



## ПРИКАЗ

10.09.2015 № 445-н

МОСКВА

Об утверждении Стандартов клиентского сервиса и продаж для работников УФПС – филиалов ФГУП «Почта России», занятых в обслуживании клиентов

В целях повышения качества обслуживания клиентов и увеличения продаж п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Стандарты клиентского сервиса и продаж для работников УФПС – филиалов ФГУП «Почта России», занятых в обслуживании клиентов (далее – Стандарты сервиса), согласно приложению № 1.

2. Ввести в действие с 01.10.2015 Стандарты сервиса в УФПС – филиалах ФГУП «Почта России» согласно приложению № 2.

3. Департаменту по обучению и развитию (И.Г. Син):

3.1. разработать для работников УФПС – филиалов ФГУП «Почта России», занятых в обслуживании клиентов, программу и график проведения обучения Стандартам сервиса и представить на утверждение заместителю генерального директора по операционному управлению С.В. Тимошину до 10.09.2015;

3.2. провести обучение согласно утвержденным программе и графику проведения обучения Стандартам сервиса.

4. Не распространять с 01.10.2015 на УФПС – филиалы ФГУП «Почта России» согласно приложению № 2 действие приказов предприятия от 23.08.2011 № 298-п «Об утверждении Стандартов качества клиентского сервиса» и от 04.12.2012 № 379-п «Об утверждении Стандартов качества обслуживания корпоративных клиентов».

5. Директорам УФПС – филиалов ФГУП «Почта России» обеспечить соблюдение требований Стандартов сервиса работниками вверенных филиалов.

6. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора по операционному управлению С.В. Тимошина.

Первый заместитель генерального директора по финансовым, правовым и административным вопросам

О.А. Осина

Приложение № 1  
к приказу предприятия  
от 10.09.2015 № 445-н

**СТАНДАРТЫ**  
клиентского сервиса и продаж для работников УФПС – филиалов  
ФГУП «Почта России», занятых в обслуживании клиентов

Москва, 2015

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>I. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ</b>	<b>3</b>
<b>II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>III. БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ</b>	<b>6</b>
СТАНДАРТ № 1. РАБОЧЕЕ МЕСТО И КЛИЕНТСКИЙ ЗАЛ	6
СТАНДАРТ № 2. ВНЕШНИЙ ВИД РАБОТНИКА	6
СТАНДАРТ № 3. РЕЖИМ РАБОТЫ	7
СТАНДАРТ № 4. ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ	8
СТАНДАРТ № 5. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С КЛИЕНТОМ	11
СТАНДАРТ № 6. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ	11
СТАНДАРТ № 7. ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА	13
СТАНДАРТ № 8. ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ, ТРЕБУЮЩИМИ ОСОБОГО ВНИМАНИЯ	13
СТАНДАРТ № 9. РАБОТА С КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ И ЖАЛОБАМИ КЛИЕНТОВ	14
СТАНДАРТ № 10. СОБЛЮДЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ	17
<b>IV. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ</b>	<b>19</b>
СТАНДАРТ № 1. ПРОДАЖА РОЗНИЧНЫХ ТОВАРОВ	19
СТАНДАРТ № 2. УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТОПОТОКОМ И РАБОТА С УСТРОЙСТВАМИ САМООБСЛУЖИВАНИЯ	19
СТАНДАРТ № 3. ПРОДАЖА ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ	21
СТАНДАРТ № 4. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ ИЛИ В ОФИСЕ	23
СТАНДАРТ № 5. РАБОТА С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ КОРПОРАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ	26
СТАНДАРТ № 6. РАБОТА С КОРПОРАТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ	28

## I. Термины, определения и сокращения

Термин/определение/ сокращение	Значение
<b>Клиент</b>	Физическое, юридическое лицо, намеренное воспользоваться или пользующееся услугами почтовой связи
<b>Корпоративный Клиент</b>	Юридическое лицо и/или индивидуальный предприниматель, с которым Предприятие имеет договорные отношения по оказанию услуг почтовой связи. Заключение и сопровождение договора с региональными корпоративными Клиентами происходит на уровне УФПС – филиала, с федеральными корпоративными Клиентами – на уровне Аппарата управления Предприятия
<b>УФПС</b>	Филиал ФГУП «Почта России»
<b>ОПС</b>	Отделение почтовой связи
<b>Предприятие</b>	ФГУП «Почта России»
<b>МСЦ</b>	Магистральный сортировочный центр
<b>Работник</b>	Любой работник УФПС - филиала Предприятия, занятый в обслуживании Клиентов, а также работники МСЦ – обособленного структурного подразделения ГЦМПП – филиала ФГУП «Почта России», обслуживающие корпоративных клиентов
<b>Курьер</b>	Водитель автомобиля (по доставке EMS 7 разряда) участка курьерской доставки или (пеший) курьер участка курьерской доставки, осуществляющий прием и доставку почтовых отправлений
<b>Услуга</b>	Все виды почтовых, розничных, финансовых, государственных услуг для клиентов физических и юридических лиц
<b>Дополнительная услуга</b>	Услуга, предлагаемая дополнительно к основной услуге, за которой изначально обратился Клиент, тарифы на которую устанавливаются филиалом Предприятия
<b>Письменная корреспонденция</b>	Простые и регистрируемые письма, почтовые карточки, секограммы, бандероли

<b>ШПИ</b>	Штриховой почтовый идентификатор
<b>РПО</b>	Регистрируемое почтовое отправление
<b>ПОУПС</b>	Правила оказания услуг почтовой связи
<b>Скрипт</b>	Описание действий/диалога, как пример правильного обслуживания клиента
<b>Бейдж</b>	Значок в виде карточки с ФИО работника, который крепится к форменной одежде слева
<b>КТ</b>	«Красная тактика» обслуживания устанавливает ограничения на применение ряда правил, описанных в настоящих Стандартах. Применяется при наличии в очереди к операционному окну более 3-х человек во всех подразделениях почтовой связи вне зависимости от наличия или отсутствия системы управления электронной очередью
<b>СУО</b>	Система управления очередью (электронная очередь)
<b>Базовые стандарты</b>	Стандарты, обязательные к исполнению всеми работниками, непосредственно задействованными в обслуживании Клиентов в отделениях почтовой связи, за исключением Стандарта «Оказание услуг», который не применяется работниками, исполняющими дополнительные стандарты. Работники, не занятые в обслуживании Клиентов в отделениях почтовой связи, обязаны выполнять следующие Базовые стандарты: «Режим работы», «Внешний вид работника»
<b>Дополнительные стандарты</b>	Стандарты, обязательные к исполнению определенными категориями работников (категории указаны в описании дополнительных стандартов), задействованными в обслуживании Клиентов в отделениях почтовой связи, а также почтальонами, заместителями начальников почтамтов по коммерции и работниками отдела продаж почтовых услуг УФПС – филиалов в рамках обслуживания корпоративных Клиентов

## II. Общие положения

Настоящие Стандарты клиентского сервиса и продаж для работников УФПС – филиалов ФГУП «Почта России», занятых в обслуживании клиентов (далее – Стандарты) устанавливают правила взаимодействия работников с Клиентами в процессе обслуживания и требования к ним в процессе выполнения ими своих функциональных обязанностей.

Целью внедрения Стандартов является повышение уровня удовлетворенности Клиентов качеством сервиса и рост продаж продуктов и услуг Предприятия.

Все работники обязательно проходят ознакомление и обучение требованиям Стандартов в соответствующем должности формате, принятом на Предприятии.

Для обеспечения качественного контроля соблюдения Стандартов в ОПС применяются как методы внутреннего контроля на Предприятии, так и исследования с привлечением Клиентов и внешних экспертов.

Оценка качества обслуживания Клиентов в ФГУП «Почта России» проводится в соответствии с Методикой проведения проверок качества обслуживания Клиентов в отделении почтовой связи методом «Таинственный клиент», утвержденной 14.09.2011 № 3.2.2-05/18-нд, и Регламентом организации контроля и управления качеством обслуживания в структурных подразделениях ФГУП «Почта России», утвержденным приказом Предприятия от 21.12.2011 № 457-п.

Результаты контроля соблюдения Стандартов работниками учитываются в оценке качества их работы, аттестации и проведении мотивационных программ, а также используются для формирования и проведения корректирующих мероприятий.

Ответственность за соблюдение Стандартов работниками ОПС в ежедневной работе возлагается на начальника ОПС или лицо, его замещающее (далее – Начальник).

Ответственность за внедрение Стандартов возлагается на заместителей директоров по коммерции УФПС – филиалов Предприятия.

Ответственность за контроль выполнения Стандартов возлагается на заместителей директоров по производству УФПС – филиалов Предприятия.

### III. Базовые стандарты

#### Стандарт № 1. Рабочее место и клиентский зал

1.1. В клиентском зале в зоне видимости Клиентов, в том числе на рабочих местах работников, запрещено размещение бытовых приборов, посуды, пищи, напитков, личных вещей, рекламной и сувенирной продукции компаний<sup>1</sup> (если она не является товаром), а также других предметов, не имеющих отношения к обеспечению функционирования ОПС, за исключением мобильного телефона, переведенного в беззвучный режим.

1.2. Вся мебель находится в исправном состоянии и имеет чистый и аккуратный вид.

1.3. Начальник отвечает за то, чтобы Книга заявлений и предложений находилась в презентабельном виде (не грязная, не порванная, не мятая) в клиентском зале на видном и доступном для Клиента месте<sup>2</sup>.

1.4. На столе для заполнения документов (при наличии – в специальных карманах) в достаточном количестве размещены бланки, рядом в информационных папках находятся образцы заполнения бланков и исправная ручка.

1.5. Рекламно-информационные материалы размещены в соответствии с правилами, определенными в Регламенте размещения рекламно-информационных материалов в отделениях почтовой связи ФГУП «Почта России».

1.6. Начальник регулярно в течение дня проводит обходы клиентского зала и контролирует соблюдение порядка на рабочих местах работников и в клиентском зале.

1.7. Работник не курит перед входом в ОПС, в его внутренних помещениях и иных местах, находящихся в зоне видимости Клиента, а также на прилегающей к ОПС территории. К прилегающей территории относится вся территория в пределах 5 метров от входа. Курение разрешается только в специально отведенных местах (при наличии), в иных случаях – за пределами прилегающей к ОПС территории, при этом предварительно бейдж должен быть снят.

#### Стандарт № 2. Внешний вид работника

2.1. Для работников предусмотрена форменная одежда в соответствии с фирменным стилем Предприятия.

2.2. При отсутствии формы работники, занятые в обслуживании Клиентов, придерживаются следующих правил при выборе одежды:

---

<sup>1</sup> Исключения определены Регламентом размещения рекламно-информационных материалов в отделениях почтовой связи УФПС – филиалов ФГУП «Почта России», утвержденном приказом Предприятия от 29.12.2014 № 476-п.

<sup>2</sup> Место размещения Книги заявлений и предложений определено Инструкцией СМК.ФГУП.И.1.8.4/1 «Порядок работы с обращениями пользователей услугами ФГУП «Почта России» в отделениях почтовой связи, почтамтах и филиалах и составление отчетности по ним в структуре Предприятия»

рубашки/блузки в светлой цветовой гамме, без цветowych узоров; темная юбка/брюки.

2.3. В холодное время допустимо поверх корпоративной формы (или «верха» в светлой цветовой гамме без цветowych узоров) надеть теплые вещи (пиджак, жакет, кофта) в темной, однотонной цветовой гамме (кроме черного цвета).

2.4. На левой стороне груди работников прикреплен бейдж установленного образца с указанием фамилии и имени работника. Образец бейджа приведен в приложении к Стандартам.

2.5. У работников всегда опрятный внешний вид:

- чистая, выглаженная одежда;
- аккуратная прическа/чистые волосы (длинные волосы должны быть собраны);
- не яркий макияж для женщин.

2.6. Работники-женщины используют в маникюре лак для ногтей нейтральных оттенков. Предпочтительны телесные тона или прозрачный лак.

2.7. Работники носят закрытую обувь, скрывающую пальцы ног. В зимний период времени обязательна сменная обувь с учетом температурного режима.

2.8. Для работников недопустимы:

- грязная одежда и обувь;
- спортивная, пляжная, вечерняя, домашняя одежда и обувь;
- одежда из прозрачных тканей, с глубоким вырезом, открытыми плечами и/или животом;
- шорты, короткие юбки, облегающая одежда;
- крупные и яркие украшения и аксессуары;
- цветные, в сетку или с рисунком колготы/чулки для женщин.

### Стандарт № 3. Режим работы

3.1. Режим работы ОПС устанавливается приказом Предприятия.

3.2. Режим работы ОПС, указанный на фасадной табличке, соответствует режиму работы ОПС. В случае официального внесения изменений в режим работы ОПС, объявление<sup>3</sup> о временном (не более 3-х месяцев) изменении режима работы размещается заблаговременно (не позднее чем за 2 дня)<sup>4</sup>. По возвращению к утвержденному режиму работы ОПС, объявление демонтируется.

