



# प्रतिभागी पुस्तिका

पीएमकेवीवाई के तहत अनुकूलित पाठ्यक्रम (210 घंटे)

क्षेत्र  
लॉजिस्टिक

उपक्षेत्र  
कूरियर मेल सेवा

व्यवसाय  
जमीनी संचालन

संदर्भ ID: LSC/Q1801, Version 1.0  
NSQF Level 3



खेप वितरण कार्यकारी

## यह पुस्तक के प्रायोजक है

लोजिस्टिक्स सेक्टर स्किल कौंसिल

पता: नंबर 480 ए, 7 वीं मंजिल खिवराज कॉम्प्लेक्स 2,

अन्ना सलाई, नंदनम, चेन्नई – 600 035

ईमेल: reena@lsc-india.com

वेबसाइट: www.lsc-india.com

फोन नं: 044 4851 4605

पहला संस्करण, अगस्त 2022

कॉपीराइट © 2022

यह पुस्तक लोजिस्टिक्स सेक्टर स्किल कौंसिल द्वारा प्रायोजित है।

लोजिस्टिक्स सेक्टर स्किल कौंसिल द्वारा भारत में मुद्रित।

क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस के तहत: CC-BY-SA

**Attribution-ShareAlike: CC BY-SA**



यह लाइसेंस अन्य लोगों को व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए भी आपके काम को रीमिक्स, टवीक और निर्माण करने देता है, जैसे जब तक वे आपको श्रेय देते हैं और समान शर्तों के तहत अपनी नई रचनाओं का लाइसेंस देते हैं। यह लाइसेंस अक्सर फ्लॉपीलेफ्ट मुक्त और ओपन सोर्स सॉफ्टवेयर लाइसेंस से तुलनात्मक हैं। इस पर आधारित सभी नए कार्य पर समान लाइसेंस होगा, इसलिए कोई भी डेरिवेटिव व्यावसायिक उपयोग की भी अनुमति देगा। यह विकिपीडिया द्वारा उपयोग किया जाने वाला लाइसेंस है और उन सामग्रियों के लिए अनुशंसित जो विकिपीडिया और इसी तरह के लाइसेंस प्राप्त परियोजनाओं से सामग्री शामिल करने से लाभान्वित होगा।

### दावा त्याग

इसमें निहित जानकारी विभिन्न विश्वसनीय स्रोतों से प्राप्त की गई है। लोजिस्टिक्स सेक्टर स्किल कौंसिल ऐसी जानकारी की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता के लिए सभी वारंटी को अस्वीकार करता है। लोजिस्टिक्स सेक्टर स्किल कौंसिल की यहां निहित जानकारी में त्रुटियों, चूक या अपर्याप्तता के लिए, या उसकी व्याख्या के लिए कोई दायित्व नहीं होगा। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट सामग्री के स्वामी का पता लगाने का हर संभव प्रयास किया गया है। पुस्तक के भविष्य के संस्करणों में पावती के लिए उनके ध्यान में लाए गए किसी भी चूक के लिए प्रकाशक आभारी होंगे। लोजिस्टिक्स सेक्टर स्किल कौंसिल की कोई भी संस्था इस सामग्री पर निर्भर रहने वाले किसी भी व्यक्ति को हुए किसी भी प्रकार के नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगी। दिखाये गए सभी चित्र केवल द्रष्टांत उद्देश्य के लिए हैं। क्विक रिस्पॉन्स कोड (क्यूआर कोड) पुस्तक में कोडित बॉक्स सामग्री से जुड़े ई संसाधनों तक पहुंचने में मदद करेंगे। ये क्यूआर कोड विषय में ज्ञान बढ़ाने के लिए इंटरनेट पे उपलब्ध लिंक और यूट्यूब वीडियो संसाधनों से उत्पन्न होते हैं और लोजिस्टिक्स सेक्टर स्किल कौंसिल द्वारा नहीं बनाए गए हैं। सामग्री में लिंक या क्यूआर कोड को एम्बेड करना किसी भी प्रकार का समर्थन नहीं माना जाना चाहिए। व्यक्त किए गए विचारों या लिंक किए गए वीडियो की सामग्री या विश्वसनियता के लिए लोजिस्टिक्स सेक्टर स्किल कौंसिल जिम्मेदार नहीं है। लोजिस्टिक्स सेक्टर स्किल कौंसिल गारंटी नहीं दे सकता कि ये लिंक/क्यूआर कोड हर समय काम करेंगे क्योंकि लिंक किए गए पृष्ठों की उपलब्धता पर हमारा कोई नियंत्रण नहीं है।





**श्री नरेन्द्र मोदी**  
भारत के प्रधान मंत्री

“ कौशल प्रशिक्षण से बेहतर भारत का निर्माण होता है। भारत का विकास करने के लिए हमारा उद्देश्य कौशल विकास होना चाहिये। ”



## Certificate

### COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK - NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

**LOGISTICS SECTOR SKILL COUNCIL**

for the

### SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: **'Consignment Delivery Executive'** QP No. **'LSC/Q1801 NSQF Level 3'**

Date of Issuance: 19/01/2023

Valid up to: 19/07/2023

*\*Valid up to the next review date of the Qualification Pack  
\*Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)*

Authorised Signatory  
(Logistics Sector Skill Council of India)

## आभार

हमने इस प्रतिभागी पुस्तिका की सामग्री का समर्थन करने के लिए निम्न संगठनों को धन्यवाद दिया, इस तरह से कौशल आधारित गुणवत्ता पैक (QP) और राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (NOS) में योगदान देते हैं।



## इस पुस्तक का परिचय

इस प्रतिभागी पुस्तिका को खेप वतिरण कार्कारी योग्यता पैक (फच) को प्रशिक्षण देने के लिए डिजाइन किया गया है। यह कूरियर डिलीवरी से संबंधित प्रमुख विषय के बारे में शिक्षणार्थियों को आवश्यक जानकारी प्रदान करती है, जैसे कि डिलीवरी परिचालन तैयार करना, ग्राहकों की उपस्थिति से निपटना, ँान संग्रह, कागजात से जुड़े कार्य, बाद की परिचालन प्रक्रियाएं, वाहन ऑडिट, डिलीवरी परिवेश में मानव संसाधन प्रबंधन। इसका निर्णय लेने का अभिविन्यास बड़े और छोटे कूरियर प्लेयर पर ध्यान केंद्रित करते हुए वास्तविक दुनिया का दृष्टिकोण प्रदान करता है।

यह पुस्तक टीम के भीतर मित्रवत तरीके से काम करके ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझ करके संगठन के चेहर के तौर पर डिलीवरी को समय पर देने और संगठन की आवश्यकताओं को समझकर इस बारे में विस्तार से बताती है कि कैसे इस पद वाले कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ संवाद करना है।

यह पुस्तिका तकनीकी के क्षेत्र में वर्तमान प्रगति की नवीनतम जानकारी और उसके उद्योग पर प्रभाव की जानकारी भी प्रदान करती है। कूरियर सेवा की वर्तमान भावना और विविधता, विविध दृि टकोणों को कैचर करने के लिए कई मॉड्यूल संशोधित किए गए हैं।

यह पुस्तिका 3 NOS में विभाजित है। NOS पेशेवर मानक है जिसकी विभिन्न भूमिकाओं को उद्योग के नेतृत्वकर्ताओं का समर्थन है और वे इससे सहमत हैं। NOS शिक्षण आधारित होते हैं, प्रशिक्षु के जॉब/भूमिका के लिए प्रशिक्षण और अन्य मापदंड आवश्यक होते हैं।

### इस पुस्तिका की मुख्य विशेषताएं:

- (प) यह समझने में आसान तरीके से कूरियर डिलीवरी परिचालन की अवधारणा के बारे में बताती है।
- (पप) यह संवादात्मक और पेशेवर ढंग से डिलीवरी की अवधारणाओं को प्रस्तुत करता है।
- (पपप) यह पेशेवर डिलीवरी सेटअप में स्वयं को देखने के लिए शिक्षणार्थियों के लिए अवसर प्रदान करता है।

## प्रयोग किए गए चिह्न



Key Learning Outcomes

प्रत्येक मॉड्यूल की शुरुआत में प्रमुख शिक्षण के परिणाम सूचीबद्ध हैं। ये शिक्षार्थियों के द्वारा हर मॉड्यूल में कवर किये जाने वाले क्षेत्रों की रूपरेखा के बारे में बताते हैं।



सुझाव

जहाँ भी संभव हो, हर मॉड्यूल में सुझावों को शामिल किया गया है। वे शिक्षार्थियों को किसी एक विशेष विषय पर के लिए अतिरिक्त अंतर्दृष्टि प्रदान करते हैं।



चरण

यह विशेष प्रक्रिया के लिए चरणबद्ध निर्देश हैं।



नोट्स

प्रत्येक मॉड्यूल के अंत में शिक्षणार्थियों के लिए प्रमुख विषय से संबंधित पॉइंट्स को नीचे सूचीबद्ध करने के लिए दिया गया स्थान नोट्स है।



समय

यह प्रत्येक मॉड्यूल के पूरा होने के लिए निर्दिष्ट समय बताता है। प्रत्येक मॉड्यूल की शुरुआत में समय को घंटों की संख्या में उल्लेख किया है।



इकाई उद्देश्य

ये हर मॉड्यूल में प्रत्येक इकाई की शुरुआत में सूचीबद्ध हैं। यह शिक्षणार्थियों द्वारा हर इकाई

