради заменената част. При всички случаи трябва да извършите доставката на рекламираните част с приоритет, защото клиентът очаква бърза обработка.

### **Внимание !!!**

**Многократните рекламации се обозначават специално на списъците с товари. Тук се изискват специални грижи и навременна доставка.**

Повредените части, останали при клиента, винаги напомнят за рекламацията до RAUCH. Вземете обратно тези части и следвайте инструкциите за вземане, които евентуално са включени във Вашите документи.

Допълнително насрочено вземане се уговаря само ако клиентът няма натрупани поръчки с Rauch или ако това е дата на вземане, посочена от клиента.

## 11. Обработка на връщания

Принципно можете да приемате стока от клиента само ако

- клиентът има документ за връщане от RAUCH
- към Вашите документи е приложено указание за вземане
- изпращачите (ОТТО и т.н.) са издали документи за връщане
- става дума за клиент с регулация за изключение, който Ви е познат

Ако клиент поиска от вас да приемете връщания извън тези регулации, първо трябва да попитате компетентното обслужване на клиенти на RAUCH (телефонният номер е в документите Ви за доставка).

По възможност върнатите мебелни части се разпределят по производствените линии и се използват повторно. Подходящото отношение и добрата опаковка (използване на одеяла) за транспортирането обратно е предпоставка за тази повторна употреба.

Натоварете върнатите мебели по такъв начин, че проверката за пълнота да може да се извърши в депото без никакви проблеми.

# **Информация за водача**

*За да намалите транспортните щети или да подобрите качеството на транспорта, Ваше задължение е да спазвате следните мерки:*

**Обезопасете товара преди отпътуване, както и при курсовете от клиент до**

**клиент, допълнително с  
ремъци за закрепване**

**Внимание  
специално**

*Тази пратка е изготвена  
специално по данни на  
клиента.*

***В случай на отказ от  
приемане незабавно се  
свържете с фирма Raich.***



## ***Компетентен:***

*Отпечатания на  
товарителницата референт.*