3.3. Работники выходят на работу в соответствии с графиком работы, установленным Начальником на основании режима работы ОПС.

<sup>3</sup> Форматы объявлений размещены в сетевой папке по ссылке: \\info\Quality\Organisaciya eksploatacii pochtovoy svyazi\inform\_material\_2\new\_layer\папка Форматы объявлений для размещения в ОПС.

<sup>4</sup> Место размещения объявления определяется Регламентом размещения рекламно-информационных материалов в отделениях почтовой связи УФПС – филиалов ФГУП «Почта России», утвержденном приказом Предприятия от 29.12.2014 № 476-п.

3.4. В ОПС без обеденных перерывов Начальник осуществляет планирование графика перерывов каждого операционного окна, обеспечивает подготовку объявлений с указанием времени всех перерывов для каждого окна, а также контролирует работу окон в соответствии с установленным графиком. Если по каким-либо причинам в окне не производится обслуживание Клиентов, на него выставляется объявление «Окно не работает». За 15 минут до перерыва работник, обслуживающий Клиентов, размещает на операционном окне объявление о перерывах и дополнительно предупреждает о времени наступления перерыва Клиентов, ожидающих в очереди. По окончании перерыва, объявление убирается с операционного окна.

3.5. Работник прибывает на рабочее место заблаговременно до начала рабочего дня для подготовки своего рабочего места к началу обслуживания Клиентов. К началу обслуживания Клиентов рабочее место работника готово: компьютер включен, необходимые программы и приложения загружены, необходимые для работы документы разложены, работник находится на своем рабочем месте.

3.6. Клиенты, пришедшие в ОПС до окончания рабочего дня, должны быть обслужены и после завершения времени работы ОПС. Начальник принимает меры по организации обслуживания всех клиентов.

#### **Стандарт № 4. Правила общения с Клиентами**

4.1. Работник внимательно относится к каждому Клиенту вне зависимости от его возраста, пола, социального статуса, этнической и расовой принадлежности.

4.2. При общении с Клиентом работник вежлив и доброжелателен, всегда помнит, что слова «Спасибо» и «Пожалуйста» создают положительную эмоциональную атмосферу в процессе общения с Клиентом.

4.3. При общении с Клиентом работнику недопустимо:

- долго пристально смотреть на Клиента;
- рассматривать одежду или какую-то часть тела Клиента;
- оценивать взглядом «с головы до ног»;
- скрещивать руки на груди;
- держать руки в карманах, за спиной;
- опираться на оборудование, стены;
- стоять, уперев руки в бока;
- разговаривать с Клиентом, повернувшись к нему спиной;
- поспешно отвечать на вопросы Клиента, выказывать нетерпение, раздражение или желание прервать разговор;
- спорить с Клиентом;
- критиковать выбор Клиента;
- игнорировать вопросы и сомнения Клиента;
- повышать голос при общении с Клиентом;

- употреблять ненормативную лексику, негативные слова «никогда», «нельзя», «проблема» и т.д.;
- в присутствии Клиента обсуждать с коллегами текущие проблемы личного характера;
- обсуждать с Клиентами других Клиентов и их почтовые/платежные операции и покупки;
- общаться по мобильному телефону, перекрикиваться с коллегами через весь зал, употреблять пищу и напитки, жевать жвачку;
- негативно отзываться о работе своих коллег.
- употреблять бытовые фразы, уменьшительно-ласкательные слова, например: «посылочка», «конвертик», «договорчик» и т.п.

4.4. При общении с Клиентом речь работника звучит четко и грамотно. Если Клиент сообщает, что плохо слышит, работник может донести информацию до Клиента в письменном виде на бумаге. Если Клиент сообщает, что он плохо слышит и видит, работник учитывает особенности Клиента и повторяет информацию громко и разборчиво.

4.5. При общении с Клиентом использование узкопрофессиональных почтовых терминов сводится к минимуму, при необходимости их использования работник поясняет их значение Клиенту, используя простые и понятные определения.

4.6. Если по техническим причинам отсутствует возможность обслужить Клиента: не работает программное обеспечение, отключили свет и т.д., работник приносит извинения за доставленные неудобства, информирует о времени устранения технических неполадок, если известно, и предлагает возможные альтернативные варианты обслуживания. Если дополнительные варианты оказания услуги отсутствуют, сообщает адрес ближайшего ОПС, в котором Клиент может получить услугу.

4.7. Если работнику необходимо проконсультироваться по обслуживанию Клиента с коллегами, он обращается к Начальнику или к коллеге, не занятому в обслуживании других Клиентов, предварительно проинформировав Клиента о намерении покинуть рабочее место для уточнения его вопроса. По возвращении благодарит Клиента за ожидание.

4.8. В ходе обслуживания Клиента возможно обращение только на «Вы» или по имени и отчеству вне зависимости от его возраста. Если Клиент отошел от окна, и подошла его очередь, работник приглашает его, например: «Следующий по очереди, пройдите, пожалуйста, к окну». Иные формы обращения к Клиенту, включая указание на его пол и возраст, например: «девушка», «женщина», «молодой человек» и т.д., не допускаются.

## 4.9. Формулировки для общения с Клиентом:

Недопустимо использовать	Следует использовать
Ничего страшного, это обычное явление	Приносим свои извинения. Давайте посмотрим, что можно сделать в сложившейся ситуации
Я вообще-то не специалист, но подсказать могу	Одну минуту, пожалуйста, я уточню данную информацию
Ну, не знаю, что тут можно сделать	
Ничего не знаю, ничем не могу помочь	По этому вопросу Вас проконсультирует моя (-й) коллега ( <i>назовите ее (его) ФИО</i> )
Вы не правы	Правильно я Вас понимаю, что... Если я Вас правильно понял...
Это руководство виновато, вот и обращайтесь к нему	Давайте посмотрим, что можно сделать в сложившейся ситуации
Вы должны	Вам необходимо
Я сомневаюсь, что мы можем это исправить	Давайте посмотрим, что можно сделать
Я, конечно, попробую поискать посылку/письмо, но не уверен (-а), что найду	Одну минуту, пожалуйста. Я посмотрю, пришла/пришло ли на Ваш адрес посылка/письмо
Я уже все Вам объяснил	Я ответил на Ваш вопрос? У вас остались еще какие-либо вопросы по тому, как...? Давайте еще раз посмотрим, что нужно сделать
Вы мешаєте остальным клиентам. Покиньте помещение	Прошу Вас сохранять порядок в клиентском зале. В ином случае мне придется попросить Вас покинуть помещение
У нас не работает программа. Когда заработает – не знаю.	По техническим причинам прием платежей временно невозможен. Примерное время устранения неполадок около ... минут. Вы можете осуществить платеж/сделать перевод/пополнить карту... в платежном терминале/банкомате. Разрешите я покажу, как это работает? / Разрешите я помогу Вам? Вы также можете обратиться в ближайшее отделение почтовой связи по адресу...

### Стандарт № 5. Установление контакта с Клиентом

5.1. На этапе установления контакта с Клиентом работник придерживается следующих правил:

№ п/п	Правило	Примеры	КТ
1.	Установите зрительный контакт с Клиентом, этим Вы дадите понять Клиенту, что обратили на него внимание		Да
2	Улыбнитесь. Улыбка показывает Вашу доброжелательность, помогает наладить доверительные отношения		Да
3	Поприветствуйте Клиента	<i>Добрый день/ Здравствуйте</i>	Да

### Стандарт № 6. Оказание услуг

6.1. При обращении Клиента работник откладывает текущие рабочие дела (при наличии), если они не связаны с обслуживанием Клиентов.

6.2. При обращении Клиента до завершения операции, связанной с обслуживанием предыдущего Клиента, работник информирует подошедшего Клиента о необходимости закончить текущее обслуживание и сообщает время, которое на это потребуется.

6.3. При оказании услуги недопустимо информировать Клиента об отсутствии сдачи или просить его самостоятельно разменять купюры. При необходимости, работник спрашивает Клиента о наличии более мелких купюр или мелочи.

6.4. Правила и формулировки в общении с Клиентом при оказании услуги:

№ п/п	Правило	Примеры	КТ
1.	При наличии в очереди к вам более 3-х человек или Клиент провел в ожидании обслуживания более 15 минут, выразите благодарность Клиенту за ожидание	<i>Спасибо за ожидание</i>	Да
2.	Уточните цель визита	<i>Чем могу Вам помочь? Какая услуга Вас интересует? Какой вопрос Вас интересует?</i>	Да

3.	При необходимости обратиться к Клиенту, уточните, как к нему можно обращаться, если работник ранее не был знаком с Клиентом. Если Клиент не желает представляться, не нужно настаивать на этом, чтобы не вызвать негативной реакции	<i>Как я могу к Вам обращаться?</i>  <i>Будьте добры...</i> <i>Скажите, пожалуйста, ...</i>	Да
4.	Задайте уточняющие вопросы для того, чтобы правильно понять потребность Клиента и предложить ему наиболее оптимальную услугу/продукт	<i>Какое отправление Вы хотели бы оформить (открытку, письмо, бандероль, посылку)?</i> <i>Вы хотели бы оформить заказное или простое почтовое отправление/оплатить ЖКХ/интернет/сделать перевод/купить авиа/жд билет/подать миграционное уведомление?</i> <i>Правильно я понимаю, что Вы остановили свой выбор на услуге по пересылке бандероли 1-го класса с объявленной ценностью?</i>	Да
5.	Проконсультируйте по услуге в соответствии с выявленными потребностями Клиента	-	Да
6.	В ходе консультации используйте позитивно окрашенные слова: - при предоставлении Клиентом документа, удостоверяющего его личность - при запросе извещения - при вручении РПО	<i>Спасибо!</i> <i>Будьте добры</i> <i>Ваша посылка / письмо, пожалуйста</i>	Да
7.	Предоставьте чек на основании оказанной услуги	<i>Ваш чек, пожалуйста.</i>	Да
8.	По итогам оказания услуги уточните у Клиента, остались ли у него вопросы	<i>Могу ли я еще чем-нибудь Вам помочь?</i>	Да
9.	По завершению обслуживания Клиента, по вопросу с которым он	<i>Предлагаю Вам:</i> <i>- оплатить</i>	Нет

<p>обратился, осуществите продажу дополнительной услуги или товара в соответствии с действующими рекомендациями и текущими акциями.</p> <p>В случае наличия очереди к операционному окну из трех и более ожидающих Клиентов применяется «красная тактика» обслуживания (КТ), в рамках которой работнику разрешается не проводить дополнительную продажу услуг и продуктов Почты России.</p>	<p><i>коммунальные платежи, -приобрести лотерейный билет, журнал, газету и т.д.</i></p>	
---	---	--

Данный стандарт закрепляет базовый алгоритм оказания услуги Клиенту. Скрипты и другая информация по услугам размещается в обучающих материалах, инструкциях и т.п. по этим услугам.

#### Стандарт № 7. Завершение контакта

№ п/п	Правило	Пример	КТ
1.	После окончания оказания услуг попрощайтесь с Клиентом	<i>Всего доброго / До свидания Спасибо, ждем Вас снова - проговариваем только при отсутствии конфликтных ситуаций и жалоб от Клиента</i>	<i>Да</i>

#### Стандарт № 8. Правила работы с Клиентами, требующими особого внимания

8.1. Работник с почтением и уважением относится к лицам пожилого возраста, проявляет отзывчивость и предупредительность.

8.2. Клиенты с детьми (до 7 лет включительно) обслуживаются в приоритетном порядке, при этом в случае сомнения в возрасте ребенка допустимо попросить Клиента предъявить документ, подтверждающий возраст ребенка (например, паспорт родителя с вписанным в него ребенком, свидетельство о рождении и т.п.).

8.3. Обслуживание льготных категорий Клиентов, установленных в соответствии с федеральными и региональными законами, необходимо производить в приоритетном порядке при предъявлении документов, подтверждающих льготу, либо наличия явных признаков: ордена/награды, инвалидность (собака – проводник, сурдопереводчик, использование кресла-коляски) и т.д.

8.4. Ответственность за перевод Клиента льготной категории в начало очереди лежит на Администраторе клиентского зала, при его отсутствии на сотруднике, к которому Клиент обратится. При наличии Электронной очереди клиент льготной категории получает талон для приоритетного обслуживания, при выборе соответствующей опции в меню электронной очереди.

8.5. Работник (Администратор клиентского зала, при его отсутствии – работник, к которому Клиент обратится) оказывает помощь инвалидам по зрению, по слуху, а также инвалидам с нарушениями опорно-двигательного аппарата при пользовании почтовым оборудованием и/или техническими средствами, используемыми при оказании услуг почтовой связи.