## विषय सूची तालिका

क्रम संख्या	मॉड्यूलस तथा इकाईयाँ	पृष्ठ संख्या
<b>1.</b>	<b>शिपमेंट डिलीवरी की तैयारी करना (LSC/N3001) (LSC/Q1801)</b>	<b>1</b>
	इकाई 1.1 – शिपमेंट डिलीवरी की तैयारी करना	3
	इकाई 1.2 – शिपमेंट के लिए तैयार होना	5
	इकाई 1.3 – लदान पैकेज	11
<b>2.</b>	<b>कूरियर डिलीवरी करना (LSC/ N3002) (LSC/Q1801)</b>	<b>29</b>
	इकाई 2.1 – कूरियर डिलीवरी करना	49
	इकाई 2.2 – धन संग्रह संबंधी गतिविधियां	51
	इकाई 2.3 – माल उपलब्ध न होने की स्थितियों में ग्राहक को संभालना	55
<b>3.</b>	<b>डिलीवरी करने के बाद परिचालन (LSC/ N3003) (LSC/Q1801)</b>	<b>63</b>
	इकाई 3.1 – बिना डिलीवर पैकेज को सबमिट करना	65
	इकाई 3.2 – को-ऑर्डिनेटर को रिपोर्ट करना और सूचित करना	67
<b>4.</b>	<b>रोजगार कौशल (DGT/VSQ/N0104)</b>	<b>69</b>
	नए रोजगार कौशल पर पुस्तक निम्नलिखित स्थान पर उपलब्ध है <a href="https://eskillindia.org/NewEmployability">https://eskillindia.org/NewEmployability</a> ईबुक तक पहुंचने के लिए नीचे दिए गए QR कोड को स्कैन करें	









# 1. शिपमेंट वितरण की तैयारी

- इकाई 1.1 – शिपमेंट डिलीवरी की तैयारी करना
- इकाई 1.2 – शिपमेंट के लिए तैयार होना
- इकाई 1.3 – पैकेज लोड करना



## मुख्य शिक्षण परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. शीट को समझाना
2. स्टेशनरी आवश्यकताओं की पहचान
3. मार्ग की योजना पहचानना
4. हाथों में पकड़े जाने वाले उपकरणों का वर्णन करना
5. लोडिंग प्रक्रिया के प्रकार के बारे में बताना
6. वितरण तैयार करना
7. शिपमेंट वितरण के लिए चरणों की सूची
8. दैनिक समय निर्धारण की प्रणाली तैयार करने के बारे में बताना
9. क्षति की पहचान करने के लिए पैकेज के भौतिक निरीक्षण की प्रक्रिया को बताना
10. वाहनों के निरीक्षण की प्रक्रिया का वर्णन
11. वाहनों की लोडिंग प्रक्रियाओं की जांच करना
12. सामग्री हैंडलिंग उपकरण के उपयोग का वर्णन

## इकाई 1.1 शिपमेंट वितरण की तैयारी करना

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. दैनिक कार्यक्रम और वितरण की सूची का वर्णन
2. ऑर्डर और समय सीमा के बीच प्राथमिकताओं को देखना
3. सही मार्ग का क्रम बताना
4. वितरण के लिए तयारी
5. वाहन निरीक्षण

### चरण: शिपमेंट वितरण के लिए तैयारी कैसे करें



**चरण 1 :** दैनिक कार्यक्रम लें समेकन



**चरण 2 :** स्टेशनरी और शिपमेंट विवरण लें



**चरण 3 :** पैकेज का निरीक्षण कार्यक्रम के अनुकूल नहीं



**चरण 4 :** वाहन निरीक्षण



**चरण 5 :** वाहन के रूट की योजना



**चरण 6 :** वाहन में लोड करना



**चरण 7 :** समयनिष्ठता की पुष्टि व्यवस्था

### 1.1.1 दैनिक कार्यक्रम लें

दिन शुरू होने पर, कूरियर वितरण कार्यकारी डिस्पैच विभाग की ओर से मार्ग आधारित दैनिक कार्यक्रम प्राप्त करता है। इसे या तो हार्ड कॉपी के रूप में या हाथ में पकड़े जाने वाले मोबाइल डिवाइस पर प्राप्त किया जाएगा।



चित्र 1.1.1 एक सिस्टम पर दैनिक कार्यक्रम

इस डेटा (वितरण रन शीट) में किये जाने वाले वितरण की संख्या और निम्न जानकारी शामिल होगी

1. एयरवे बिल संख्या / डॉकेट संख्या
2. ग्राहक का नाम
3. पिन कोड के साथ वितरण का पता
4. संपर्क विवरण
5. पैकेज की संख्या / शिपमेंट विवरण
6. वजन
7. बारकोड और बारकोड संख्या

लिस्ट के साथ दिन की आइटमों की क्रॉस जांच करें।

देखें कि वितरण शीट में दिए गए सभी क्षेत्र आपकी भौगोलिक सीमा के अंदर हों।

### COURIER DELIVERIES RUN SHEET

Date: \_\_\_\_\_ Courier Executive name: \_\_\_\_\_ Vehicle Reg No: \_\_\_\_\_

Start time: \_\_\_\_\_

Pre-start inspection completed on vehicle  Yes  No

PDA Taken:  Yes  No Signature: \_\_\_\_\_

Job run/Location number: *100 Feet Road, College Road*

Delivery name	Delivery address	Delivery number	Docket Number	Priority Delivery	Time of delivery	Customer Signature	Paid /Collect Cash
Charlotte	214 High Street, 100 Feet road	2NW5	AX776889	Noon			Rs 7500
Expresso House	College Road	2NW1	C5689765 4	10.30am			Paid
Simpsons	College Road	2NW4	C6546778 3	Evening			Paid
Mick's	College Road	2NW2	C6578965 2	No Preference			Rs 650
Claire	100 Feet Road	2NW3	C6787299 8	Evening			Rs 2800
Casio Engineering	318 High Street, , 100 Feet road Back to depot	2NW6	DY765908	11.00am			Paid

TOTAL TIME and distance

Rest breaks	Start time	Finish time	Total time
<i>Inside depot</i>	<i>10.15</i>		
Workshop	Start time	Finish time	Total time

Fill in sheet correctly and submit to Supervisor at the end of every shift.

चित्र 1.1.2 कूरियर वितरण रन शीट – नमूना

### 1.1.2 स्टेशनरी की जांच करें

- कर्मचारी आईडी कार्ड
- ट्रैकिंग उपकरण
- ग्लोबल पोजिशनिंग सिस्टम – हाथों में पकड़े जाने वाले डिवाइस
- ब्लूटूथ ट्रैकिंग डिवाइस
- पैसों का पाउच
- वितरण शीट से वितरण के बाद नगद की संख्या का आकलन करें।
- दैनिक उपयोग के लिए वित्त विभाग से पैसे कलेक्ट करें
- हस्ताक्षर करके पैसे प्राप्त करें
- पेन, सील
- पैकिंग सामान – टेप, कैंची, लेबल
- छुटा हुआ वितरण नोट
- मोबाइल फोन



चित्र 1.1.3 ट्रैकिंग डिवाइस



चित्र 1.1.4 हाथों में पकड़े जाने वाले डिवाइस

### 1.1.3 शिपमेंट का विवरण

शिपमेंट सूची पर पता, मोबाइल नंबर और महत्वपूर्ण विवरण का निरीक्षण करें। कोई विवरण अधूरा या अस्पष्ट होने पर, सुपरवाइजर से बात करके जानकारी प्राप्त करें।

- दिन की प्राथमिकताओं को समझें
- आपातकालीन शिपमेंट को समझें
- समय सीमा के आधार पर योजना बनाएं

## इकाई 1.2 शिपमेंट के लिए तैयार होना

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. दिन की ट्रिप के दौरान वितरण करने वाले सभी पैकेज की जांच करें
2. सही स्थिति के पैकेज की भी जांच करें
3. किसी भी नुकसान या त्रुटियों के बारे में समन्वयक को रिपोर्ट करना

### 1.2.1 कार्यक्रम से अलग पैकेज की जांच करें

वितरण के लिए सूची के सभी पैकेज का भौतिक निरीक्षण करें कि सूची में लिखे गए सभी आइटमों को वितरण के लिए अलग किया गया है या नहीं।

इसके अलावा, पैकेज की स्थिति की जांच करें।



चित्र 1.2.1. क्षतिग्रस्त बक्से

सुनिश्चित करें कि पैकेज अच्छी हालत में हो। क्षतिग्रस्त पाए जाने पर संगठन की प्रक्रियाओं का पालन करें और सुपरवाइजर को रिपोर्ट करें।

### 1.2.2 वाहन का निरीक्षण (दुपहिया वाहन या वैन)

हस्ताक्षर करके वाहन की चाबी लें।

वाहन संगठन की संपत्ति है, इसलिए वाहन को कार्यालय परिसर में वापस लाना वितरण कार्यकारी की जिम्मेदारी है। इसलिए शुरू करने से पहले, वाहन का निरीक्षण करके देखें कि परिसर छोड़ने से पहले वाहन अच्छी हालत में था।





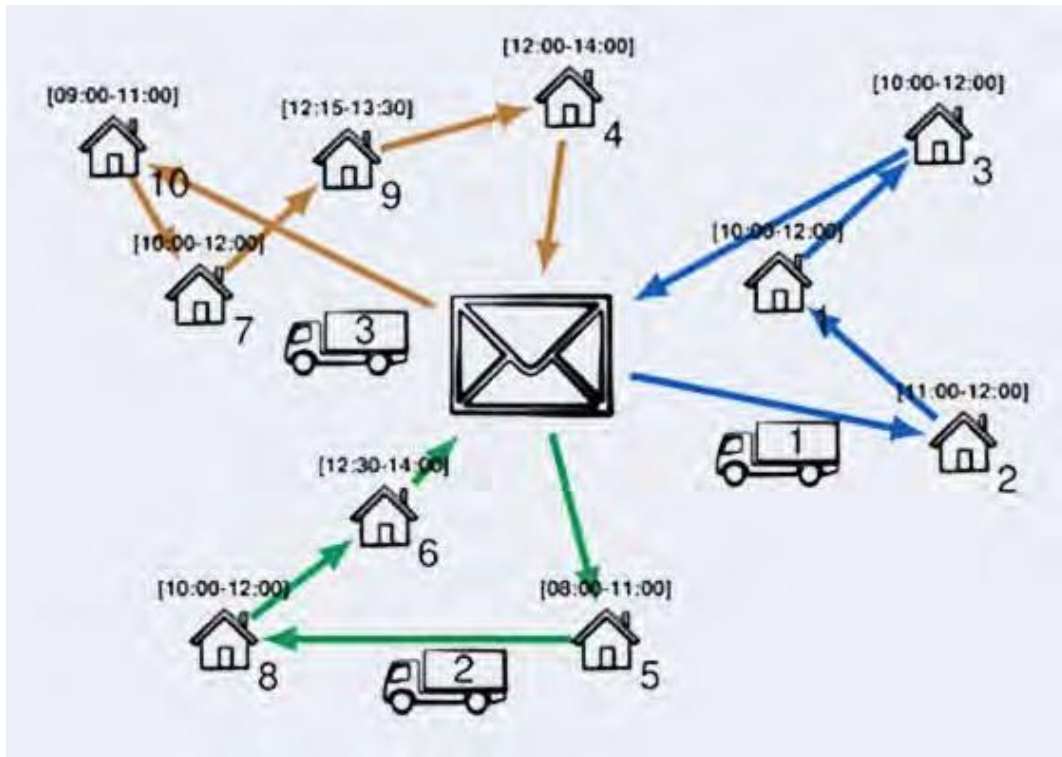
चित्र 1.2.6 हस्ताक्षर करना तथा चाभियों को लेना



