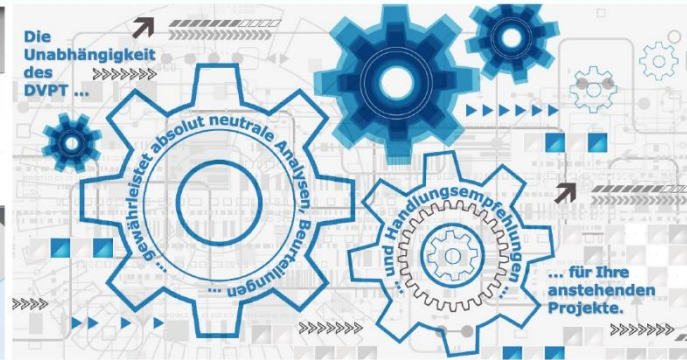


Checkliste



Für Mitglieder des DVPT

Organisationsrichtlinie Poststelle



Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e. V. (DVPT)
Aliceplatz 10
63065 Offenbach
Telefon: +49 69 829722-0
Telefax: +49 69 829722-26
E-Mail: info@dvpt.de
www.dvpt.de

Ansprechpartner für Rückfragen

Serkan Antmen
Telefon: +49 69 829722-46
E-Mail: antmen@dvpt.de

Copyright

Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e. V. (DVPT)

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im DVPT zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalles Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim DVPT.

Inhaltsverzeichnis

1. Zielsetzung	4
2. Der PS als Dienstleister	4
3. Leistungsumfang PS	4
4. Eingangspost	5
4.1 Grundsatz	5
4.2 Brieföffnung	5
4.3 Nicht zustellbare Sendungen	6
4.4 Eingangsstempelung von Briefen und Dokumenten	6
4.5 Einschreiben	6
4.6 Kurier-, Termin und Eilsendungen	6
4.7 Submissionspost (Ausschreibungen)	6
4.8 Gerichtspost	6
4.9 Eingangspost für Sicherheitspersonen	6
4.10 Nachporto und Nachnahme	6
5. Hauspostzustellung in die Etagenverteiler	7
5.1 Zustellung der Briefpost	7
5.2 Entgegennahme und Zustellung von Paketen	7
Ausgangspost – Barcodeverfahren für Briefpost	7
6.1 Einschreiben	7
6.2 Pakete	7
6.3 Sammelpakete	7
7. Botendienste	8
8. Zusätzliche Postdienstleistungen	8

1. Zielsetzung

Die Organisationsrichtlinie hat die Zielsetzung, die Standarddienstleistungen des Postservice zu beschreiben und verbindlich festzulegen.

Die Mitarbeiter des Postservice werden in diese Richtlinie eingewiesen.

Die Richtlinie wird den Leistungsempfängern in geeigneter Form und über geeignete Medien zur Kenntnis gebracht.

2. Der PS als Dienstleister

Der PS versteht sich als Dienstleister seiner Vertragspartner mit der Verantwortung für die Postbearbeitung und den Dokumentenservice.

Die Postbearbeitung umfasst folgende Standarddienstleistungen:

- Posteingangsbearbeitung
- Postverteilung (Hauspost, Botenservice)
- Postausgangsbearbeitung.

Vorrangige Aufgabe des PS ist die korrekte Erfüllung der vereinbarten Dienstleistung ebenso wie Kundenzufriedenheit und schnelle Abhilfe von Beschwerden und Problemen. Grundsätzlich ist es Aufgabe des PS, diese Dienstleistung unter Optimierung von Kosten-/Nutzenaspekten zu erbringen.

3. Leistungsumfang PS

Dienstleistungen des PS

Beschreibung

Allgemein

- Bearbeitung der Brief- und Paketpost
- Nutzung der vertraglich gebundenen Dienstleister
- Beratung der Abteilungen in Postfragen
- Empfehlung von Verbesserungen
- Kosten-/Nutzenorientierung
- Führen von Statistiken
- Entgegennahme von Beschwerden
- Kostenstellenbezogene Leistungsverrechnung
- Führen der Barkasse
- Aushang amtlicher Bekanntmachungen

Eingangspost

- Annahme der von Dienstleistern angelieferten Briefpost
- Sortieren, Öffnen, Stempeln
- Entgegennahme von Nachnahme-Sendungen
- Entgegennahme und Registrierung von Einschreiben und Paketen
- Entgegennahme und Registrierung von Postzustellungen über Gerichtsvollzieher oder PZUs
- Sortierung
- Entgegennahme von Boten- und Kuriersendungen
- Entgegennahme und Registrierung von Kfz-Briefen
- Recherche von Empfängern
- Zeitungen/Zeitschriften: Umläufer aufbringen