### **Стандарт № 9. Работа с конфликтными ситуациями и жалобами Клиентов**

9.1. При возникновении конфликтной ситуации работник прикладывает максимум усилий для решения вопроса Клиента, не доводя ситуацию до оформления жалобы/негативного отзыва.

9.2. При отсутствии полномочий для решения проблемы Клиента, работник приглашает более компетентного коллегу или Начальника. Для разрешения конфликтной ситуации, если это возможно и Клиенту удобно, работник отводит его в наиболее удаленное от других Клиентов место клиентского зала.

9.3. Главную роль в возникновении конфликтных ситуаций играют слова, действия и/или бездействие, способные привести к конфликту. При возникновении конфликта работник использует три важных принципа:

- Конфликт нужно обязательно разрешить, так как конфликтная ситуация может привести к потере Клиента;
- Клиента нельзя перебивать, выражать к нему враждебность, даже если Вы не согласны с тем, что говорит Клиент;
- работник относится к Клиенту с уважением, а к его ситуации – с пониманием, конфликтную ситуацию разрешает, дождавшись спада эмоций.

9.4. При возникновении конфликтных ситуаций работник соблюдает следующие правила:

№ п/п	Правило	Пример	КТ
1.	Выслушайте Клиента спокойно, даже если он говорит раздраженно. Не спорьте с Клиентом и не перебивайте, слушайте внимательно, поддерживайте зрительный контакт	-	Да

2.	Проявите понимание и интерес к сложившейся ситуации Клиента	<p><i>Я понимаю, что получение посылки / письма в срок для Вас важно.</i></p> <p><i>Я согласен (-а), что вопрос сложный.</i></p> <p><i>Ваше беспокойство мне понятно</i></p>	Да
3.	<p>Если ошибку допустили Вы, признайтесь в этом, принесите извинения.</p> <p>Если нет, то извинитесь за ошибку коллег или технический сбой системы</p>	<p><i>Я сожалею, что возникла данная ситуация</i></p> <p><i>Приносим Вам свои извинения за причиненные неудобства</i></p> <p><i>Я искренне сожалею по поводу доставленных Вам неудобств.</i></p> <p><i>Приносим Вам свои искренние извинения от имени Почты России за доставленные неудобства</i></p> <p><i>Спасибо за понимание</i></p>	Да
4.	Если ошибку допустил сам Клиент, необходимо спокойно в уважительной форме предоставить все необходимые разъяснения. При этом категорически запрещается говорить Клиенту, что он виноват	-	Да
5.	Покажите готовность помочь	<p><i>Давайте вместе обсудим, как можно решить данный вопрос</i></p> <p><i>Давайте вместе разберемся в ситуации</i></p> <p><i>Давайте вместе посмотрим, что можно сделать</i></p> <p><i>Давайте посмотрим, почему произошла такая</i></p>	Да

		<i>ситуация.</i>	
6.	Задайте уточняющие вопросы по проблеме Клиента (при необходимости)	<i>Для того, чтобы помочь Вам, мне необходимо уточнить информацию. Расскажите, пожалуйста, что именно произошло, я постараюсь помочь Вам. Опишите, пожалуйста, подробнее, что произошло...</i>	Да
7.	Проговорите претензию Клиента, как Вы ее поняли (при необходимости Клиент Вас скорректирует)	<i>Позвольте, я повторю, чтобы убедиться, что ничего не упустил (-а) / что я правильно Вас понял (-а). Правильно ли я Вас понял, что... Если я правильно Вас понял, Вы / у Вас...</i>	Да
8.	Предложите одно или несколько вариантов решения сложившейся ситуации. Постарайтесь разрешить вопрос настолько быстро, насколько это практически осуществимо. Чем скорее Клиент поверит в готовность помочь ему, тем скорее исчезнет конфликтность ситуации, и доверие будет восстановлено	<i>Мы обязательно решим этот вопрос. Для этого необходимо ... Исходя из сложившейся ситуации, предлагаю/возможно ... Для решения возникшей ситуации предлагаю... (информирование о процедуре решения)</i>	Да
9.	При отсутствии полномочий для решения претензии или если Вы не уверены в предоставляемой информации, пригласите Начальника. При отсутствии Начальника, предложите клиенту оставить претензию в книге Заявлений и предложений. Срок для предоставления ответа клиенту по операциям в рамках	<i>Одну минуту, пожалуйста, я приглашу начальника для решения данного вопроса.  К сожалению, я не могу сейчас решить Ваш вопрос, оставьте Ваше обращение в книге Заявлений и предложений, Вам</i>	Да

	одного населенного пункта составляет до 5 календарных дней, по России – до 30-ти календарных дней, по международным операциям – до 60-ти календарных дней	<i>обязательно ответят</i>	
10.	Уточните у Клиента, доволен ли он принятым решением	<i>Данное решение подходит для Вас?</i>	<i>Да</i>
11.	Завершите контакт на позитивной ноте	<i>Я рад (-а), что мы с Вами решили данный вопрос / что мы нашли с Вами верное решение</i>	<i>Да</i>
12.	Если Клиент настаивает оставить жалобу в Книге заявлений и предложений, проинформируйте, где место ее нахождения и проводите Клиента	<i>Книга заявлений и предложений находится... (сообщите где именно). Я Вас провожу</i>	<i>Да</i>

9.5. При взаимодействии с посетителями, мешающими обслуживанию других Клиентов, работник оценивает ситуацию, при необходимости, вежливо предлагает им покинуть ОПС. При крайней необходимости поступает в соответствии с действующими нормативными документами по обеспечению безопасности на Предприятии.

9.6. К категории нежелательных посетителей, в отношении которых применяются действия согласно п. 9.5 настоящих Стандартов, относятся:

- лица в пачкающей одежде или с пачкающими предметами или продуктами питания;
- лица в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- лица, ведущие себя вызывающе, непристойно и мешающие обслуживанию других Клиентов;
- лица, использующие для передвижения по ОПС технические средства (скейты, велосипеды и т.п.), за исключением лиц, передвигающихся на инвалидных колясках;
- лица с животными, не помещенными в специальные контейнеры (сумки) для транспортировки, исключение составляют собаки-поводыри, сопровождающие лиц с ослабленным зрением. В этих случаях работник руководствуется здравым смыслом при взаимодействии с такими посетителями – животное не должно доставлять неудобства другим Клиентам.

### **Стандарт № 10. Соблюдение конфиденциальности**

10.1. Расположение монитора компьютера должно обеспечивать конфиденциальность информации.

10.2. Перед проведением операции работник проверяет документы, удостоверяющие личность Клиента, если это предусмотрено требованиями законодательства и/или внутренних документов Предприятия.

10.3. При совершении операции по выплате пенсионных и/или переводных денежных средств Клиенту, недопустимо проговаривать сумму вслух. Работник пишет ее на бумаге и показывает Клиенту, по окончании обслуживания уничтожает эту бумагу. Исключение составляют слабовидящие Клиенты.

10.4. Работник не обсуждает в присутствии Клиента финансовые вопросы и персональные данные другого Клиента.

10.5. Работник не сообщает Клиенту информацию служебного пользования, например, расписание обмена почты, инкассации и т.д., а также личные сведения Клиентов и работников Предприятия.

10.6. Работник следит за своевременным уничтожением испорченных бланков и другой документации с персональными данными Клиентов.

10.7. Работник не смотрит на платежное оборудование при вводе ПИН-кода Клиентом при снятии денежных средств или оплате услуг банковской картой.

## IV. Дополнительные стандарты

### Стандарт № 1. Продажа розничных товаров

**Исполнение:** оператор розничной зоны, оператор по работе с Клиентами

1.1. Перед передачей товара Клиенту, работник проверяет целостность упаковки товара. Если целостность упаковки нарушена, и товар в единичном экземпляре, работник информирует Клиента о данном факте и предлагает аналогичный товар другой фирмы (при наличии), например: «К сожалению, у данного товара нарушена упаковка. Я могу предложить Вам аналогичный товар другой фирмы?».

1.2. Недопустимо размещение на витрине и предложение Клиенту товара с истекшим сроком годности.

1.3. При продаже товара и при наличии пакетов для продажи, работник:

- уточняет у Клиента, нужен ли ему пакет, если нужен, озвучивает его стоимость;

- кладет выбранный товар в пакет и передает Клиенту.

1.4. По факту совершения покупки, работник выдает Клиенту чек. При покупке техники дополнительно заполняет и передает Клиенту гарантийный талон, а также объясняет, куда следует обратиться в случае ремонта.

### Стандарт № 2. Управление клиентопотоком и работа с устройствами самообслуживания

**Исполнение:** администратор клиентского зала

2.1. При наличии в ОПС СУО обслуживание Клиентов происходит по талонам СУО, кроме случаев неработоспособности СУО.

2.2. В ОПС без СУО, а также в случае неработоспособности СУО, обслуживание Клиентов происходит в порядке «живой» очереди. Работник<sup>5</sup> помогает Клиенту сориентироваться и занять очередь к нужному окну.

2.3. Работник консультирует Клиентов по использованию устройств самообслуживания и оказывает помощь при работе с СУО, почтоматом, платежным терминалом, информационным терминалом, терминалом самообслуживания.

2.4. Работник встречает каждого Клиента на входе в ОПС и направляет на обслуживание в соответствии со следующим алгоритмом:

№ п/п	Правило	Пример	КТ
1.	Представьтесь	<i>Меня зовут... Я являюсь администратором</i>	<i>Да</i>

<sup>5</sup> При отсутствии администратора клиентского зала администрирование деятельности клиентского зала обеспечивает финансовый консультант (при наличии в отделении) или лицо, его замещающее.

		клиентского зала.	
2.	<p>Уточните цель визита Клиента в ОПС, если она не очевидна.</p> <p>Если Клиент желает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оплатить ЖКХ, сотовую или стационарную связь, штрафы ГИБДД или налоги, пр. платежи;</li> <li>- осуществить денежный перевод: почтовый перевод по России, Форсаж, Вестерн Юнион, Международный перевод;</li> <li>- погасить кредит;</li> <li>- пополнить карту;</li> <li>- снять наличные денежные средства с карты</li> </ul> <p>необходимо предложить ему воспользоваться платежным терминалом или банкоматом в соответствии с потребностью и оказать помощь в проведении операции. В случае отказа – переходите к п. 3.</p> <p>Если Клиент желает получить почтовое отправление, воспользовавшись почтоматом, окажите помощь в получении отправления (при необходимости)</p>	<p>Чем я могу Вам помочь? Что Вас интересует?</p> <p>Вы можете оплатить кредит .../осуществить перевод.../ пополнить карту... в платежном терминале/ банкомате. Это просто и удобно и позволит сэкономить Вам время на ожидании в очереди. Разрешите я покажу, как это работает / Разрешите я помогу Вам.</p>	Да
3.	<p>Помогите Клиенту сориентироваться и занять очередь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при наличии в отделении СУО, помогите Клиенту воспользоваться электронной очередью;</li> <li>- если ОПС без СУО, или система по каким-либо причинам не работает</li> </ul>	<p>У нас в отделении работает электронная очередь. Я покажу, как она работает. Пожалуйста, пройдите в это окно</p> <p>Вам необходимо занять очередь в это окно - пройдите сюда, пожалуйста.</p>	Да
4.	<p>Выдайте клиенту все необходимые бланки для</p>	<p>Для экономии времени Вы можете заранее</p>	Да

	предварительного заполнения и укажите, где можно посмотреть образцы заполнения	заполнить бланки, ожидая в очереди. Образцы заполнения можно посмотреть в информационной папке (необходимо указать, где она размещена) В этой же папке Вы можете найти подробную информацию по услугам.	
--	--	---	--

Данный стандарт закрепляет базовый алгоритм работы с вошедшим в ОПС Клиентом. Скрипты и другая информация по услугам размещаются в обучающих материалах, инструкциях и т.п. по этим услугам.

### Стандарт № 3. Продажа финансовых услуг

#### Исполнение: финансовый консультант

3.1. Правила взаимодействия с Клиентами при проведении презентации приоритетной финансовой услуги в клиентском зале:

- работник приветствует всех Клиентов;
- проводит краткую устную презентацию услуги, раздавая рекламные листовки по этой услуге;
- при заинтересованности Клиентов – переходит к п. 7 приведенной ниже таблицы.