चित्र 1.2.7 कुरियर बैग्स

मौसम और ताँ के आधार पर वाहन का यात्रा करने के लिए सुरक्षित होना सुनिश्चित करें।  
दोपहिया वाहनों या वैन के लिए निरीक्षण की सूची मेन्टेन करें और सुनिश्चित करें कि वाहन अच्छी हालत में है।  
इसके अलावा दोपहिया वाहनों की डिलीवरी के मामले में वितरण बैग की स्थिति का निरीक्षण करें

### 1.2.3 वाहन के मार्ग की योजना बनाएं



चित्र 1.2.8 वाहन मार्ग



डिस्पैच या लोजिस्टिक्स विभाग की ओर से वाहन मार्ग योजना लीजिए। यह मार्ग प्राथमिकता और लागत दक्षता (लोजिस्टिक्स लागत) के आधार पर अनुकूलित किया जाएगा। मार्ग अनुकूलन यात्रा की दूरी के साथ ही ईंधन की खपत को कम करना, और इसके साथ ही सभी ग्राहकों को मिलने पर आधारित है।

कुछ ग्राहकों ने समय स्लॉट वितरण के लिए पूछा होगा और इसलिए, योजना को इस बाधा को ध्यान में रखना चाहिए।

अधिक परिचित क्षेत्रों में, सुविधा के आधार पर मार्ग की योजना बनाएं। मार्ग की योजना इसके आधार पर बनाई जानी चाहिये

प्राथमिकताएं

यातायात समय

एक ही भौगोलिक क्षेत्रों के ऑर्डर्स को एक साथ रखना पैकेज का वहन/आकार आदि

वितरण नाम	वितरण पता	वितरण संख्या	डॉकेट संख्या	प्राथमिकता वितरण	वितरण का समय वितरण	ग्राहक हस्ताक्षर	भुगतानधकत्रित नगद
एक्सप्रेसो	ब्वससमहम त्वंक	2NW1	C56897654	10.30 पूर्वाह्न			च्यक
कैसियो इंजीनियरिंग	318 हाई स्ट्रीट,	2NW6	DY765908	11.00 पूर्वाह्न			च्यक
चार्लोट	214 हाई स्ट्रीट,	2NW5	AX776889	दोपहर			रु 7500
क्लेयर	100 फुट रोड	2NW3	C67872998	गाम			रु 2800
सिम्पसंस	कॉलेज रोड	2NW4	C65467783	गाम			भुगतान
मिक	कॉलेज रोड वापस डिपो पर	2NW2	C65789652	कोई प्राथमिकता नहीं			रु 650
कुल समय और दूरी							

तालिका 1.2.9 कूरियर वितरण रन शीट डेटा

## इकाई 1.3 पैकेज लोड करना

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. शिपमेंट की व्यवस्था को समझना
2. स्पेस बचत का विवरण
3. लोडिंग के तरीकों को समझना

#### 1.3.1 स्वंक पदजव टमीपबसम

जैम तंतदहमउमदज वजिीम हववके पदेपकम जीम जतनबाीवनसक इम वद द वचजपउप्रमकूल जवअमेचंबमण न्दकमतेजंदकेमिंदक नदेमिींदकसपदह वजिीम चंबांहमेण छवूमपहीज ६ चंबांहमीवनसक इम चसंबमक वद जीम थतंहपसम दक हसें उंजमतपंसे



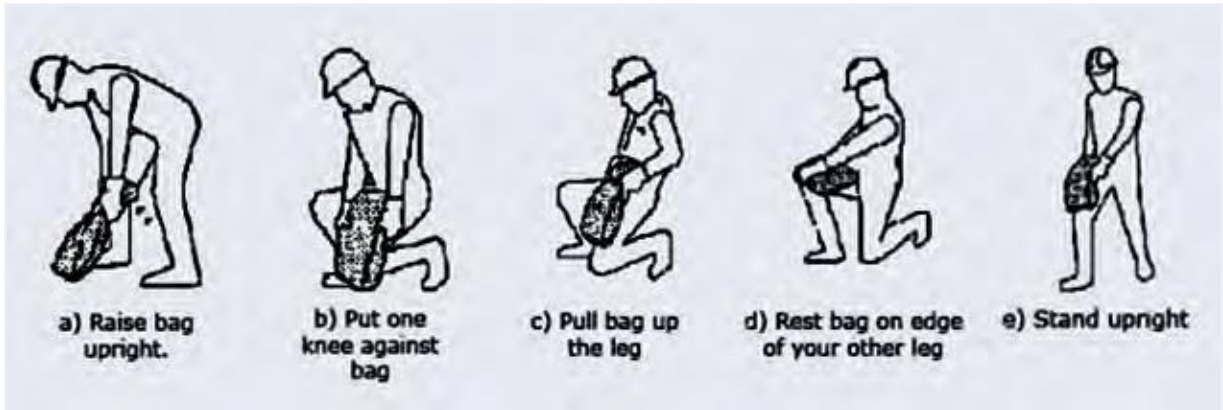
चित्र 1.3.1 वाहन में लोड करना

**सुझाव** 

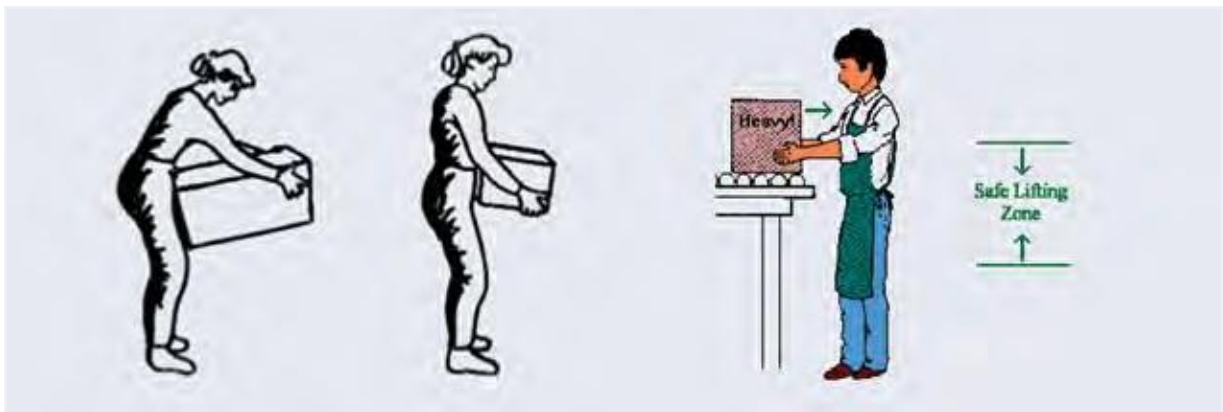
आर्थोपेडिक दर्द और हड्डियों पर दबाव पड़ने से बचने के लिए, सामान को संभालने के लिए एक व्यवस्थित तरीका अपनाया जाता है। सामग्री की हैंडलिंग के लिए ध्यान रखा जाना चाहिए। भारी वस्तुओं को सुरक्षित रूप से उठाएं।



चित्र 1.3.2 श्रमदक्षता शास्त्र



चित्र 1.3.3 श्रमदक्षता शास्त्र



चित्र 1.3.4 श्रमदक्षता शास्त्र

जहाँ भी संभव हो सामग्री हैंडलिंग उपकरण का उपयोग करें



चित्र 1.3.5 सामग्री हैंडलिंग उपकरण

### 1.3.2 व्यवस्थित प्रबंध की पुष्टि करें

पहला वितरण दरवाजे के पास या कूरियर बंधे बैग के ऊपर होना चाहिये। सबसे अंतिम वितरण को अंदर रखना चाहिये।

सुनिश्चित करें कि पैकेज को बड़े करीने से लगाया जाए ताकि वे लेबल के संकेतों के अनुसार कंपन और नुकसान से बचे रहें।

योजना में व्यवधान की संभावना हो सकती है। इसलिए बेहतर यह है कि गेट छोड़ने से पहले सुपरवाइजर से योजना में किसी परिवर्तन या ट्रिप के दौरान कोई अतिरिक्त जिम्मेदारी है या नहीं।



चित्र 3.14 वितरण के लिए तैयार

## नोट्स

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## सारांश

वितरण संचालन के लिए दिन की तैयारी करना, स्टेशनरी को समझना, मार्ग की योजना बनाना और प्राथमिकताओं के प्रबंधन के बारे में चर्चा की गई है। लोडिंग प्रक्रिया और दिन की शुरुआत में आवश्यक जानकारी के बारे में बात की गई है। वाहन के निरीक्षण, रखरखाव और लोडिंग प्रक्रियाओं के बारे में बात की गई है।

## व्यवहारिक

1. वितरण बैग के अंदर पैकिंग करें
2. विभिन्न टीमों के बीच सामूहिक चर्चा, अपने क्षेत्र में 20 वितरण के साथ एक मार्ग योजना। यात्रा की दूरी और लिए गए समय की गणना करें।

## अभ्यास

1. अपने क्षेत्र में मार्ग योजना तय करने के बारे में चर्चा
2. कार्यालय से आप कौन से स्टेशनरी आइटमों को एकत्र करेंगे?
3. दोपहिया वितरण के लिए आप किस तरह का त्वरित निरीक्षण करेंगे?
4. वैन वितरण के लिए आप किस तरह का त्वरित निरीक्षण करेंगे?
5. दोपहिया/वैन वितरण के दौरान ले जाने वाली चेकलिस्ट बनाएं
6. क्षतिग्रस्त पैकेज देखने पर आप किसे सूचना देंगे?
7. अनुकूलित मार्ग को परिभाषित करें

संबंधित विडिओ देखने के लिए क्यू आर कोड को स्कैन करें अथवा दिये गए लिंक पर क्लिक करें



<https://www.youtube.com/watch?v=MBBDUvLVLKs>  
आपूतिर् शरूखला पबरंधन



<https://www.youtube.com/watch?v=eu0lugAMgqk>  
रसद क्या है



<https://www.youtube.com/watch?v=kiLc5j1PyZY>  
वितरण कायर्कारी का अनुभव



[https://www.youtube.com/watch?v=AnYrQt2uh\\_E](https://www.youtube.com/watch?v=AnYrQt2uh_E)  
ऑनलाइन ऑर्डर आपके दरवाजे तक कैसे पहुंचाए जाते हैं?