3.2. Формулировки и правила взаимодействия с Клиентом при личной консультации по финансовым услугам:

№ п/п	Правило	Пример	КТ
1.	Представьтесь	<i>Меня зовут...Я являюсь консультантом по финансовым услугам.</i>	Да
2.	Уточните цель визита Клиента в ОПС	<i>С каким вопросом Вы обращаетесь в наше отделение? Чем я могу Вам помочь? Какой у Вас вопрос? Что Вас интересует?</i>	Да
3.	Уточните, как можно обращаться к Клиенту	<i>Как я могу к Вам обратиться?</i>	Да

4.	Задайте уточняющие вопросы Клиенту (при необходимости)	<i>Правильно я понимаю, Вас интересует/Вы хотели бы подать миграционное уведомление о двойном гражданстве или о проживании?</i>	Да
5.	Предложите финансовую услугу согласно действующей матрице кросс – продаж финансовых услуг и проведите краткую презентацию услуги с указанием выгод для Клиента. При заинтересованности Клиента – выдайте ему рекламную листовку по услуге	<i>Также предлагаю Вам воспользоваться переводом «Форсаж» со сниженной комиссией, что позволит сэкономить денежные средства. Выплата перевода осуществляется безадресно и в ОПС большинства населенных пунктов, благодаря чему адресат сможет получить перевод быстро и в любом удобном месте. Возьмите, пожалуйста, листовку с более подробным описанием услуги</i>	Да
6.	Отработайте возражение Клиента (при наличии). Например, при возражении Клиента «Высокая комиссия за перевод «Форсаж»:  В случае отказа – переходите к п. 10	<i>Действительно важно, чтобы комиссия за перевод была минимальная. При этом, отправляя перевод в государственной компании, Вы получаете определенные гарантии и уверенность в надежности осуществления перевода. А это не менее важно. Согласитесь?</i>	Да
7.	Если Клиент согласился на покупку, пригласите его пройти к Вашему рабочему месту (применимо в случае, если продажа услуги осуществлялась не на рабочем месте финансового консультанта, например, при работе с Клиентом, ожидающим обслуживания в очереди. При наличии у Клиента талона СУО,	<i>Для оформления услуги пройдите пожалуйста со мной (указать куда именно).  Оформление</i>	Да

	переведите его на обслуживание к своему окну. Оформите услугу в соответствии с действующими инструкциями	<i>услуги/операции займет всего _ минут.</i>	
8.	По итогам оказания услуги уточните у Клиента, остались ли у него вопросы	<i>Могу ли я еще чем-нибудь Вам помочь?</i>	
9.	По завершению обслуживания: - если у Вас есть полномочия оказать Клиенту услугу, за которой он изначально обратился в ОПС, окажите ее; - если полномочий для оказания услуги нет, обеспечьте Клиенту получение этой услуги в другом окне, при этом не вызывая негативной реакции других Клиентов, ожидающих в очереди: а) В ОПС с СУО переведите талон Клиента в нужное окно в приоритетном порядке. б) В ОПС без СУО при отсутствии свободных окон вызовите начальника для оказания услуги Клиенту	<i>Для получения посылки.../отправки письма и т.д. пройдите, пожалуйста, к окну №.... Я Вас провожу к нему</i>	<i>Да</i>
10.	Если Клиент отказался от покупки, вежливо завершите контакт и перейдите к следующему Клиенту	<i>Спасибо за уделенное время! Если в дальнейшем у Вас будут какие-либо вопросы по финансовым услугам, обращайтесь, буду рад(-а) помочь!</i>	<i>Да</i>

Данный стандарт закрепляет базовый алгоритм предложения услуг Клиенту. Скрипты, матрица кросс-продаж, примеры отработки возражений и другая информация по услугам размещаются в обучающих материалах, инструкциях и т.п. по этим услугам.

#### **Стандарт № 4. Общий порядок обслуживания на дому или в офисе**

4.1. При вручении РПО, выплате почтовых переводов денежных средств с доставкой на дом, пенсий и пособий работник просит Клиента:

- предъявить документ, удостоверяющий личность;
- поставить подпись, подтверждающую получение.

При необходимости, работник дает разъяснения Клиенту по вопросам адресования, приема и выдачи почтовых отправлений и другим интересующим Клиента вопросам.

**Исполнение: почтальон**

4.2. При обслуживании клиентов на дому, работник руководствуется Базовыми стандартами № 2 (п. 2.5, 2.6, 2.8), № 5 (п. 5.1 - 5.5, 5.8), № 6, № 7 (п. 7.3 - 7.4), № 8, № 9 (п. 9.1), № 10 (п. 10.1, 10.3, 10.4) № 11 (п. 11.2, 11.4 - 11.6).

**Исполнение: курьер**

4.3. Документы работника сложены аккуратно, комплект соответствует утвержденным требованиям; машина чистая, оборудование проверено и находится в исправном состоянии.

4.4. Работнику выдается форменная одежда. При выезде на маршрут работник имеют опрятный внешний вид (выглаженная и чистая одежда в корпоративном стиле).

4.5. Следуя по маршруту, работник должен помнить, что является «лицом» компании. Недопустимо нарушать правила дорожного движения, выбрасывать мусор из окон, грубить участникам движения.

4.6. Формулировки для общения с Клиентом по телефону перед выездом работника на маршрут:

№ п/п	Правило	Пример
1.	Вежливо поздороваться	<i>Добрый день!/Здравствуйте, Иван Петрович</i>
2.	Назвать Компанию	<i>Почта России</i>
3.	Представиться	<i>Курьер Владимир Петров</i>
4.	Сообщить о времени доставки	<i>Я готов сегодня привезти Ваше отправление. Вы будете по указанному адресу ... с ...до ...?</i>
5.	В случае поступления отправления с наложенным платежом	<i>Я готов сегодня привезти Ваше отправление. Сумма наложенного платежа ..... рублей и тариф за денежный перевод... рублей. Итого к оплате ... рублей. Вы сможете принять отправление по указанному адресу ... с ...до ...?</i>
6.	Поблагодарить клиента	<i>Спасибо, до встречи!</i>

4.7. Формулировки для общения с Клиентом по телефону при вручении РПО:

№ п/п	Правило	Примеры
1.	По приезду к получателю курьер обязан поздороваться, представиться, сообщить о цели прихода, попросить документ, удостоверяющий личность клиента. Курьер должен быть доброжелательным, готовым помочь клиенту при заполнении необходимых документов	<i>Добрый день! «Почта России». Курьер Иванов Павел. У меня для Сидорова Сергея Петровича отправление. Пожалуйста, Ваш паспорт (или другой документ, удостоверяющий личность)</i>
2.	При вручении РПО курьер просит клиента заполнить адресный бланк ф.Е1-в (или ф.Е1) «Подтверждение получения» в зоне «Информация о доставке» с указанием паспортных данных клиента	<i>Пожалуйста, укажите дату и время доставки, свою ФИО и поставьте подпись (адресном бланке EMS, либо извещении ф. укажите, пожалуйста, номер, серию паспорта, дату его выдачи, а также кем документ выдан).</i>
3.	Благодарим клиента за то, что он воспользовался нашей услугой	<i>Спасибо! До встречи!</i>

4.8. Формулировки для общения с Клиентом по телефону при приеме РПО:

№ п/п	Правило	Примеры
1.	По приезду к отправителю курьер обязан поздороваться, представиться, дать клиенту необходимые бланки для заполнения, упаковку (конверт или фирменный пакет с логотипом). В случае необходимости проконсультировать клиента о правилах заполнения бланков. Клиент самостоятельно заполняет верхнюю часть бланка, указывает адресные данные и адресные данные получателя, указание контактного номера телефона получателя крайне желательно, ставит свою подпись с соответствующей графе. В случае приема отправления с наложенным платежом клиенту	<i>Добрый день! «Почта России» Курьер Иванов Павел. У вас отправление по России или за рубеж? Пожалуйста, заполните адресный бланк</i>

	выдается бланк почтового перевода наложенного платежа ф.112ЭП/ф.ЭК.	
2.	Курьер уточняет характер вложения	<i>Нет ли в Вашем отправлении товаров, запрещенных к пересылке?</i>
3.	Курьер взвешивает отправление	<i>Вес Вашего отправления....</i>
4.	Курьер называет отправителю сумму платы за пересылку, а также плату за дополнительные услуги	<i>Тариф за пересылку...руб., страхование...рублей, sms-уведомление ... рублей (при наличии услуги). Итого с Вас... рублей.</i>
5.	Курьер производит расчет с клиентом оформляет кассовый чек*	<i>Ваша сдача... рублей, чек и копия адресного бланка «Копия отправителя» (при отправке отправления EMS).</i>
6.	Благодарим клиента за то, что он воспользовался нашей услугой	<i>Спасибо за заказ! До встречи!</i>

*\*В случае приема отправлений по безналичному расчету курьер проверяет по бланку заказа возможность приема отправлений по безналичному расчету от данного клиента. Далее курьер проверяет наличие на бланке ф.Е 1-в номера договора в разделе «Форма оплаты» в графе «по договору № \_\_\_\_\_»*

Данный стандарт закрепляет базовый алгоритм оказания услуги Клиенту. Скрипты и другая информация по услугам размещается в обучающих материалах, инструкциях и т.п. по этим услугам

### **Стандарт № 5. Работа с потенциальными корпоративными клиентами**

**Исполнение: оператор ОПС, начальник/заместитель начальника ОПС**

- 5.1. Данный стандарт работник применяет в следующих ситуациях:
- Клиент оформляет за наличный расчёт отправку посылок/писем и в качестве отправителя указывает юридическое лицо;
  - Клиент получает посылки/письма, адресованные юридическому лицу, на основании доверенности;
  - Клиент оформляет за наличный расчёт отправку более 5 (пяти) посылок и/или 10 (десяти) писем от имени физического лица;
  - Клиент регулярно (не менее 2 (двух) раз в неделю) посещает ОПС как физическое лицо для отправки или получения посылок/писем.

5.2. Если ситуация соответствует одной из описанных выше, работник применяет дополнительный сценарий:

№ п/п	Правило	Примеры	КТ
1.	После окончания оказания услуги Клиенту, за которой он изначально обратился (выдача или прием посылки/писем), уточните у Клиента, является ли он представителем юридического лица/индивидуальным предпринимателем	<i>Спасибо за то, что воспользовались услугами Почты России. Подскажите, пожалуйста, Вы являетесь представителем юридического лица или индивидуальным предпринимателем?</i>	Да
2.	Если Клиент отвечает отрицательно – поблагодарите его и завершите контакт	<i>Спасибо Вам за это уточнение. Мы всегда рады помочь Вам</i>	Да
3.	Если Клиент отвечает утвердительно, узнайте, рассматривает ли Клиент для себя возможность заключения договора	<i>Вам интересно ознакомиться с преимуществами работы с нами по договору?</i>	Да
4.	Если Клиент отвечает отрицательно, поблагодарите его и завершите контакт	<i>Мы всегда рады помочь Вам. Всего доброго! / До свидания!» Мы всегда будем рады видеть Вас среди наших постоянных клиентов. Всего доброго! / До свидания!</i>	Да
5.	Если Клиент отвечает утвердительно, выдайте ему POS-материалы по теме «Заключение договора», а также типовую форму договора	<i>Вы можете сейчас ознакомиться с условиями сотрудничества и формой договора</i>	Да

6.	Предложите Клиенту оставить контактные данные, выдайте для этого анкету <sup>1</sup> . Выдайте карточку с контактами отдела продаж УФПС/Почтамта и попрощайтесь	<i>Оставьте, пожалуйста, Ваши контактные данные, и наш специалист обязательно свяжется с Вами и предоставит всю необходимую информацию, а также ответит на интересующие вопросы. Всего доброго! / До свидания!</i>	<i>Да</i>
----	--	--	-----------

5.3. Работник знакомит Клиента с возможными вариантами сотрудничества и просит заполнить анкету<sup>6</sup> отрывную часть анкеты с контактами ответственных работников Предприятия работник вручает Клиенту, оставшуюся часть анкеты передает ответственным работникам Предприятия не позднее 1 (одного) рабочего дня.

5.4. На общение с потенциальным Клиентом по вопросу сотрудничества работник тратит не более 5 минут.

5.5. Работник быстро выполняет основную задачу – приём или выдача посылок/писем, чтобы не вызывать негативной реакции у Клиентов и не создавать очередь.

5.6. Функционал работника в части выявления потенциальных Клиентов сводится к выявлению юридических лиц, делающих отправки за наличный расчёт и к информированию их по узкому кругу вопросов.

5.7. Информированием по узкому кругу вопросов работник ограничивается и в том случае, когда Клиент сам обратился с вопросом заключения договора.

### **Стандарт № 6. Работа с корпоративными Клиентами**

Исполнение: работники и руководитель отдела продаж почтовых услуг УФС – филиала Предприятия, заместитель начальника почтамта по коммерции, главный специалист отдела эксплуатации почтамта (п. 6.2 – 6.3)

#### **6.1. Оформление договорных отношений с корпоративным Клиентом**

6.1.1. Работу по оформлению договорных отношений с региональными Клиентами осуществляет заместитель начальника почтамта по коммерции при обращении Клиента в почтамт или руководитель отдела продаж

<sup>6</sup> Анкета и порядок работы с ней, а также порядок взаимодействия с корпоративными Клиентами регламентированы Порядком обслуживания корпоративных клиентов Блока почтового бизнеса ФГУП «Почта России», утвержденным приказом Предприятия от 01.09.2015 № 434-п.

почтовых услуг УФПС – филиала при обращении Клиента в аппарат управления УФПС – филиала.

6.1.2. При поступлении заявки на заключение договора от Клиента через сайт Предприятия, ОПС, Контакт-центр работник не позднее 2 (двух) рабочих дней с момента получения контактов связывается с Клиентом и обслуживает его в соответствии с утвержденным на Предприятии порядком<sup>7</sup>.

6.1.3. Работник консультирует Клиентов по вопросам, связанным с выполнением условий Договора, используя Базовые стандарты №№ 5, 6, 8, 9 и разрешает нестандартные ситуации в соответствии с правилами Базового стандарта № 10.

## 6.2. Телефонные переговоры

При ведении телефонных переговоров с Клиентом работник соблюдает следующие правила:

6.2.1. Говорит дружелюбно, тактично и заинтересованно.

6.2.2. Недопустимо игнорирование телефонных звонков. Ответ должен следовать не позднее 3 (третьего) звонка, предпочтительнее не позднее 1 (первого).

6.2.3. Телефонные переговоры работник начинает с представления себя лично и Предприятия, например, «Мария Иванова. Почта России. Добрый день».

6.2.4. Если Клиент не представился в начале телефонного разговора, работник уточняет, как можно обращаться к Клиенту, например, «Как я могу к Вам обращаться?»

6.2.5. Клиента необходимо называть по имени и отчеству или же по имени, в том случае, если он допускает такое обращение.

6.2.6. Рядом с телефоном работник держит ручку и бумагу для пометок.

6.2.7. При разговоре с Клиентом работник держит средний темп речи.

6.2.8. При плохой слышимости работник не повышает голос на Клиента. Для начала работник выясняет, хорошо ли его слышит Клиент, или это затруднение одностороннее, при возможности – перезванивает Клиенту позже.

6.2.9. При разговоре с Клиентом по телефону работник улыбается.

6.2.10. При необходимости уточнить вопрос Клиента у коллеги, работник использует функцию отключения микрофона («HOLD» – музыкальная мелодия для ожидания), предварительно уведомив Клиента, например, «Данную информацию мне необходимо уточнить. На поиск информации потребуется несколько минут. Вы подождете или мне лучше Вам перезвонить?»:

---

<sup>7</sup> Порядок взаимодействия с корпоративными Клиентами, а также правила проведения регулярных коммуникаций регламентированы Порядком обслуживания корпоративных клиентов Блока почтового бизнеса ФГУП «Почта России», утвержденным приказом Предприятия от 01.09.2015 № 434-п

– если Клиент просит перезвонить ему, работник уточняет есть ли у него дополнительные вопросы, при наличии фиксирует их и сообщает что перезвонит сразу же после получения информации. После уточнения информации работник перезванивает Клиенту;

– если Клиент соглашается подождать, при возврате к разговору с Клиентом работник благодарит его за ожидание, например, «Спасибо за ожидание» и предоставляет интересующую Клиента информацию грамотно и в полном объеме.

6.2.11. Если работник договаривался о телефонном звонке с Клиентом ранее, то в начале разговора он представляется и напоминает кратко о последнем разговоре.

6.2.12. Очень важен заключительный этап беседы. Перед тем как прервать контакт с собеседником, работник извиняется за беспокойство, долгий разговор и т.п., выражает надежду на скорую встречу, дальнейшее сотрудничество, например, «Могу я Вам еще чем - то помочь?», «У Вас еще остались вопросы?», «Извините за то, что оторвал (-а) Вас от дел», «До скорой встречи!», «Спасибо за сотрудничество!» и т.д. Затем работник благодарит Клиента за звонок: «Спасибо! Если у Вас возникнут вопросы, пожалуйста, обращайтесь. Всего доброго!».

6.2.13. Формулировки для общения с Клиентом по телефону:

Недопустимо использовать	Следует использовать
Вы должны...	Вы можете / мы можем поступить следующим образом...
Я не знаю У нас нет такой информации	По данному вопросу Вам необходимо обратиться к ... (ФИО). Я могу Вас соединить или предоставить Вам контактный телефон. Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться 2-3 минуты. Пожалуйста, подождите или разрешите Вам перезвонить
Мы не консультируем по этому вопросу... Ничего не знаю Ничем не могу помочь	Этот вопрос находится в компетенции (ФИО). Могу я Вас с ним/ней соединить? Одну минуту, пожалуйста. Позвольте мне уточнить это для Вас, чтобы исключить неточности
Говорите громче Перезвоните Записывайте телефон	К сожалению, Вас плохо слышно, могли бы Вы говорить немного громче или перезвонить?

### 6.3. Деловая переписка

6.3.1. При написании делового письма на бумажном носителе работник придерживается следующих правил:

- письмо печатается на официальном бланке, регистрируется в порядке, установленном внутренними нормативными документами Предприятия, подписывается уполномоченным должностным лицом;
- оптимальный вариант размера письма – 1-2 страницы. Письмо не должно быть длинным;
- в официальном письме используется обращение «Уважаемый (-ая)», которое пишется по центру письма;
- текст письма состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение;
- в каждом абзаце содержится только одна основная мысль;
- в тексте письма используются короткие предложения, недопустимо использование непонятных и сложных слов, негативного тона, а также слов «нельзя», «невозможно».

6.3.2. При ведении деловой переписки с Клиентом посредством электронной почты работник руководствуется следующими правилами:

- при получении электронного письма работник отвечает на него в течение часа (по возможности). Если нет возможности ответить в течение часа, направляет письмо с извещением о прочтении и указывает планируемый срок ответа;
- при написании делового письма работник тщательно формулирует вопросы и убирает ненужные подробности;
- деловое письмо работник начинает со слов обращения, либо приветствия, например: «Доброе утро/день/вечер или Уважаемый, Имя Отчество»;
- работник правильно использует поля «Кому», «Копия» и «Скрытая копия». Если работник отправляет вопрос или просит что-то уточнить, то ответа он ждет от адресата, чьи данные указаны в поле «Кому». Когда в роли получателя выступает работник, то он отвечает на вопрос;
- если ответ на письмо не получен, работник направляет напоминание тем адресатам, от кого не был получен ответ;
- работник всегда заполняет поле «Тема». Тема письма должна кратко и информативно отображать его содержание. Желательно писать максимально конкретно, не «О проблемах», а, например, «Вопросы при доставке письменной корреспонденции». Если работник обращается с предложением о сотрудничестве, то лучше указать в теме письма то, что затрагивает интересы Клиента. Например, напишите не «Предложение о сотрудничестве», а «Предлагаем совместную рекламную акцию»;
- когда в письме содержится несколько вопросов, задач или тем, работник их структурирует и отделяет друг от друга прежде, чем отправить Клиенту;
- на просьбы Клиента работник отвечает максимально подробно. Ответы типа «Будет сделано» недопустимы;
- в тексте письма работник не допускает ошибок;

– отвечая, работник использует кнопку «ответить всем» по назначению;

– работник проверяет свой почтовый ящик несколько раз в течение рабочего дня, оперативно обрабатывая запросы Клиентов;

– в конце письма работник выражает надежду на дальнейшее сотрудничество, благодарит или каким-либо другим способом обозначает свое доброжелательное отношение к Клиенту, например, «Надеюсь, что все сложности будут преодолены в максимально короткие сроки!», «Надеемся, что возникшая ситуация не повлияет на наше дальнейшее сотрудничество», «Спасибо за длительное и плодотворное сотрудничество и поддержку нашего проекта!» и т.д.;

– в конце письма работник указывает ФИО, должность, название Предприятия и контактную информацию, т.е. все контакты, которые могут понадобиться получателю: почтовый адрес, телефоны, факс, электронную почту, адрес сайта. Если работнику нужны несколько вариантов подписи, например, с разными контактными данными для региональных и федеральных Клиентов, он создает несколько вариантов автоподписи, например:

Уважаемый (-ая) Имя, Отчество!

*Текст сообщения*

Мария Иванова

Специалист по обслуживанию корпоративных клиентов

УФПС г. Москвы – филиал ФГУП «Почта России»

131000, Москва, Варшавское шоссе, 37

тел.: +7 (...) 000-00-00 доб. 00 00

M.Ivanova@russianpost.ru

– работник не использует в деловых письмах «смайлики»;

– если работник уходит в отпуск или уезжает в командировку, он использует функцию «Автоответ при отсутствии», в котором указывает какого числа выйдет на работу, а также с кем можно связаться во время его отсутствия.

#### **6.4. Деловые переговоры/встречи**

При ведении деловых переговоров/встреч с Клиентом работник руководствуется следующими правилами:

6.4.1. До проведения переговоров работник определяет свои полномочия и компетенции при принятии решений в ходе переговоров. В случае необходимости организывает встречу с участием руководителя.

6.4.2. До встречи с Клиентом работник ясно формулирует для себя цель переговоров, анализирует ключевые вопросы для обсуждения с Клиентом, определяет возможные варианты их решения.

6.4.3. Работник всегда приходит на встречу заранее, за 15 (пятнадцать) – 20 (двадцать) минут до обозначенного времени.

6.4.4. На время проведения переговоров работник заранее переводит в беззвучный режим мобильный телефон.

6.4.5. В начале переговоров работник:

- приветствует Клиента, например, «Добрый день»;
- представляется и предоставляет визитку, если встреча с Клиентом проходит впервые, например, «Позвольте представиться, меня зовут Мария Иванова. Пожалуйста, возьмите мою визитку».

6.4.6. Работник начинает переговоры с небольшой непринужденной беседы с Клиентом, не связанной с деловыми переговорами, что позволяет разрядить обстановку, сформировать позитивный настрой к предстоящей встрече, заполнить возникшую паузу. Например, «Как добрались? Легко ли Вы нас нашли?»

6.4.7. Если потребности Клиента не были сформированы ранее, работник задает уточняющие вопросы, например, «С какой периодичностью Вы планируете направлять почтовые отправления Клиентам?» «Вы хотели бы оформить простые или заказные почтовые отправления, то есть с уведомлением о вручении Клиенту?» «Правильно ли я Вас понял (-а), что Вас интересуют отправления 1-го класса?»

6.4.8. Исходя из выявленных потребностей, работник грамотно и в полном объеме информирует Клиента о продуктах и услугах Предприятия. При наличии, в ходе консультации Клиента, демонстрирует презентационные, рекламные – информационные материалы.

6.4.9. Исходя из специфики бизнеса Клиента, работник предлагает Клиенту другие подходящие продукты и услуги Предприятия.

6.4.10. Работник излагает мысли четко, не использует расплывчатых формулировок.

6.4.11. Если по каким-либо причинам работник не владеет информацией, он извиняется перед Клиентом, обещает уточнить информацию и довести ее до сведения Клиента любым удобным для него способом (в том числе телефон, электронная почта) в согласованные сроки.

6.4.12. По итогам встречи работник уточняет у Клиента, остались ли еще вопросы, например, «У Вас остались еще какие-то вопросы?». При наличии вопросов работник аргументировано отвечает на них.

6.4.13. По окончании переговоров работник подводит итоги встречи, озвучивает достигнутые договоренности.

6.4.14. Любые договоренности с Клиентом работник фиксирует письменно посредством письма или электронного сообщения посредством электронной почты.