## 2. कूरियर वितरण करना

इकाई 2.1 – कूरियर वितरण करना

इकाई 2.2 – नकदी संग्रह गतिविधियाँ

इकाई 2.3 – अनुपलब्ध होने की स्थिति में ग्राहकों को संभालना





## मुख्य शिक्षण परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. समझना कि ग्राहक के गंतव्य पर कैसे पहुंचना है
2. उन ग्राहकों को ढूंढना जिन्हें वितरण किया जाना है
3. कैश-ऑन-डिलीवरी प्रक्रिया को समझाना
4. एक्शन प्लान समझना कि जब ग्राहक उपलब्ध नहीं हो तो कैसे प्रतिक्रिया करें?
5. वितरण करने की प्रक्रिया समझाना
6. संकेतों के जरिए वाहनों की सही पार्किंग समझाना
7. नकदी संग्रह गतिविधि के बारे में बताना
8. प्रक्रिया में शामिल अतिरिक्त शुल्क के बारे में बताना
9. ग्राहक के भुगतान से सम्बंधित सभी नियमों व शर्तों को समझाना
10. ग्राहक को पैकेज पहुंचाने की प्रक्रिया का वर्णन करना

## इकाई 2.1 संगठनात्मक समझ

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. गंतव्य की जांच करना
2. ग्राहक की पहचान की जांच करना
3. नकदी प्राप्त करना और जमा करना
4. यह सुनिश्चित करना कि शिपमेंट अच्छी स्थिति में प्राप्त किया गया है

### प्रक्रिया वितरण करना



**चरण 1** : गंतव्यग्राहक ढूँढें



**चरण 2** : वैध पहचान पत्र की जांच कर ग्राहक को वेरीफाई करें



**चरण 3** : यदि कैश-ऑन-डिलीवरी हो तो कैश कलेक्ट करें



**चरण 4** : वेरीफाई और कैश कलेक्ट के बाद पैकेज दे दें



**चरण 5** : वितरण की रसीद दे दें



**चरण 6** : जब ग्राहक उपलब्ध नहीं हो तो स्थिति को संभालें

### 2.1.1 गंतव्य ग्राहक को खोजें

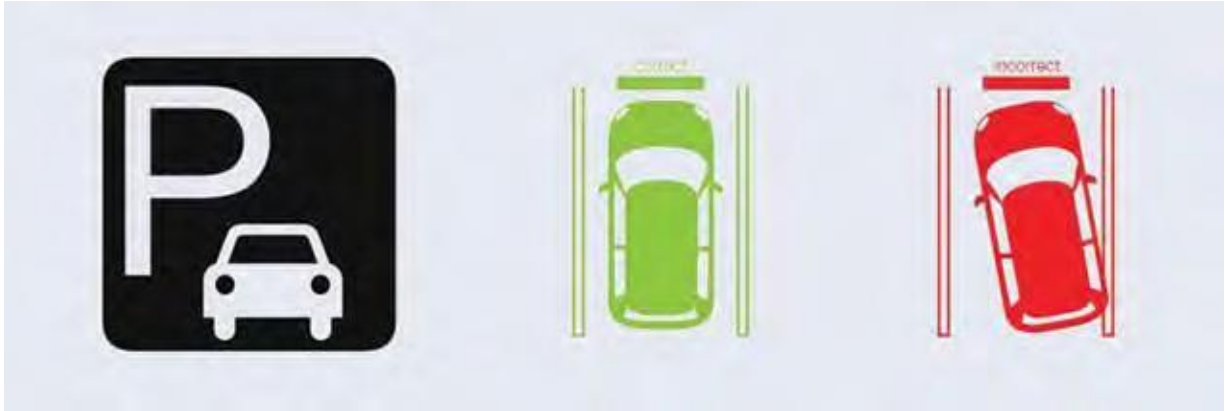
कूरियर वितरणकर्ता को लोकल मैप और लोकल एरिया के प्रमुख स्थानों की जानकारी होनी चाहिए

ग्राहक के पते पर जाएँ और ठीक स्थान का पता करें व यदि आप ठीक स्थान पर नहीं पहुँच पाए, तो ग्राहक को फोन करें और रास्ता बताने की प्रार्थना करें ग्राहक के साथ ईमानदारी से पेश आएँ और फोन करने का कारण बताएँ, अपनी वर्तमान लोकेशन बताएं और ग्राहक की वर्तमान लोकेशन के रास्ते का पता करें



### 2.1.2 वाहन को पार्किंग स्लॉट में सफाई से खड़ा करें

- पार्किंग में हालाँकि कम समय चाहिए होता है, सुनिश्चित कर लें आपका वाहन दूसरे खड़े वाहनों के रास्ते में बाधा ना हो
- जब भी पार्किंग टिकट की दूसरे आवश्यकता हो, खरीदें
- ऑफिस परिसर में, सुरक्षा जाँच पर एक एंट्री कार्ड चाहिए होगा, ऐसे अवसर पर, पहचान पत्र की आवश्यकता भी पड़ सकती है



चित्र 2.1.2. पार्किंग संकेत

- अन्य पैकेजों को छोड़े बिना ग्राहक का पार्सल निकालें
- दरवाजे बंद कर दें और वाहन को लॉक करें और सुनिश्चित कर लें वाहन लॉक हो गया है



चित्र 2.1.3 बंद दरवाजे

### 2.1.3 ग्राहक का सत्यापन करें



चित्र 2.1.4. ग्राहक को अभिवादन करें

- जैसे ही लोकेशन पर पहुंचें, ग्राहक का अभिवादन करें, "हैलो गुड मोर्निंग सर मैडम"
- ग्राहक के साथ हमेशा एक अच्छा और प्रसन्नचित व्यवहार रखना चाहिए
- महिला ग्राहक/महिला प्राप्तकर्ता होने पर सम्मानपूर्वक रहने सुनिश्चित करें और कल्चरल सेंसिटीविटी बनाए रखना बहुत जरूरी है
- ग्राहक के साथ ऑय-कांटेक्ट प्रोफेशनल होना चाहिए
- पैकेज को ठीक से पकड़ाएँ ताकि ग्राहक के हाथ ना छुए जाए



चित्र 2.1.5 व्यवहारगत कौशल

- ग्राहक के घर के भीतर प्रवेश ना करें
- ग्राहक के पहचान पत्र के लिए पूछें, कोई भी सरकारी पहचान पत्र, और दिए गए पहचान पात्र से मिलान कर सत्यापित करें



## इकाई 2.2 नकदी संग्रह गतिविधियाँ

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. कैश कलेक्शन एक्टिविटीज (नकदी संग्रह गतिविधियाँ) की प्रक्रिया समझा पाएंगे
2. अतिरिक्त शुल्क के कारण बता पायेंगे
3. नकदी संग्रह गतिविधि के स्थगित होने की स्थिति समझ पायेंगे
4. सुनिश्चित कर पाएंगे कि स्थगित अच्छी स्थिति में पहुंचे

### 2.2.1 यदि कैश-ऑन-डिलीवरी हो, तो कैश कलेक्ट करें

- यदि कैश-ऑन-डिलीवरी जरूरी हो तो कैश के लिए अनुरोध करें
- कैश कलेक्ट करें और ग्राहक के सामने जांच करें
- कैश के लिए छुट्टे पैसे दें
- सावधानी से पाउच में कैश जमा कर लें
- अगर क्रेडिट कार्ड से हो तो कार्ड को स्वाइप करें और जो भी राशि देनी ही भरे, ग्राहक से पिनकोड डालने का अनुरोध करें, मशीन पर लेनदेन एंटर करें और मशीन से भुगतान पर्ची प्रिंट कर लें



चित्र 2.2.1. नकदी

### 2.2.2 अतिरिक्त शुल्क कलेक्ट करें

- कुछ स्थितियों में, जल्दी डिलीवरी पर अतिरिक्त शुल्क होगा
- नबी जपउमेए बवससमबज जीम ककपजपवदंस उवनदज तिवउ जीम बनेजवउमत
- ऐसा होने पर, ग्राहक से अतिरिक्त राशि कलेक्ट करें
- कुछ उत्पादों और सेवाओं पर अतिरिक्त शुल्क
- उदाहरण
- कूरियर ओपरेटर द्वारा चुकाई जाने वाली कस्टम ड्यूटी
- पीक टाइम डिलीवरी के सेवा शुल्क
- कैंसिल करने के शुल्क