Приложение  
к Стандартам клиентского сервиса  
и продаж для работников УФПС –  
филиалов ФГУП «Почта России»,  
занятых в обслуживании клиентов

**Образец бейджа для работника ОПС**



**Иванов Иван**  
оператор



## Приложение № 2

к приказу предприятия

от 10.09.2015 № 445-п

## Перечень УФПС - филиалов, в которых Стандарты сервиса запускаются с 01.10.2015

№	Филиал ФГУП "Почта России"	Индекс ОПС	Адрес ОПС	Тип ОПС
1	УФПС Самарской области	443009	Самарская обл. г. Самара ул. Победы дом 102	ОПС с выделенной зоной
2	УФПС Самарской области	443096	Самарская обл. г. Самара ул. Мичурина дом 9	ОПС с выделенной зоной
3	УФПС Самарской области	443099	Самарская обл. г. Самара ул. Ленинградская дом 24	Специализированное ОПС
4	УФПС Самарской области	443099	г. Самара, ул. Льва Толстого, д.135 (МСП)	Специализированное ОПС
5	УФПС Самарской области	443100	Самарская обл. г. Самара ул. Молодогвардейская дом 215	ОПС с выделенной зоной
6	УФПС Самарской области	443105	Самарская обл. г. Самара пр. Юных Пионеров дом 142	ОПС с выделенной зоной
7	УФПС Самарской области	443123	Самарская обл. г. Самара ул. Революционная дом 50	Специализированное ОПС
8	УФПС Самарской области	445043	Самарская обл. г. Тольятти ул. Революционная дом 58	Специализированное ОПС
9	УФПС Самарской области	445050	Самарская обл. г. Тольятти ул. Мира дом 67	ОПС с выделенной зоной
10	УФПС Самарской области	446200	Самарская обл. г. Новокуйбышевск ул. Миронова дом 2	ОПС с выделенной зоной
11	УФПС Самарской области	443079	Самара, ул. Гагарина, д. 35	ОПС Будущего
12	УФПС Пермского края	614002	край Пермский г. Пермь ул. Чернышевского дом 19	Специализированное ОПС
13	УФПС Пермского края	614026	край Пермский г. Пермь ул. Александра Щербакова дом 28	ОПС с выделенной зоной
14	УФПС Пермского края	614032	край Пермский г. Пермь ул. Маршала Рыбалко дом 113	ОПС с выделенной зоной
15	УФПС Пермского края	614045	край Пермский г. Пермь пр. Комсомольский дом 11	Специализированное ОПС
16	УФПС Пермского края	614087	614045 край Пермский г. Пермь шоссе Космонавтов дом 110	Специализированное ОПС
17	УФПС Пермского края	614000	край Пермский г. Пермь ул. Ленина дом 28	ОПС с выделенной зоной
18	УФПС Пермского края	614960	край Пермский г. Пермь ул. Ленина дом 89	Специализированное ОПС
19	УФПС Рязанской области	390000	Рязанская обл. г. Рязань ул. Почтовая дом 49	ОПС с выделенной зоной
20	УФПС Рязанской области	390044	Рязанская обл. г. Рязань ул. Крупской дом 19 к.1	ОПС с выделенной зоной
21	УФПС Челябинской области	454000	Челябинская обл. г. Челябинск ул. Кирова дом 161	ОПС с выделенной зоной
22	УФПС Челябинской области	454071	Челябинская обл. г. Челябинск ул. Комарова дом 112	ОПС с выделенной зоной
23	УФПС Челябинской области	455000	Челябинская обл. г. Магнитогорск пр. Ленина дом 32	ОПС с выделенной зоной
24	УФПС Челябинской области	456200	Челябинская обл. г. Златоуст ул. Ленина дом 5	ОПС с выделенной зоной
25	УФПС Челябинской области	456300	Челябинская обл. г. Миасс ул. Романенко дом 44	ОПС с выделенной зоной
26	УФПС Челябинской области	456780	Челябинская обл. г. Озерск ул. Блюхера дом 19	ОПС с выделенной зоной
27	УФПС Челябинской области	457040	Челябинская обл. г. Южноуральск ул. Мира дом 37	ОПС с выделенной зоной
28	УФПС Волгоградской области	403874	Волгоградская обл. р-н Камышинский г. Камышин ул. Ленина дом 11	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
29	УФПС Волгоградской области	404111	Волгоградская обл. г. Волжский ул. Энгельса дом 11	ОПС с выделенной зоной
30	УФПС Волгоградской области	400005	Волгоградская обл. г. Волгоград пр. Ленина дом 45	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
31	УФПС Волгоградской области	400006	Волгоградская обл. г. Волгоград ул. Дзержинского дом 8	ОПС с выделенной зоной
32	УФПС Волгоградской области	400012	Волгоградская обл. г. Волгоград пр. Героев Сталинграда дом 56	ОПС с выделенной зоной
33	УФПС Волгоградской области	400066	Волгоградская обл. г. Волгоград ул. Мира дом 9	Специализированное ОПС
34	УФПС Волгоградской области	404507	Волгоградская обл. р-н Калачевский г. Калач-на-Дону ул. Октябрьская дом 67 А	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
35	УФПС Воронежской области	394001	Воронежская Область г. Воронеж Лизюкова улица д.2	Специализированное ОПС
36	УФПС Воронежской области	394009	Воронежская обл. г. Воронеж пр. Революции дом 25	ОПС с выделенной зоной
37	УФПС Воронежской области	394033	Воронежская обл. г. Воронеж пр. Ленинский дом 86	ОПС с выделенной зоной
38	УФПС Воронежской области	394006	Воронеж, ул. 20-летия Октября, д. 105/2	ОПС Будущего
39	УФПС Свердловской области	624600	Свердловская обл. г. Алапаевск ул. Сафонова дом 19	ОПС с выделенной зоной
40	УФПС Свердловской области	623406	Свердловская обл. г. Каменск-Уральский пр. Победы дом 5	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
41	УФПС Свердловской области	623400	Свердловская обл. г. Каменск-Уральский пр. Победы дом 5	ОПС с выделенной зоной
42	УФПС Свердловской области	623414	Свердловская обл. г. Каменск-Уральский ул. Лермонтова дом 141	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
43	УФПС Свердловской области	624273	Свердловская обл. г. Асбест ул. Мира дом 2	ОПС с выделенной зоной
44	УФПС Свердловской области	620000	Свердловская обл. г. Екатеринбург пр. Ленина дом 39	ОПС с выделенной зоной
45	УФПС Свердловской области	620012	Свердловская обл. г. Екатеринбург ул. Ильича дом 17	Специализированное ОПС
46	УФПС Свердловской области	620014	Свердловская обл. г. Екатеринбург ул. Попова дом 7	ОПС с выделенной зоной
47	УФПС Свердловской области	620062	Свердловская обл. г. Екатеринбург ул. Тимирязева дом 13	ОПС с выделенной зоной
48	УФПС Свердловской области	620085	Свердловская обл. г. Екатеринбург ул. Титова дом 14	ОПС с выделенной зоной
49	УФПС Свердловской области	620141	Свердловская обл. г. Екатеринбург ул. Бебеля дом 164	ОПС с выделенной зоной
50	УФПС Свердловской области	620077	Свердловская обл. г. Екатеринбург ул. Маршала Жукова дом 10	Специализированное ОПС
51	УФПС Свердловской области	620990	Свердловская обл. г. Екатеринбург ул. Викулова дом 65	Специализированное ОПС
52	УФПС Свердловской области	620142	Свердловская Область г. Екатеринбург Фрунзе улица д.20	ОПС с выделенной зоной
53	УФПС Свердловской области	623300	Свердловская обл. г. Красноуфимск ул. Мизерова дом 101	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции

54	УФПС Свердловской области	622000	Свердловская обл. г. Нижний Тагил ул. Первомайская дом 52	ОПС с выделенной зоной
55	УФПС Свердловской области	624350	Свердловская обл. г. Качканар ул. Свердлова дом 5 Б	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
56	УФПС Свердловской области	622005	Свердловская обл. г. Нижний Тагил ул. Попова дом 14 А	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
57	УФПС Свердловской области	622018	Свердловская обл. г. Нижний Тагил ул. Окунева дом 34	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
58	УФПС Свердловской области	624132	Свердловская обл. г. Новоуральск ул. Комсомольская дом 2	ОПС с выделенной зоной
59	УФПС Свердловской области	623100	Свердловская обл. г. Первоуральск ул. Трубников дом 52	ОПС с выделенной зоной
60	УФПС Свердловской области	624992	Свердловская обл. г. Серов ул. Ленина дом 122	ОПС с выделенной зоной
61	УФПС Свердловской области	620144	Екатеринбург, ул. Сурикова, д. 28	ОПС Будущего
62	УФПС Хабаровского края	680000	край Хабаровский г. Хабаровск ул. Муравьева-Амурского дом 28	ОПС с выделенной зоной
63	УФПС Хабаровского края	680003	край Хабаровский г. Хабаровск ул. Краснореченская дом 73	ОПС с выделенной зоной
64	УФПС Хабаровского края	680042	край Хабаровский г. Хабаровск ул. Шелеста дом 112	ОПС с выделенной зоной
65	УФПС Хабаровского края	680020	край Хабаровский г. Хабаровск ул. Шеронова дом 7	ОПС с выделенной зоной
66	УФПС Хабаровского края	680021	край Хабаровский г. Хабаровск пер. Ленинградский дом 13	ОПС с выделенной зоной
67	УФПС Хабаровского края	681016	Хабаровский Край г. Комсомольск-На-Амуре Мира проспект д. 10	ОПС с выделенной зоной
68	УФПС Хабаровского края	680031	Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 143-г	ОПС Будущего
69	УФПС Ярославской области	150999	Ярославская обл. г. Ярославль ул. Павлика Морозова дом 19	Специализированное ОПС
70	УФПС Ярославской области	150000	Ярославская обл. г. Ярославль ул. Комсомольская дом 22	ОПС с выделенной зоной
71	УФПС Ярославской области	150044	Ярославская обл. г. Ярославль ул. Урицкого дом 47	ОПС с выделенной зоной
72	УФПС Ярославской области	150049	Ярославская обл. г. Ярославль ул. Городской Вал дом 13	ОПС с выделенной зоной
73	УФПС Ярославской области	152936	Ярославская обл. р-н Рыбинский г. Рыбинск ул. Захарова дом 14	Специализированное ОПС
74	УФПС Ярославской области	152150	Ярославская обл. р-н Ростовский г. Ростов ул. Северная дом 44	ОПС с выделенной зоной
75	УФПС Ярославской области	152025	Ярославская обл. г. Переславль-Залесский ул. Стронтелей дом 31	ОПС с выделенной зоной
76	УФПС Ярославской области	150030	Ярославская обл. г. Ярославль шоссе Суздальское дом 20 к.2	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
77	УФПС Омской области	644024	Омская обл. г. Омск ул. Лермонтова дом 20	ОПС с выделенной зоной
78	УФПС Омской области	644050	Омская обл. г. Омск пр. Мира дом 38	ОПС с выделенной зоной
79	УФПС Омской области	644099	Омская обл. г. Омск ул. Герцена дом 1	ОПС с выделенной зоной
80	УФПС Омской области	644015	Омская обл. г. Омск ул. Димитрова дом 12	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
81	УФПС Омской области	644073	Омская обл. г. Омск ул. Любнская 3-я дом 7	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
82	УФПС Омской области	644029	Омская обл. г. Омск пр. Культуры дом 5	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
83	УФПС Омской области	644021	Омская обл. г. Омск ул. Богдана Хмельницкого дом 216	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
84	УФПС Омской области	644031	Омская обл. г. Омск ул. Омская дом 158	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
85	УФПС Омской области	644052	Омская обл. г. Омск ул. 22 Партсъезда дом 1	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
86	УФПС Омской области	644027	Омская обл. г. Омск пр. Космический дом 1	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
87	УФПС Красноярского края	660000	край Красноярский г. Красноярск ул. Ленина дом 49	ОПС с выделенной зоной
88	УФПС Красноярского края	660049	край Красноярский г. Красноярск ул. Ленина дом 62	ОПС с выделенной зоной
89	УФПС Красноярского края	660001	край Красноярский г. Красноярск ул. Копылова дом 48	ОПС с выделенной зоной
90	УФПС Красноярского края	660017	край Красноярский г. Красноярск пр. Мира дом 106	ОПС с выделенной зоной
91	УФПС Красноярского края	660037	край Красноярский г. Красноярск пр. Красноярский рабочий дом 43	ОПС с выделенной зоной
92	УФПС Красноярского края	660111	край Красноярский г. Красноярск ул. Тельмана дом 28В	ОПС с выделенной зоной
93	УФПС Красноярского края	660077	край Красноярский г. Красноярск ул. 78 Добровольческой бригады дом 11	ОПС с выделенной зоной
94	УФПС Красноярского края	660064	край Красноярский г. Красноярск пр. Красноярский рабочий дом 181	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
95	УФПС Красноярского края	663600	Красноярский Край г. Канск Ленина улца д.3/1 стр.1	ОПС с выделенной зоной
96	УФПС Красноярского края	663302	край Красноярский г. Норильск ул. Комсомольская дом 33	ОПС с выделенной зоной
97	УФПС Красноярского края	662150	край Красноярский р-н Ачинский г. Ачинск мкр 1-й дом 43	ОПС с выделенной зоной

98	УФПС Красноярского края	662200	край Красноярский р-н Назаровский г. Назарово ул. К. Маркса дом 22	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
99	УФПС Красноярского края	662970	край Красноярский г. Железногорск пр. Курчатова дом 45	ОПС с выделенной зоной
100	УФПС Красноярского края	662547	край Красноярский г. Лесосибирск ул. Мира дом 3	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
101	УФПС Красноярского края	662315	край Красноярский г. Шарыпово мкр 2-й дом 3	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
102	УФПС "Татарстан почтасы"	420202	респ. Татарстан г. Казань пл. Привокзальная дом 1	ОПС с выделенной зоной
103	УФПС "Татарстан почтасы"	423570	респ. Татарстан р-н Нижнекамский г. Нижнекамск ул. БАКИ УРМАНЧЕ дом 6	ОПС с выделенной зоной
104	УФПС "Татарстан почтасы"	423450	респ. Татарстан р-н Альметьевский г. Альметьевск ул. Ленина дом 60	ОПС с выделенной зоной
105	УФПС "Татарстан почтасы"	423230	респ. Татарстан р-н Бугульминский г. Бугульма ул. Ярослава Гашека дом 15	ОПС с выделенной зоной
106	УФПС "Татарстан почтасы"	422540	респ. Татарстан р-н Зеленодольский г. Зеленодольск ул. Карла Маркса дом 53 А	ОПС с выделенной зоной
107	УФПС "Татарстан почтасы"	423800	респ. Татарстан г. Набережные Челны ул. Гидростроителей дом 1	ОПС с выделенной зоной
108	УФПС "Татарстан почтасы"	420111	респ. Татарстан г. Казань ул. Кремлевская дом 8	Специализированное ОПС
109	УФПС "Татарстан почтасы"	420097	респ. Татарстан г. Казань ул. Товарищеская дом 28/70	ОПС с выделенной зоной
110	УФПС "Татарстан почтасы"	420069	респ. Татарстан г. Казань ул. Чистопольская дом 4	Специализированное ОПС
111	УФПС "Татарстан почтасы"	421000	респ. Татарстан г. Казань ул. Парижской Коммуны дом 6	Специализированное ОПС
112	УФПС Нижегородской области	603000	Нижегородская обл. г. Нижний Новгород ул. Большая Покровская дом 56	ОПС с выделенной зоной
113	УФПС Нижегородской области	603004	Нижегородская обл. г. Нижний Новгород ул. Героя Поюшева дом 3 А	ОПС с выделенной зоной
114	УФПС Нижегородской области	603086	Нижегородская обл. г. Нижний Новгород б-р Мира дом 9	ОПС с выделенной зоной
115	УФПС Нижегородской области	603104	Нижегородская обл. г. Нижний Новгород ул. Медицинская дом 26	ОПС с выделенной зоной
116	УФПС Нижегородской области	603094	Нижегородская обл. г. Нижний Новгород ул. Коминтерна дом 160	ОПС с выделенной зоной
117	УФПС Нижегородской области	607220	Нижегородская обл. р-н Арзамасский г. Арзамас пр. Ленина дом 164	ОПС с выделенной зоной
118	УФПС Нижегородской области	606400	Нижегородская обл. р-н Балахнинский г. Балахна ул. Фридриха Энгельса дом 3	ОПС с выделенной зоной
119	УФПС Нижегородской области	606440	Нижегородская обл. р-н Борский г. Бор ул. Интернациональная дом 37	ОПС с выделенной зоной
120	УФПС Нижегородской области	607060	Нижегородская обл. р-н Выксунский г. Выкса пл. Красная дом 7	ОПС с выделенной зоной
121	УФПС Нижегородской области	606000	Нижегородская обл. г. Дзержинск пр. Дзержинского дом 4	ОПС с выделенной зоной
122	УФПС Нижегородской области	607650	Нижегородская обл. р-н Кстовский г. Кстово пл. Мира дом 2 А	ОПС с выделенной зоной
123	УФПС Нижегородской области	607188	Нижегородская обл. г. Саров пр. Мира дом 6	ОПС с выделенной зоной
124	УФПС Нижегородской области	606100	Нижегородская обл. р-н Павловский г. Павлово ул. Куйбышева дом 18	ОПС с выделенной зоной
125	УФПС Ставропольского края	357700	край Ставропольский г. Кисловодск пр. Первомайский дом 12	ОПС с выделенной зоной
126	УФПС Ставропольского края	357100	край Ставропольский г. Невинномысск ул. Гагарина дом 95	ОПС с выделенной зоной
127	УФПС Ставропольского края	357503	край Ставропольский г. Пятигорск пр. Кирова дом 52 А	ОПС с выделенной зоной
128	УФПС Ставропольского края	355003	край Ставропольский г. Ставрополь ул. Ленина дом 328 /7	ОПС с выделенной зоной
129	УФПС Ставропольского края	355029	край Ставропольский г. Ставрополь ул. Социалистическая дом 1	ОПС с выделенной зоной
130	УФПС Ставропольского края	355035	край Ставропольский г. Ставрополь пр. Октябрьской Революции дом 10 /12	ОПС с выделенной зоной
131	УФПС Ставропольского края	357601	край Ставропольский г. Ессентуки ул. Кисловодская дом 18	ОПС с выделенной зоной
132	УФПС Ставропольского края	355012	Ставрополь, ул. Ленина, д. 104	ОПС Будущего
133	УФПС Республики Башкортостан	452680	респ. Башкортостан г. Нефтекамск ул. Ленина дом 13	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
134	УФПС Республики Башкортостан	453100	респ. Башкортостан р-н Стерлитамакский г. Стерлитамак ул. Коммунистическая дом 30	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
135	УФПС Республики Башкортостан	450000	респ. Башкортостан г. Уфа ул. Ленина дом 28	ОПС с выделенной зоной
136	УФПС Республики Башкортостан	450063	респ. Башкортостан г. Уфа ул. Черниковская дом 75	ОПС с выделенной зоной
137	УФПС Республики Башкортостан	450075	респ. Башкортостан г. Уфа пр. Октября дом 121 А /1	ОПС с выделенной зоной
138	УФПС Республики Башкортостан	450091	респ. Башкортостан г. Уфа ул. Карла Маркса дом 60 к.1	ОПС с выделенной зоной
139	УФПС Республики Башкортостан	450112	респ. Башкортостан г. Уфа ул. Ульяновых дом 36	ОПС с выделенной зоной
140	УФПС Ростовской области	344000	Ростовская Область г. Ростов-На-Дону Ул. Лермонтовская - д.116/63	ОПС с выделенной зоной

141	УФПС Ростовской области	344002	Ростовская Область г. Ростов-На-Дону Буденновский прОПСект д.50/78	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
142	УФПС Ростовской области	344006	Ростовская обл. г. Ростов-на-Дону пр. Чехова дом 52	ОПС с выделенной зоной
143	УФПС Ростовской области	344007	Ростовская обл. г. Ростов-на-Дону пер. Сборный дом 19	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
144	УФПС Ростовской области	344019	Ростовская Область г. Ростов-На-Дону Советская улица д.20/1	ОПС с выделенной зоной
145	УФПС Ростовской области	344022	Ростовская обл. г. Ростов-на-Дону пер. Крепостной дом 108	ОПС с выделенной зоной
146	УФПС Ростовской области	344029	Ростовская обл. г. Ростов-на-Дону ул. Селиванова дом 66	ОПС с выделенной зоной
147	УФПС Ростовской области	344038	Ростовская обл. г. Ростов-на-Дону пр. Ленина дом 99	ОПС с выделенной зоной
148	УФПС Ростовской области	344068	Ростовская обл. г. Ростов-на-Дону ул. Криворожская дом 59	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
149	УФПС Ростовской области	344082	Ростовская Область г. Ростов-На-Дону Буденновский проспект д.31	ОПС с выделенной зоной
150	УФПС Ростовской области	344091	Ростовская обл. г. Ростов-на-Дону пр. Коммунистический дом 27	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
151	УФПС Ростовской области	344101	Ростовская обл. г. Ростов-на-Дону ул. Профсоюзная дом 45	ОПС с выделенной зоной
152	УФПС Ростовской области	344103	Ростовская обл. г. Ростов-на-Дону ул. Содружества дом 86	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
153	УФПС Ростовской области	346880	Ростовская обл. г. Батайск ул. Крупской дом 3	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
154	УФПС Ростовской области	347360	Ростовская обл. г. Волгодонск ул. Ленина дом 60	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
155	УФПС Ростовской области	346500	Ростовская Область г. Шахты Шевченко улица д.102	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
156	УФПС Ростовской области	346400	Ростовская Область г. Новочеркасск Платовский проспект д.102/18	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
157	УФПС Ростовской области	346900	Ростовская обл. г. Новошахтинск ул. Харьковская дом 56	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
158	УФПС Ростовской области	347900	Ростовская обл. г. Таганрог ул. Фрунзе дом 38	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
159	УФПС Ростовской области	344092	Ростов-на-Дону, ул. Волкова, д. 11/12	ОПС Будущего
160	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	190000	г. Санкт-Петербург ул. Почтамтская дом 9 А	ОПС с выделенной зоной
161	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	190005	г. Санкт-Петербург пр. Измайловский дом 7А	ОПС с выделенной зоной
162	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	192290	г. Санкт-Петербург ул. Пловдивская дом 9 А	ОПС с выделенной зоной
163	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	194153	г. Санкт-Петербург пр. Муринский 1-й дом 15 Е	Специализированное ОПС
164	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	195220	г. Санкт-Петербург пр. Гражданский дом 19 к.1	ОПС с выделенной зоной
165	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	194291	г. Санкт-Петербург пр. Культуры дом 12 А к.1	ОПС с выделенной зоной
166	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	198099	г. Санкт-Петербург пр. Стачек дом 18	Специализированное ОПС
167	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	196240	г. Санкт-Петербург шоссе Пулковское дом 3 Б к.1	ОПС с выделенной зоной
168	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	198216	г. Санкт-Петербург пр. Ленинский дом 135	ОПС с выделенной зоной
169	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	196650	г. Санкт-Петербург г. Колпино пр. Ленина дом 72	ОПС с выделенной зоной
170	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	196601	г. Санкт-Петербург г. Пушкин ул. Оранжевая дом 11/29	ОПС с выделенной зоной
171	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	188410	Ленинградская обл. р-н Волосовский г. Волосово пр. Вингиссара дом 30	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
172	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	188640	Ленинградская обл. р-н Всеволожский г. Всеволожск пр. Октябрьский дом 96 А	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
173	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	188800	Ленинградская обл. р-н Выборгский г. Выборг ул. Крепостная дом 30	ОПС с выделенной зоной

174	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	188300	Ленинградская обл. р-н Гатчинский г. Гатчина пр. 25-го Октября дом 37	ОПС с выделенной зоной
175	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	188480	Ленинградская обл. р-н Кингисеппский г. Кингисепп ул. Большая Советская дом 16/15	ОПС с выделенной зоной
176	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	188540	Ленинградская обл. г. Сосновый Бор ул. 50 Лет Октября дом 4	ОПС с выделенной зоной
177	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	187342	Ленинградская обл. р-н Кировский г. Кировск ул. Новая дом 5	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
178	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	187700	Ленинградская обл. р-н Лодейнопольский г. Лодейное Поле ул. Гагарина дом 5 А	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
179	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	187780	Ленинградская обл. р-н Подпорожский г. Подпорожье пр. Ленина дом 5	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
180	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	188230	Ленинградская обл. р-н Лужский г. Луга пр. Кирова дом 58 /8	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
181	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	187556	Ленинградская обл. р-н Тихвинский г. Тихвин мкр 4-й дом 34	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
182	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	187000	Ленинградская обл. р-н Тосненский г. Тосно пр. Ленина дом 34	ОПС с выделенной зоной
183	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	187110	Ленинградская обл. р-н Киришский г. Кириши б-р Молодежный дом 2 А1	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
184	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	197701	г. Санкт-Петербург г. Сестрорецк ул. Володарского дом 3 А	ОПС с выделенной зоной
185	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	187401	Ленинградская обл. р-н Волховский г. Волхов ул. Коммунаров дом 12	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
186	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	187650	Ленинградская обл. р-н Бокситогорский г. Бокситогорск ул. Заводская дом 6	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
187	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	200961	г. Санкт-Петербург Софийская улица д.81А	Специализированное ОПС
188	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	195426	Санкт-Петербург, Индустриальный проспект д. 7	ОПС Будущего
189	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	196627	Санкт-Петербург, свх Ленсоветовский, д. 8	ОПС Будущего
190	УФПС г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области	192007	Санкт-Петербург, Лиговский пр-кт, д. 164	ОПС Будущего
191	УФПС Калужской области	248000	Калужская обл. г. Калуга пл. Старый Торг дом 7	ОПС с выделенной зоной
192	УФПС Калужской области	249035	Калужская обл. г. Обнинск пр. Ленина дом 123	ОПС с выделенной зоной
193	УФПС Калужской области	249096	Калужская обл. р-н Малоярославецкий г. Малоярославец пл. Жукова дом 5	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
194	УФПС Калужской области	249832	Калужская обл. р-н Дзержинский г. Кондрово ул. Некрасова дом 2	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
195	УФПС Калужской области	249 440	Калужская обл. р-н Кировский г. Киров ул. Пролетарская дом 34	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
196	УФПС Калужской области	249406	Калужская обл. р-н Людиновский г. Людиново пл. Победы дом 1	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
197	УФПС Калужской области	249722	Калужская обл. р-н Козельский г. Козельск ул. Большая Советская дом 34	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
198	УФПС Калужской области	248035	Калужская обл. г. Калуга ул. Грабцевское шоссе дом 79	ОПС с выделенной зоной
199	УФПС Смоленской области	214000	Смоленская обл. г. Смоленск ул. Октябрьской Революции дом 6	Специализированное ОПС
200	УФПС Смоленской области	214006	Смоленская обл. г. Смоленск ул. Кутузова дом 4	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
201	УФПС Смоленской области	214031	Смоленская обл. г. Смоленск ул. Строителей дом 7	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
202	УФПС Владимирской области		все ОПС, в том числе:	
203	УФПС Владимирской области	600021	Владимирская обл. г. Владимир ул. Красноармейская дом 45-а	ОПС с выделенной зоной