### 2.2.3. यदि कलेक्शन के समय ग्राहक के पास पैसे नहीं हों तो

- यदि ग्राहक कुछ मिनटों में व्यवस्था कर पाए तो इंतजार करें
- दूसरी अपॉइंटमेंट तय करें और समय अंकित कर लें
- वापस जाने से पहले के रूट में यदि समय तय होता है तो फिर से जाएँ
- यदि समय उस दिन के प्लान में फिट नहीं होता है, तो अगला दिन में तय करें

### 2.2.4 पैकेज हैण्डऑवर करना

- यदि डिलीवरी में नकद भुगतान का विकल्प ना हो तो पैकेज ग्राहक को दे दें ।
- सुनिश्चित कर लें कि पैकेज क्षतिग्रस्त स्थिति में तो नहीं है



चित्र 2.2.2. पैकेज हैण्डऑवर करना

### 2.2.5 डिलीवरी प्राप्ति की रसीद देना

- ग्राहक को शेड्यूल शीट पर या डिजिटल रूप में डिलीवरी पुष्टिकरण पर हस्ताक्षर करने को कहें
- जब डिलीवरी ऑफिस सिक्यूरिटी या ऑफिस डेस्क पर हो, तो ध्यान से जांच लें कि प्राप्तकर्ता के नाम और हस्ताक्षर के साथ संस्था की मोहर डिलीवरी शीट पर अंकित की जाए



चित्र 2.2.3 ग्राहक के हस्ताक्षर लेना



चित्र 2.2.4. डिजिटल हस्ताक्षर

- डिलीवरी पूरी होने की सूचना के लिए डिलीवरी शीट पर समय अंकित करें
- ग्राहक को धन्यवाद कहें और परिसर से निकल आयें



## इकाई 2.3 ग्राहक के अनुपस्थित होने की स्थिति को

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. समझा पायेंगे कि ग्राहक के अनुपस्थित होने पर स्थिति को कैसे संभाला जाए
2. जब ग्राहक फोन नहीं उठाए तो कैसे प्रतिक्रिया करें

### 2.3.1 जब ग्राहक अनुपस्थित हो

ऐसा सामान्य रूप से हो सकता है कि ग्राहक उपस्थित नहीं हो। ऐसी स्थितियों में आपकी संस्था के आधार पर मानक प्रक्रिया की जानी चाहिए

- ग्राहक को फोन करें और विनम्रता से स्थिति समझाएं।
- अगर पैकेज का भुगतान पहले से ही कर दिया गया हो और हस्ताक्षर की जरूरत नहीं हो तो ग्राहक द्वारा बताए गए व्यक्ति को दे दें
- प्राप्तकर्ता का नाम और हस्ताक्षर प्राप्त करें और पैकेज के सही स्थिति में प्राप्त होने की रसीद काट दें
- प्राप्तकर्ता को धन्यवाद कहें और परिसर छोड़ दें
- यदि पैकेज पर केश हस्ताक्षर आवश्यक हो, कोई और सुविधाजनक समय तय करें



चित्र 2.3.1 उपभोक्ता को कॉल करना



### 2.3.2 ग्राहक को संपर्क नहीं किया जा सकता

डिलीवरी चूकना

- अगर ग्राहक से संपर्क नहीं हो पा रहा हो, एक डिलीवरी चूकने का एक नोट छोड़ दें
- डिलीवरी को रि-शेड्यूल करने के लिए डिलीवरी नोट में ग्राहक के पास वापस फोन करने पर जानकारी होगी।
- डिलीवरी को अगले शेड्यूल, या जो भी शेड्यूल ग्राहक द्वारा निश्चित किया जाए, में रि-प्लान करें

**ups** For more information on your package, scan the QR code below or go to [ups.com](https://www.ups.com) and enter your InfoNotice® number.

TO: \_\_\_\_\_  
 BAR: \_\_\_\_\_  
 PACKAGE(S) FROM: \_\_\_\_\_ InfoNotice # 0000 00000 000 C

**Sorry we missed you**

1 We will try again on the next weekday (excluding holidays)  
 2 Your package was left at  
 Neighbour \_\_\_\_\_  
 Other \_\_\_\_\_  
 3 We attempted to make a pickup  
 4 This was our final attempt

SCAN HERE FOR BNC LOCATION AND FINAL

For more options please refer to the back of this notice or go to [ups.com/infonotice](https://www.ups.com/infonotice)

**Please pick up your package(s)**

Your package(s) will be available for pickup at a **UPS Access Point™** beginning:  Today  The next weekday (excluding holidays)

To find your UPS Access Point location, package availability for pickup, and operating hours (weekend hours are typically available), scan the QR code above, go to [ups.com](https://www.ups.com) and enter your InfoNotice number, or refer to the back.

**Your action is required** See back for more details.

6 A) Someone must be here to accept delivery and sign for your package(s)  
 Must be 19 years of age or older  
 7 B) We can leave your package(s) on the next weekday (excluding holidays) if you sign the back of this InfoNotice  
 8 C) Your package(s) has a C.O.D. due \$ \_\_\_\_\_ Payable to Sender  
 Certified cheque or money order only Payable to Sender (see back for more details)  
 9 D) Your package(s) has a brokerage C.O.D. due \$ \_\_\_\_\_ Payable to UPS

**Sign up for UPS My Choice® at [ups.com/join](https://www.ups.com/join)**  
 Get deliveries on your schedule.

**DELIVERY NOTICE!**  
*Important Time & Date Sensitive Material*

Addressee: \_\_\_\_\_  
 Delivery Date: \_\_\_\_\_  1st Attempt  
 Time: \_\_\_\_\_  2nd Attempt  
 ID #: \_\_\_\_\_  Final Attempt

Please call within 24 hours to reschedule your delivery.

Contact Person: \_\_\_\_\_  
 Phone # ( ) \_\_\_\_\_

चित्र 2.3.2. मिसिंग नोट डिलीवर करना



संबंधित विडिओ देखने के लिए क्यू आर कोड को स्कैन करें अथवा दिये गए लिंक पर क्लिक करें



<https://www.youtube.com/watch?v=1fD8n9jdWb4>

खतरनाक माल की हैंडलिंग



<https://www.youtube.com/watch?v=7HfEnHztvIM>

मैनुअल हैंडलिंग





### 3. वितरण के बाद के कार्य

इकाई 3.1 – अवितरित पैकेजों को जमा करना

इकाई 3.2 – संचालक को रिपोर्ट करना व सूचना देना



## मुख्य शिक्षण परिणाम



इस मॉड्यूल के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. अवितरित पैकेजों के साथ की जाने वाली प्रक्रिया को समझना
2. एक बार पैकेज सुपरवाइजर को दे दिए जाएँ उसके बाद की प्रक्रिया को समझाना
3. सुपरवाइजर के साथ की जाने वाली रिपोर्ट और बिल का वर्णन करना
4. गायब होने और क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में ट्रैकिंग प्रोसेस और खतरों के बारे में बताना
5. कैश सरेंडर करने की प्रक्रिया बताना
6. पैकेज अनलोड करने के बाद की गतिविधियों का पता लगाना
7. पोस्ट-डिलीवरी गतिविधियाँ करने में शामिल प्रक्रिया को समझना
8. वाहन पार्किंग प्रक्रिया को समझना
9. कैश में शामिल प्रक्रिया का पता लगाना

## इकाई 3.1 अवितरित पैकेज को जमा करना

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. दैनिक कार्यक्रम और वितरण की सूची का वर्णन
2. ऑर्डर और समय सीमा के बीच प्राथमिकताओं को देखना
3. सही मार्ग का क्रम बताना
4. वितरण के लिए तयारी
5. वाहन निरीक्षण

### 3.1.1 प्रक्रिया वितरण के बाद की गतिविधियाँ करने के लिए



**चरण 1 :** रू अवितरित पैकेज को अनलोड करें और वापस लौटा दें



**चरण 2 :** वाहन को पार्क करें और जांच कर लें



**चरण 3 :** स्टेशनरी और कैश हैंडऑवर कर दें



**चरण 4 :** संचालक को सूचित करें



**चरण 5 :** रिपोर्टिंग



**चरण 6 :** बिल जमा करें

### 3.1.2 अवितरित पैकेज को अनलोड व रिटर्न करें



चित्र 3.1.1 पैकेजों को उतारना

- अवितरित पैकेज को संग्रह करने के स्थान पर लाये
- पैकेज के साथ पैकेज से सम्बंधित दस्तावेज संग्रह विभाग को दे दें
- सुनिश्चित कर लें पैकेज को कोई क्षति नहीं हुई हो
- अवितरित सामन को पीट के साथ फिर से मिलान कर लें

### 3.1.4 वाहन को पार्क करें और जांच कर लें

क्योंकि वाहन संस्था का है, वाहन को ऑफिस परिसर में सुरक्षित वापस लाना डिलीवरी एग्जीक्यूटिव की जिम्मेदारी है। इसलिए दिन का काम खत्म होने पर, यह जांच होनी चाहिए कि वाहन अच्छी स्थिति में है या नहीं?