204	УФПС Владимирской области	602267	Владимирская обл. р-н Муромский г. Муром ул. Ленина дом 55А	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
205	УФПС Владимирской области	600036	Владимирская обл. г. Владимир ул. Дуброва Верхняя дом 3	ОПС с выделенной зоной
206	УФПС Владимирской области	601919	Владимирская обл. р-н Ковровский г. Ковров ул. Октябрьская дом 18	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
207	УФПС Новосибирской области	630007	Новосибирская обл. г. Новосибирск ул. Каинская дом 6	ОПС с выделенной зоной
208	УФПС Новосибирской области	630054	Новосибирская обл. г. Новосибирск ул. Станиславского дом 15	ОПС с выделенной зоной
209	УФПС Новосибирской области	630088	Новосибирская обл. г. Новосибирск ул. Петухова дом 20	ОПС с выделенной зоной
210	УФПС Новосибирской области	630090	Новосибирская обл. г. Новосибирск ул. Ильича дом 8	ОПС с выделенной зоной
211	УФПС Новосибирской области	630099	Новосибирская обл. г. Новосибирск ул. Советская дом 33	ОПС с выделенной зоной
212	УФПС Новосибирской области	630100	Новосибирская обл. г. Новосибирск ул. Фабричная дом 55	Специализированное ОПС
213	УФПС Новосибирской области	630102	Новосибирская обл. г. Новосибирск ул. Восход дом 5	ОПС с выделенной зоной
214	УФПС Новосибирской области	630109	Новосибирская обл. г. Новосибирск ул. Советская дом 99	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
215	УФПС Новосибирской области	630027	Новосибирская обл. г. Новосибирск ул. Объединения дом 25	ОПС с выделенной зоной
216	УФПС Новосибирской области	630105	Новосибирская обл. г. Новосибирск пр. Красный дом 102 к.4	ОПС с выделенной зоной
217	УФПС Новосибирской области	630136	Новосибирская Область г. Новосибирск Киевская улица д.11А	ОПС с выделенной зоной
218	УФПС Тульской области	300004	Тульская обл. г. Тула ул. Кирова дом 157	ОПС с выделенной зоной
219	УФПС Тульской области	300000	Тульская обл. г. Тула пр. Ленина дом 33	ОПС с выделенной зоной
220	УФПС Тульской области	301650	Тульская обл. р-н Новомосковский г. Новомосковск ул. Московская дом 23	ОПС с выделенной зоной
221	УФПС Тульской области	300008	Тульская обл. г. Тула ул. Путьская дом 6	Специализированное ОПС
222	УФПС г. Москвы	111537	г. Москва пр. Буденного дом 23	Специализированное ОПС
223	УФПС г. Москвы	127092	г. Москва 8 Марта улица д. 14	Специализированное ОПС
224	УФПС г. Москвы	109389	г. Москва ул. Гурьянова дом 55	Специализированное ОПС
225	УФПС г. Москвы	109440	г. Москва ул. Перовская дом 68	Специализированное ОПС
226	УФПС г. Москвы	119517	г. Москва ул. Матвеевская дом 42 к.4	ОПС с выделенной зоной
227	УФПС г. Москвы	127616	г. Москва ул. Вагоноремонтная дом 23	Специализированное ОПС
228	УФПС г. Москвы	117676	г. Москва шоссе Варшавское дом 125 стр.39	Специализированное ОПС
229	УФПС г. Москвы	115127	г. Москва шоссе Варшавское дом 37	Специализированное ОПС
230	УФПС г. Москвы	101000	г. Москва ул. Мясницкая дом 26	Специализированное ОПС
231	УФПС г. Москвы	123436	г. Москва проезд Волоколамский 1-й дом 8 к.1	Специализированное ОПС
232	УФПС г. Москвы	125476	г. Москва ул. Василия Петушкова дом 13	ОПС с выделенной зоной
233	УФПС г. Москвы	111578	г. Москва ул. Саянская дом 6А	Специализированное ОПС
234	УФПС г. Москвы	140961	Московская обл. Подольский р-н, п. Львовский, ул. Магистральная, д.7	Специализированное ОПС
235	УФПС г. Москвы	115419	Москва, улица Шаболовка, 69/32	ОПС-лаборатория
236	УФПС г. Москвы	119034	Москва, улица Пречистенка, 15	ОПС-лаборатория
237	УФПС г. Москвы	127015	Москва, Бутырская улица, 21	ОПС-лаборатория
238	УФПС г. Москвы	109147	Москва, Марксистская улица, 9	ОПС-лаборатория
239	УФПС г. Москвы	125445	Москва, Валдайский проезд, 8 к2	ОПС-лаборатория
240	УФПС г. Москвы	107258	Москва, бульвар Маршала Рокоссовского, 33/12	ОПС-лаборатория
241	УФПС г. Москвы	105005	Москва, ул. Бауманская д.38,с.2	ОПС Будущего
242	УФПС г. Москвы	119313	Москва, Ленинский проспект д. 93	ОПС Будущего/ОПС с выделенной зоной
243	УФПС г. Москвы	119270	Москва, Хамовнический вал д. 2	ОПС Будущего
244	УФПС г. Москвы	119285	Москва, ул. Мосфильмовская, д. 34	ОПС Будущего/ОПС с выделенной зоной
245	УФПС г. Москвы	123102	Москва, ул. Малая Бронная, д. 24/4	ОПС Будущего
246	УФПС г. Москвы	127006	Москва, ул. Каретный ряд, д.5/10	ОПС Будущего
247	УФПС Тверской области		все ОПС, в том числе:	
248	УФПС Тверской области	170100	Тверская обл. г. Тверь ул. Советская дом 31	ОПС с выделенной зоной
249	УФПС Тверской области	170001	Тверская обл. г. Тверь пр. Калинина дом 18	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
250	УФПС Тверской области	170026	Тверская обл. г. Тверь пр. Комсомольский д.9 к.3	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
251	УФПС Тверской области	170043	Тверь, пр-кт Октябрьский, д. 49	ОПС Будущего/ОПС с выделенной зоной
252	УФПС Московской области		все ОПС, в том числе:	
253	УФПС Московской области	143900	Московская обл. г. Балашиха ул. Фадеева дом 4 А	ОПС с выделенной зоной
254	УФПС Московской области	142400	Московская обл. р-н Ногинский г. Ногинск ул. 3 Интернационала	ОПС с выделенной зоной
255	УФПС Московской области	141700	Московская обл. г. Долгопрудный ул. Дзержинская дом 13	ОПС с выделенной зоной
256	УФПС Московской области	142005	Московская обл. г. Домодедово мкр Центральный ул. Кирова	ОПС с выделенной зоной
257	УФПС Московской области	143500	Московская обл. р-н Истринский г. Истра ул. Ленина дом 75	ОПС с выделенной зоной

258	УФПС Московской области	140012	Московская обл. р-н Люберецкий г. Люберцы пр. Октябрьский дом 211	Специализированное ОПС
259	УФПС Московской области	141020	Московская обл. р-н Мытищинский г. Мытищи пр. Новомытищинский дом 47 А	Специализированное ОПС
260	УФПС Московской области	143300	Московская обл. р-н Наро-Фоминский г. Наро-Фоминск ул. Маршала Жукова дом 11	ОПС с выделенной зоной
261	УФПС Московской области	143009	Московская обл. р-н Одинцовский г. Одинцово ул. Северная дом 18	ОПС с выделенной зоной
262	УФПС Московской области	142600	Московская обл. р-н Орехово-Зуевский г. Орехово-Зуево ул. Ленина дом 46	ОПС с выделенной зоной
263	УФПС Московской области	142100	Московская обл. р-н Подольский г. Подольск пр. Ленина дом 109/61	ОПС с выделенной зоной
264	УФПС Московской области	142200	Московская обл. р-н Серпуховский г. Серпухов пл. Ленина	ОПС с выделенной зоной
265	УФПС Московской области	141280	Московская обл. г. Ивантеевка ул. Дзержинского дом 4	ОПС с выделенной зоной
266	УФПС Московской области	141402	Московская обл. г. Химки ул. Московская дом 18	ОПС с выделенной зоной
267	УФПС Московской области	140411	Московская обл. р-н Коломенский г. Коломна пр. Кирова дом 48	ОПС с выделенной зоной
268	УФПС Московской области	140301	Московская обл. р-н Егорьевский г. Егорьевск ул. Советская дом 84	ОПС с выделенной зоной
269	УФПС Московской области	140200	Московская обл. р-н Воскресенский г. Воскресенск ул. Октябрьская дом 11	ОПС с выделенной зоной
270	УФПС Московской области	143550	МО, Истринский район, село Лучинское, рабочий посёлок кирпичного завода (село Первомайское)	ОПС Будущего
271	УФПС Краснодарского края и УФПС Республики Адыгея		все ОПС, в том числе:	
272	УФПС Краснодарского края	350000	край Краснодарский г. Краснодар ул. Рашпилевская дом 60	ОПС с выделенной зоной
273	УФПС Краснодарского края	350002	край Краснодарский г. Краснодар ул. Садовая дом 67	ОПС с выделенной зоной
274	УФПС Краснодарского края	350062	край Краснодарский г. Краснодар ул. Атарбекова дом 21	ОПС с выделенной зоной
275	УФПС Краснодарского края	354340	край Краснодарский г. Сочи ул. Ленина дом 2	ОПС с выделенной зоной
276	УФПС Краснодарского края	353440	край Краснодарский р-н Анапский г. Анапа ул. Краснодарская дом 21	ОПС с выделенной зоной
277	УФПС Краснодарского края	352630	край Краснодарский р-н Белореченский г. Белореченск ул. Ленина дом 76	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
278	УФПС Краснодарского края	352900	край Краснодарский г. Армавир ул. Мира дом 24 А	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
279	УФПС Краснодарского края	353320	Краснодарский Край Абинский Район г. Абинск Советов улица д.148	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
280	УФПС Краснодарского края	353730	край Краснодарский р-н Каневской ст-ца Каневская ул. Нестеренко дом 96	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
281	УФПС Краснодарского края	350063	край Краснодарский г. Краснодар ул. Кирова дом 2	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
282	УФПС Краснодарского края	352380	край Краснодарский г. Кропоткин ул. Красная дом 102	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
283	УФПС Краснодарского края	354200	край Краснодарский г. Сочи ул. Победы дом 83	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
284	УФПС Краснодарского края	353900	край Краснодарский г. Новороссийск ул. Советов дом 36	ОПС с выделенной зоной
285	УФПС Краснодарского края	352040	край Краснодарский р-н Павловский ст-ца Павловская ул. Горького дом 294	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
286	УФПС Краснодарского края	353290	край Краснодарский р-н Горячеключевской г. Горячий Ключ ул. Ленина дом 188	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
287	УФПС Краснодарского края	353680	край Краснодарский р-н Ейский г. Ейск ул. Свердлова дом 100	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
288	УФПС Краснодарского края	354000	Краснодарский Край г. Сочи Воровского улица д.1/2	ОПС с выделенной зоной
289	УФПС Краснодарского края	353500	край Краснодарский р-н Темрюкский г. Темрюк ул. Ленина дом 68	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции

290	УФПС Краснодарского края	352700	край Краснодарский р-н Тимашевский г. Тимашевск ул. Красная дом 102	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
291	УФПС Краснодарского края	352120	край Краснодарский р-н Тихорецкий г. Тихорецк ул. Октябрьская дом 24 А	ОПС с выделенной зоной
292	УФПС Краснодарского края	352800	Краснодарский край г. Туапсе К.Маркса улица д.9	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
293	УФПС Краснодарского края	352330	край Краснодарский р-н Усть-Лабинский г. Усть-Лабинск ул. Советская дом 53	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
294	УФПС Республики Адыгея	385000	респ. Адыгея г. Майкоп ул. Краснооктябрьская дом 20	ОПС с выделенной зоной
295	УФПС Краснодарского края	353204	край Краснодарский р-н Динской ст-ца Динская ул. Красная дом 47	ОПС с выделенной зоной по приему маркированной продукции
296	УФПС Новгородской области	603105	Н.Новгород, ул. Ванеева, д. 24	ОПС Будущего
297	УФПС Удмуртской Республики	все ОПС	все ОПС	программа "наставничество + мотивация + сервис"
298	УФПС Тюменской области	все ОПС	все ОПС	программа "наставничество + мотивация + сервис"