वाहन पर हुई कोई भी क्षति के बारे में रखरखाव को बताई जानी चाहिए। घाबियाँ जमा कर दें और प्राप्ति-स्वीकृति ले लें।



चित्र 3.1.2 वाहन को पार्क करें

### 3.1.3 स्टेशनरी और नकदी जमा करें

सुपरवाइजर को ऐसी चीजों के साथ स्टेशनरी की चीजें दे दें।

- जीपीएस हटाएँ हैण्डहेल्ड उपकरण
- ब्लू टूथ उपकरण
- कंपनी मोबाइल फोन
- हटाएँ पेन, मोहर, डिलीवरी नोट
- पैकिंग सामान
- एकाउंट्स विभाग में कैश जमा कर दें
- जमा हुए पैसे का हिसाब करें
- कार्ड स्वपिंग मशीन सरेंडर कर दें
- सब कुछ जमा करने के बाद प्राप्ति-स्वीकृति की रसीद ले लें। जमा करने के बाद जहाँ भी आवश्यक को हस्ताक्षर कर दें।



## इकाई 3.2 संचालक को रिपोर्ट करना और सूचित करना

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में प्रतिभागी निम्न में सक्षम होंगे:

1. रिपोर्ट करने की प्रक्रिया बता पायेंगे
2. संचालक को आज के दिन के प्लान और अगले दिन के प्लान के बारे में बता पायेंगे
3. पैकेज को कोई भी क्षति होने की रिपोर्ट प्रक्रिया और फीडबैक

### 3.2.1 दिनभर की मिस हुई डिलीवरी और अवितरित पैकेज के बारे में संचालक को सूचित करें

- मिस हुई डिलीवरी/अवितरित पैकेज का कारण समझाएं
- जो आज नहीं हो पाई उनके लिए, अगले दिन के वितरण की योजना बनायें।
- आज के दिन आई समस्याओं के बारे में बताएँ



चित्र 3.2.1 पर्यवेक्षक को सूचित करना



चित्र 3.2.2 रिपोर्टों को दर्ज

### 3.2.2 भरपाई के लिए बिल जमा करें

- भरपाई के लिए बिल जमा उपलब्ध कराना
- प्रबंधन द्वारा जरूरी फॉर्म को समझना
- जोखिम प्रबंधन से सम्बंधित
- ट्रेकिंग आवश्यकताओं को सुनिश्चित करना
- बिल जमा करना



पॉलिसी और संस्था की प्रक्रिया के अनुसार

- भरपाई के लिए बिल उपलब्ध कराएँ
- पॉकेट से अतिरिक्त पैसों में हुआ खर्चा (टेलीफोन कॉल्स)
- एडवांस में लिए गये पैसे और भरपाई
- फॉर्म जमा करें
- दिन के काम के दौरान ग्राहकों के हस्ताक्षरों के साथ ली गई डिलीवरी रन शीट

**DELIVERY RUN SHEET**

Date: 5/5/10 Fr. Code:          \* 16450445 \*

RO/Br./Fr. Name:          Delivery Person Name: V. C. A. A. D.

Sl.	Customer Name & Address	Complaint No.	Sl. No.	QTY	Form's Status/Contingency No.
1	Anirudh Singh BRL	404921233	001	001	Check Content Before You Receive Name: <u>        </u> Address: <u>        </u> Pin No: <u>        </u>
2	Bank of India BRL	152702998	001	001	Check Content Before You Receive Name: <u>        </u> Address: <u>        </u> Pin No: <u>        </u>
3	Harinder Singh BRL	211205207	001	001	Check Content Before Name: <u>        </u> Address: <u>        </u> Pin No: <u>        </u>
4	B. K. STEEL BRL	KL41081791	001	001	Check Content Before You Receive Name: <u>        </u> Address: <u>        </u> Pin No: <u>        </u>
5	Kashi Fuel products etc BRL	KL41119141	001	001	Check Content Before You Receive Name: <u>        </u> Address: <u>        </u> Pin No: <u>        </u>

चित्र 3.2.3 पॉलिसी और संस्था की प्रक्रिया के अनुसार

- क्षतिग्रस्त शिपमेंट के लिए इन्सुरेंस फॉर्म
- रिप्लेसमेंट फॉर्म
- काम खत्म होने पर पेपर वर्क

### 3.2.3 कन्साइनमेंट की ट्रैकिंग को समझना

जैसे ही और जब कन्साइनमेंट सप्लाई चैन में आता है, पैकेज को हर एक लोकेशन पर स्कैन किया जाता है। हर एक स्कैन के साथ, उस लोकेशन पर कन्साइनमेंट का स्टेटस सिस्टम पर अपडेट कर दिया जाता है और

इससे ट्रैकिंग आसान हो जाती है। जब एयर-वे बिल नंबर सिस्टम में डाला जाता है, सिस्टम कन्साइनमेंट की लोकेशन बता देता है।

नीचे एक बारकोड स्कैनर का चित्र है जो लोकेशन पर बारकोड और शिपमेंट स्टेटस को स्कैन करता है।



चित्र 3.2.4 बारकोड को स्कैन करना

नीचे दी गया चित्र कन्साइनमेंट के मूवमेंट में हर एक स्टेप पर ट्रैकिंग रिकॉर्ड का है।

Waybill No :	Reference No :
Pickup Date	13 October 2014
From	Mumbai
To	Thiruvalla
Status	SHIPMENT DELIVERED
Date of Delivery	20 October 2014
Time of Delivery	16:20
Recipient	

Status and Scans			
Location	Details	Date	Time *
Waybill No :			
Thiruvalla	Shipment Delivered	20-Oct-2014	16:20
Thiruvalla	Shipment Arrived	20-Oct-2014	16:12
Thiruvalla	Shipment Out For Delivery	20-Oct-2014	16:12
Kottayam	Shipment Further Connected	18-Oct-2014	18:27
Kottayam	Shipment Arrived	18-Oct-2014	15:29
Kochin Hub	Shipment Further Connected	18-Oct-2014	04:27
Kochin Hub	Network Delay, Will Impact Delivery	17-Oct-2014	19:24
Kochin Hub	Shipment Arrived	17-Oct-2014	12:33
Chennai Airport Hub	Contact Customer Service	15-Oct-2014	01:39
Mumbai Hub	Shipment Further Connected	14-Oct-2014	17:01
Mumbai Hub	Shipment Arrived	14-Oct-2014	15:04
Mumbai Etail Warehou	Shipment Further Connected	14-Oct-2014	11:16
Mumbai Etail Warehou	Shipment Arrived	13-Oct-2014	22:35

\* - 24 Hr Format

चित्र 3.2.5 स्थिति को जानना

### 3.2.4 हानि और छति के लिए प्रक्रिया

परिवहन के दौरान हानि और छति की समस्या का सामना सामान्यतया करना पड़ेगा। हानि खराब पैकिंग, सामान को लदाई व माल उतराई के समय लापरवाही, चोरी अथवा सामान को गलत जगह रखने की वजह से हो सकता है। परिवहन के समय सामान को लापरवाही से पकड़ने की वजह से भी छति हो सकती है

हर ऑर्गेनाइजेशन में आगम और निर्गम के वक्त हानि और क्षति को सँभालने की एक प्रक्रिया होती है। मामलोंको सँभालने के लिए आपको ऑर्गेनाइजेशन की नीति को समझना होगा।

माल लादते समय, संख्या गिन लें और छति को देख लें और उसको लिख लें।

निरीक्षक को हानि और क्षति के बारे में बता दें

क्षति के कारणों की जाँच कर लें और उन्हें बयान कर

### खतरे की परिभाषा

खतरा वो है जिसके साथ हम आमतौर पर अपनी रोजमर्रा की जिन्दगी में जीते हैं। लोग निरंतर इन खतरों के आधार पर निर्णय ले रहे हैं। खतरा किसी विस्तृत संकटजनक घटना के होने की संभावना और कठिनता का मेल है। खतरा शब्दावली में, खतरे की गणना करने के लिए समीकरण है:

$$\text{खतरा} = \text{संभावना} \times \text{कठिनता}$$



चित्र 3.2.6 जोखिम प्रबंधन

जिसमें संभावना एक घटना है जो एक विस्तृत अवधि और विस्तृत परिस्थिति में संभवतः घटित होती है। घटकठिनाई उस घटना का स्पेस कम करें। एक परिणाम है जैसे लोगों की तबियत और आकस्मिक चोट की कठिनाई, संपत्ति का नुकसान, पर्यावरण में नुकसान और उस घटना से होने वाले हर तत्व का संगठन है

दें। मामलों को निपटाने के लिए ऑर्गेनाइजेशन द्वारा बनाये नियमों का पालन करें।

मैनेजमेंट और मैनेजर से संपर्क बनाये रखें और तुरंत सूचना दें।

### 3.2.5 उचित प्रोटोकॉल बनाये रखें

हर ऑर्गेनाइजेशन में हर गतिविधि के लिए मानक प्रक्रिया (ः) होती है। यहाँ तक की किसी काम को करने के सरल रास्ते भी हो सकते हैं लेकिन ये बहुत जरूरी है कि हम उस मानक प्रक्रियाओं का पालन करें। इस प्रक्रिया से भटकाव नहीं होना चाहिए। इसलिए, प्रक्रिया के ः को हमेशा समझना चाहिए। माल उतारने और लादने के लिए अलग अलग ः होते हैं। ः के आधार पर माल को सँभालने अलग तरीके होते हैं। माल को सँभालने के तरीके, ऑर्गेनाइजेशन के तरीकों के साथ मेल खाना चाहिए

### 3.2.6 जोखिम प्रबंधन

हर काम में खतरा शामिल होता है और इसलिए जरूरी है कि खतरे की कठिनाई को समझा जाये शामिल भूल बहुत गंभीर होती हैं और उनसे भारी नुकसान होता है

डिलीवरी प्रबंधक के नाते, खतरा एक कानूनी अनुमति के सम्बंध में। नतीजा एक अदालती मुठभेड़ जो बदलकर पंजीकृत मुकदमा होता है। येना सिर्फ व्यापार को नुकसान पहुँचाता है बल्कि ग्राहक की नजर में भी गलत छाप छोड़ता है जिससे व्यापार को पूरी तरह बर्बाद कर सकता है

हर संस्था द्वारा कुछ आदेशों को हर प्रकार के खतरों को सँभालने के लिए पूर्व-परिभाषित किया जाता है और सभी मामलों को सँभालने के लिए मानक कार्यविधि भी अधिकतर बनाई जाती है। डाक डिलीवरी प्रबंधक को सारी प्रक्रियाएँ और काम करने के सारे निर्देशों को हर खतरे को सीखना चाहिए जिससे खतरे के होने की सभी आशंका खत्म हो जाएं

खतरे की किसी भी स्थिति में, सारी जानकारी उच्च व्यवस्थापन को भेज देनी चाहिए

डाक अध्यक्ष/मैनेजर को अवगत करना जैसे और जब समस्या उत्पन्न हुई

- विलंबित डिलीवरियों की सूचना
- ट्रक द्वारा रास्ते में आयी दिक्कतें
- असफल डिलीवरी
- कानूनी दस्तावेज से जुड़े मामले
- हानि, चोरी, नुकसान, कमी और अधिकता के
- मामले
- किसी भी घटना और उस पर होने वाली प्रतिक्रिया के होने के सारे कारणों को संगृहित करना जो रोजमर्रा के क्रियाकलापों में पंक्तिबद्ध नहीं होते हैं।



चित्र 3.2.7 प्रबंधक को अद्यतन करना



### 3.2.7 सुपरवाइजर के साथ सम्बन्ध

आपकी जिन्दगी में अत्यधिक महत्वकांक्षी और कष्टप्रद प्रबंधक की वजह से दबाव डालने वाले प्रभाव को कम करने के लिए यहाँ कुछ प्रस्तावित तरीके प्रस्तुत हैं



चित्र 3.2.8 पर्यवेक्षक के साथ कार्य करना

आपके मालिक से आपका रिश्ता बहुत तरीकों में आपके जीवनसाथी या किसी और महत्वपूर्ण व्यक्ति से रिश्ते के जैसा है— प्रत्येक व्यक्ति एक हैं य आप पर प्रोत्साहन, मार्गदर्शन और सहारे के लिए निर्भर हैं य आप काफी समय एक साथ बिताते हैं, प्रतिदिन संभवतः कुछ साल भी और सबसे जरूरी, आप एक दूसरे के अंतिम साहस तक काम कर सकते हैं

पर जैसे कि विवाहित जीवन में आप खुद को बेहतर या बदतर बनाने के लिए उस रिश्ते में जीतेहो। सौभाग्यवश, आप तरीकों को अपना सकते हैं जिनसे चीजें बेहतर ज्यादा हों

रॉजर फ्रिट्ज आने वाली किताब, "जेम चूमत वि च्वेपजपअम ।जजपजनकमरु क्पेबवअमतपदह जीम जमल जवैनबबमे" में लिखते हैं कि आपकी नौकरी संतुष्टि और खुशी, आपकी तरक्की और उन्नति में आपके मालिक से ज्यादा गंभीर कोई भी नहीं हो सकता है। वो लोग बहुत भाग्यशाली होते हैं जिनको एक ऐसे मालिक के नीचे नियुक्त किया जाता है जो एक अच्छे मार्गदर्शक, शिक्षक और उपदेशक होते हैं जबकि और उनके लिए काम कर सकते हैं जिनमें ऐसे कोई गुण नहीं हैंकौन आपको निरीक्षक इस बात से कोई फर्क नहीं पड़ता, आप उस सबको अपने मालिक के उद्देश्य, फैशन और कम करने की आदतों को जांचकर और उनके हिसाब से अपने चाल चलन को बदलकर कर सकते हैं

फ्रिट्ज की किताब से यहाँ कुछ मूल तरीके हैं जो आपको आपके निरीक्षक से बेहतर ढंग से व्यवहार करने में मदद करेंगे

#### 3.2.7.1 यह करना चाहिए

- उनका उदाहरण लें जो आपके मालिक के साथ बेहतर काम कर पाते हैंकौनआखिरकार आपके मालिक के साथ कम करने का तरीका वो सीख चुके हैंकौन उनसे सीखने की कोशिश करें और उनके उदाहरण का पालन करेंकौन
- ध्यान दें कि आपके निरीक्षक से आपके कमजोर रिश्ते के लिए आपकी पूरी तरह जिम्मेदार नहीं हैं। याद रहे की किसी भी रिश्ते को सफल बनाने के लिए दोनों को कोशिश करनी होती है। जब आप अपने मालिक



चित्र 3.2.9 पर्यवेक्षक

के स्वाभाव को नहीं बदल सकते हैं, आप बस अपने व्यवहार को बदल सकते हैं, तो आशावादी परिणामों को लाने के लिए जिम्मेदारी लें और काम करें

- अपने मालिक की नौकरी को आसान करने की कोशिश करें उन कामों की जिम्मेदारियों को करने का प्रस्ताव रखकर जो वो करना पसंद नहीं करते हैं।
- अपने मालिक के मानसिक परिवर्तनों का ध्यान रखें। गौर करें कि दिन के किस समय पर और हफ्ते के किस दिन वो सबसे लाभदायक मानसिक स्थिति में होते हैं

- अपने मालिक को जरूर बताएं कि उनके बर्ताव से आप कैसा महसूस करते हैं अपनी भावनाओं को कभी नहीं छिपाएं उनके तांत होने का इंतजार करें ताकि आपकी भावनाओं के बारे में बातचीत हो, फिर शांति से बात करें और अकेले में ही बात करें
- अपनी प्रगति पर ध्यान दें। आपको वो सफलता नहीं मिल रही है जो आप चाहते हैं तो फिर से अपने निरीक्षक से अपने सम्बन्ध की जांच करें और जरूरत पड़ने पर और तरीके भी अपनाएं सब्र रखें। कुछ एक साथ हो जाने की उम्मीद न करें

### 3.2.7.2 यह नहीं करना चाहिए

- अपने मालिक की आज्ञा पर बहस ना करें भले ही उस एक स्थिति में आप उनके फैसले से असहमत हों



चित्र 3.2.10 न करें

- आलोचना को एक व्यक्तिगत हमले के रूप में न लें। अगर मालिक का व्यवहार असहनीय भी हो, तो भी यह आलोचना आपको अपने कार्य को और अधिक कुशल व प्रभावी बनाने में अवश्य मदद करेगी।
- जहाँ आवश्यक न हो, ऐसी स्थिति में भी मालिक की मंजूरी का इंतज़ार करते रहकर खुद को आलोचना का पात्र न बनायें। कुछ कामों को पहले कर लें, और बाद में उसे उनके बारे में बतायें।
- उसकी पीठ पीछे बातें करके अपने मालिक को बदनाम न करें। वफादार बनें!
- जब तक बहुत आवश्यक न हो, जैसे कोई आपातकालीन या संकट की स्थिति, मालिक के सिर पर सवार न हों। कमान की श्रृंखला का उल्लंघन लगभग हमेशा समस्याओं के हल का कारण बनने के बजाय समस्याएँ पैदा करता है।
- और सब से बढ़कर, अपने आत्म सम्मान को न खोएं। अगर आपकी मुकाबले की रणनीति नाकाम रहती है और स्थानांतरण असंभव है, तो अपने आत्मसम्मान की रक्षा के लिए यथासंभव प्रयास करें, फिर चाहे इसका अर्थ नया काम और नया मालिक ढूँढना ही क्यों न हो।

### 5.2.8 मतलबी सहकर्मी के साथ व्यवहार

अगर एक सहकर्मी आपसे बुरा व्यवहार करता है तो उसको जवाब देना काफी मुश्किल हो जाता है। बहुत लोग सामने वाले के गुस्से के तांत होने तक चुप रहते हैं। और वापस लड़ने लगते हैं जब आपका सहभागी आपसे नीच बर्ताव करता है तो आखिर कैसे आप कैसे उस परिस्थिति को बदल सकते हैं? और अगर बर्ताव बदलने की बजाए और बदतर हो जाये, कैसे पता करें कि आप एक झगडालू इन्सान से व्यवहार कर रहे हो?

**विशेषज्ञ क्या कहते हैं:** “जब काम पर बुरे व्यवहार की बात आती है, तो इसका क्षेत्र बहुत व्यापक है, एक छोर पर पक्के गुंडे टाइप के लोगों से लेकर दूसरे छोर पर सिर्फ ज़बान के कडवे लोगों तक”, एचबीआर के हाल के वेबिनार “दुष्ट, मूर्ख व अन्य खिझाने वाले लोग: ऐसे लोगों को पहचानें और निरस्त करें” के मेजबान और कार्यकारी कोच मिशेल वुडवर्ड कहते हैं : आपका इनमें से किस छोर के लोगों से पाला पड़ा है, यह तब तक पता नहीं लग सकता, जब तक आप वास्तव में उनसे व्यवहार नहीं करते। यदि यह एक दादा है, तो ऐसे व्यक्ति को बदल पाना काफी मुश्किल हो सकता है – अगर असंभव न भी हो तो – “दफ़्तर में दादागिरी” संस्थान के संस्थापक और “काम पर दादागिरी” पुस्तक के लेखक गैरी नेमी कहते हैं। लेकिन ज्यादातर मामलों में, आप कार्रवाई कर सकते हैं और – आपको करनी चाहिए। “जान लें कि आपके पास समाधान है, आप शक्तिहीन नहीं हैं, ” वुडवर्ड कहते हैं। यहाँ एक आक्रामक सहयोगी के साथ व्यवहार करने की कुछ युक्तियाँ दी जा रही हैं।

समझें ऐसा क्यों सबसे पहले यह जानना जरूरी है कि इस बर्ताव का कारण क्या है। नाथानैल फास्ट की खोज, यूनिवर्सिटी ऑफ़ सदरन कैलिफोर्निया मार्शल स्कूल ऑफ़ बिजनस के एक सहायक प्रोफेसर एक सामान्यतः राय को प्रमाणित करते हैंरूलोग तब ही अपने भावों को व्यक्त करते हैं जब उनके अहम् को ठेस पहुँचती है वुडवर्ड कहते हैं कि “हम ज्यादातर देखते हैं कि अधिक है। नाथानैल लोग उनसे कमजोर लोगों पर उत्तेजित होते हैं जब भी उनकी क्षमता पर सवाल उठता है”। नामी सहमत होकर कहते हैं, जो लोग कुशल और बहुत ज्यादा पसंद किये जाते हैं उन्हें सबसे ज्यादा निशाना किया जाता है क्योंकि



चित्र 3.2.11 झगडालू सहयोगियों के साथ डील करना

वो दूसरों के लिए एक डर बन जाते हैं। तो ये आक्रामक के अहम् पर प्रहार करने में मदद करता है। हमारी जांच में हमने देखा कि अगर नौकर मालिक को आभार व्यक्त करता है तो ये असर खत्म कर देता है। यहाँ तक कि एक छोटा सा भाव जैसे एक ईमेल “मदद करने के लिए बहुत बहुत शुक्रिया “या फिर इन्सान की तारीफ़ करना उस बात पर जिसे आप सच में सराहते हैं मददगारी हो सकता



चित्र 2.2.12 समझें क्यों

ध्यान रखें कि आप क्या कर रहे हैंरूइन परिस्थितियों में भी आत्मविश्लेषण करना जरूरी है। वुडवर्ड कहते हैं “वो इन्सान मूर्ख है “यह कहना बहुत आसान है। कदाचित आप एक अत्यधिक प्रतिस्पर्धात्मक सभ्यता या वो जो शिष्टता को प्राथमिकता नहीं देता में काम करते हैं। विचार करें कि पायद आप उनके व्यवहार को गलत समझ रहे हैं या आप ज्यादा ही प्रतिक्रिया कर रहे हैं या कि आपने अनजाने में उस परेशानी को सहारा दिया है वुडवर्ड आपने किसी भी वजह से उस इन्सान को डराने में या आपको विश्वासघाती समझने के लिए मौका दिया है वुडवर्ड अपने व्यवहार

को आंकना बहुत मुश्किल हो सकता है इसके लिए दूसरा तरीका ये भी है की आप किसी भरोसेमंद इन्सान की राय लें ,जो आपको सच बताये नाकि आपकी वाह वाही करे। लेकिन खुद पर भी सारा इलजाम ना लें। फास्ट कहते हैं "जरूरी है कि आप ना ही भयंकर बने और ना ही कमजोर बने जो ज्यादा परेशान करने वाला है ,बल्कि दोनों के बीच एक संतुलन बनायें। नाम सहमति में कहते हैं। "जो। नामी पर रहते हैं वो हमेशा अपनी गलती मानते हैं "जब ऐसा होता नहीं है



चित्र 3.2.13 खुद को देखें

अपनी बात के लिए खड़े रहें रू बुरे स्वाभाव का विरोध करने में ना डरें।वुडवॉर्ड कहते हैं: मैं अविलम्ब सुधार करने में विश्वास करता हूँ। "अगर कोई आपको सभा में हनी कहकर पुकारता है तो वही बोल दें कि आपको ऐसे संबोधित होना पसंद नहीं है। कृपया मेरा नाम लेकर मुझे बुलायें, वो कहती हैं अगर आप वर्तमान में किसी जवाब से बेचौन हैं तो वुडवॉर्ड कहते हैं कि अच्छा होगा कि आप जल्द से जल्द इसे कह दें। के बाद यदि आप कह सकते हैं 'मुझे पसंद नहीं है कि कोई मुझे नहीं कहे। ये मुझे अभद्र लगता है। इसे यह बात अंकित होने की बजाय कि आपको ये संबोधन पसंद नहीं है ऐसा दिखेगा कि आप सामने इन्सान को अपनी ताकत दिखाकर धमका रहे हैं", नामी कहते हैं

सहायता प्राप्त करें: हर इन्सान के काम में मैत्री होने चाहिए –साथी और लोग उससे ऊँचे या नीचे, जो उसके समर्थक और रक्षक बनें ,वुडवॉर्ड कहते हैं। उन सहायकों से बात करें और देखें कि वो आपकी मदद करने के लिए

क्या कर सकते हैं,क्या वो सिर्फ आपकी बात का समर्थन कर रहे हैं या सच में आपके पक्ष में बोलने के लिए खड़े होंगे हालाँकि आपको इस मसले को अपने से ऊपर लोगों को या एच.आर को बढ़ाना पड़ सकता है पर उस रिश्ते लिए पहले ये जरूरी है कि आप उसी आपसी समझ से सुलझाने की कोशिश करें, वुडवॉर्ड कहते हैं

व्यापार को होने वाले घाटे को बताएं: अगर आपको औपचारिक कदम लेने हो तो अपने मालिक से शुरूआत करें (ये मानकर कि वो आक्रामक नहीं है) पर आपको मसले को और ऊपर पदक्रम में ले जाना पड़ सकता है। नामी कहते हैं, सुनवाई होने पर चर्चा का विषय ये हो कि किस तरह से उस व्यक्ति का व्यवहार व्यापार को नुकसान पहुंचा रहा है। फास्ट कहते हैंरूये बताएं कि कैसे ये मनोबल और प्रदर्शन पर असर डाल रहा है। व्यक्ति सफाई बहुत कम असर करती है और ज्यादातर एक तू तू मैं मैं वाली स्थिति खराब कर देती है। भावनात्मक क्षति की कहानी ना सुनाएँ ,नामी सलाह देते हैं। उस इन्सान की वजह से संस्था को होने वाले नुकसान के सम्बन्ध में तर्क दें।



चित्र 3.2.14 मदद को सूचीबद्ध करें

सीमाओं को जानें जब ऊपर दिए गए कोई भी तरीके काम नहीं आए तो आपको सोचना होगा : क्या ये असभ्य व्यवहार है या मैं ही अभिन्नस्त हूँ? अगर आप एक निंदाजनक स्थिति में हो (बहुत मुश्किल नहीं ) नामी और वुडवॉर्ड आग्रह करते हैं कि ऐसी स्थिति में परिवर्तन बहुत मुश्किल है। शानदार परिवर्तन बस तभी देखने को मिला है जब उन्हें खुलेआम निशाना किया गया है। वुडवॉर्ड कहते हैं,"अनुज्ञाएँ काम नहीं आतीं। अपितु आपको खुद को के तरीके देखने पड़ते हैं। अवश्य ही, एक आदर्श दुनिया में





## सार



डिलीवरी के बाद की गतिविधियों के बारे में इस चौप्टर में चर्चा की गई थी। एक बार जब डिलीवरी एग्जीक्यूटिव ऑफिस में वापस पहुँच जाता है, डिपो में की जाने वाली गतिविधियाँ समझा दी गयी हैं व दिनभर की गतिविधियों के बारे में सुपरवाइजर को प्रस्तुत की जाने वाली रिपोर्ट भी समझा दी गयी है

## प्रश्नोत्तर



1. कौन-कौनसे दस्तावेज अवितरित पैकेज के साथ दिए जायेंगे?
2. कौन-कौन से बिल भरपाई के लिए जमा किये जायेंगे?
3. पैकेज के क्षतिग्रस्त होने के कारण बताएं व
4. कौनसी स्टेशनरी रिटर्न में जमा की जाएगी?
5. आप क्या करेंगे यदि आप पैकेज बॉक्स को क्षतिग्रस्त पाते हैं?
6. वाहन में रिसाव होने पर आप क्या करेंगे?
7. प्रतिपूर्ति के लिए कौन से बिल प्रस्तुत किये जायेंगे?
8. वाहन (दुपहिया वाहन और वैन) लौटाते समय एक वाहन जांच सूची तैयार करें।
9. माल पहुँचाने में देरी, अवितरित माल की स्थिति की कारणों के साथ रिपोर्ट और दिन भर के क्रियाकलापों की जानकारी एक पर्यवेक्षक को देते हुए एक वार्तालाप गतिविधि करें।









## 4. रोजगार कौशल

सामग्री तक पहुँचने के लिए नीचे दी गई इकाइयों पर क्लिक करें

यूनटि 4.1 - रोजगार कौशल 120 घंटे (भाग -1)

यूनटि 4.2 - रोजगार कौशल 120 घंटे (भाग -2)





रोजगार कौशल 120 घंटे (भाग -1) रोजगार कौशल 120 घंटे (भाग -2)



अनुलग्नक

यूनिट में दिए गए क्यू आर कोड का विवरण

मोड्यूल का नाम	यूनिट का नाम	विषय का नाम	URL	पृष्ठ संख्या	क्यू आर कोड
मोड्यूल 1 – षिपमेंट वितरण की तैयारी	इकाई 1.2 षिपमेंट के लिए तैयार होना	1.2.1 कार्यक्रम से अलग पैकेज की जांच करें	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=MBBDUvLVLKs">https://www.youtube.com/watch?v=MBBDUvLVLKs</a>	14	 आपूर्ति शृंखला पर्यटन
मोड्यूल 1 – षिपमेंट वितरण की तैयारी	इकाई 1.2 षिपमेंट के लिए तैयार होना	1.2.1 कार्यक्रम से अलग पैकेज की जांच करें	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=eu0lugAMgqk">https://www.youtube.com/watch?v=eu0lugAMgqk</a>	14	 रसद क्या है?
मोड्यूल 1 – षिपमेंट वितरण की तैयारी	इकाई 1.2 षिपमेंट के लिए तैयार होना	1.2.1 कार्यक्रम से अलग पैकेज की जांच करें	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=kiLc5j1PyZY">https://www.youtube.com/watch?v=kiLc5j1PyZY</a>	14	 वितरण कार्यकारी का अनुभव
मोड्यूल 1 – षिपमेंट वितरण की तैयारी	इकाई 1.2 षिपमेंट के लिए तैयार होना	1.2.1 कार्यक्रम से अलग पैकेज की जांच करें	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=AnYrQt2uh_E">https://www.youtube.com/watch?v=AnYrQt2uh_E</a>	14	 ऑनलाइन ऑर्डर आपके दरवाजे तक कैसे पहुंचाए जाते हैं?
मोड्यूल 2 – कूरियर वितरण करना	इकाई 2.2 नकदी संग्रह गतिविधियाँ	2.2.4 पैकेज हैण्डऑवर करना	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=7HfEnHztvIM">https://www.youtube.com/watch?v=7HfEnHztvIM</a>	27	 मैनुअल हैंडलिंग
मोड्यूल 2 – कूरियर वितरण करना	इकाई 2.2 नकदी संग्रह गतिविधियाँ	2.2.4 पैकेज हैण्डऑवर करना	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=1fD8n9jdWb4">https://www.youtube.com/watch?v=1fD8n9jdWb4</a>	27	 खतरनाक माल की हैंडलिंग



**Skill India**  
कौशल भारत - कुशल भारत



Address : No. 480 A, 7th floor Khivraj Complex 2,  
Anna Salai, Nandanam, Chennai – 600 035  
Email : reena@lsc-india.com  
Web : www.lsc-india.com  
Phone : 044 4851 4605  
CIN No. :

Price: ₹



978-1-111-22222-45-7