- | | |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hauspostzustellung | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zustellung der Eingangspost und Abholung der Ausgangspost und Hauspost über vorgesehene Stützpunkte zu festgelegten Zeiten ➤ Zustellung der Eingangspost und Abholung der Ausgangspost für Außenstellen zu festgelegten Zeiten |
| Postausgang Brief | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sammelpostverfahren ➤ Frankieren / Übergabe an Brief-Carrier (z.B. Deutsche Post AG) ➤ Bearbeitung von Einschreiben, Postident etc. ➤ Organisation Versand durch externe Dienstleister ➤ Koststellenzurechnung u.a. über Barcodeverfahren auf Briefumschlägen |
| Postausgang Paket, Kurierpost, Botenpost | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fertigmachung für den Versand ➤ Übergabe an Paket-Dienstleister (Rahmenvertragspartner) ➤ Etikettieren ➤ Kostenzurechnung ➤ Kurierfahrten |

4. Eingangspost

4.1 Grundsatz

Für die Postbearbeitung gilt folgender Grundsatz: Alle Eingangssendungen, die der PS gegenüber dem Abliefernden abzeichnet, lässt er sich wiederum vom Empfänger bei der Zustellung quittieren. Dies betrifft z.B. Botensendungen, Einschreiben oder Pakete. Zielsetzung dabei ist die lückenlose und sicher nachvollziehbare Zustellung aller nachweispflichtigen Dokumente, Die Poststellenmitarbeiter unterliegen den Datenschutzrichtlinien. Sie haben keine Informationen über Briefinhalte an Dritte zu geben.

4.2 Brieföffnung

Beim Posteingang werden Briefe grundsätzlich geöffnet. Ausnahmen für die Abteilungen, deren Briefe geschlossen bleiben, finden sich in Anlage 1.

Öffnung von Briefen zu Recherchezwecken

Wenn der Empfänger aus der Anschrift nicht erkennbar ist, können Briefe zu Recherchezwecken geöffnet werden.

In diesem Fall ist auf dem Umschlag folgender Vermerk aufzubringen:

- Zur Recherche geöffnet
- Datum
- Namenskurzzeichen aufbringen

Der Brief wird anschließend wieder verschlossen.

Versehentlich geöffnete Briefe

Werden Briefe versehentlich geöffnet, so wird folgender Vermerk auf dem Briefumschlag aufgebracht:

- zur Recherche geöffnet
- Datum
- Namenskurzzeichen aufbringen

Der Brief wird anschließend wieder verschlossen.

4.3 Nicht zustellbare Sendungen

Nicht zustellbare Sendungen werden an den Absender zurückgeschickt.
Ausnahme: Nicht zustellbare Werbesendungen werden nicht zurückgesendet.

4.4 Eingangsstempelung von Briefen und Dokumenten

Die Eingangspost wird taggleich zugestellt und den Boten übergeben. Eine Eingangsstempelung erfolgt in den Bereichen selbst und wird nicht in der Poststelle vorgenommen.

Ausnahme: Submissionspost siehe unten

4.5 Einschreiben

Eingehende Einschreiben werden durch Erstellung von zwei Kopien des Briefumschlags erfasst. Eine Kopie wird dem Brief selbst mitgegeben und vom Empfänger gegengezeichnet, eine Kopie verbleibt so lange zur Kontrolle in der Poststelle, bis die abgezeichnete Kopie eingetroffen ist.

Die gegengezeichnete Kopie wird als Zustellbeleg archiviert.

Alle Arten von Einschreiben (Eigenhändig, Rückschein, Einwurf) werden bei der Erfassung und Gegenzeichnung gleich behandelt.

4.6 Kurier-, Termin und Eilsendungen

Den Zustellern wird kein Zutritt zu den Büroräumen gewährt; sie haben die Post in der Poststelle abzuliefern.

- Der Empfänger wird informiert und die Zustellung/Abholung wird geregelt.
- Der Empfänger oder dessen Beauftragter kann sich nach Absprache die Post in der Poststelle abholen oder sie wird bei der nächsten Zustellung in die Etagenverteiler abgelegt.

4.7 Submissionspost (Ausschreibungen)

Die Submissionspost ist in enger Absprache mit der ausschreibenden Abteilung zu behandeln. Hierbei wird folgendermaßen vorgegangen:

- Entgegennahme und Sammlung der Submissionen in einem abschließbaren Schrank bei einem eingewiesenen Mitarbeiter des PS.
- Aufbringung von Datum, Namenszeichen und Empfangszeit
- Abholung der Ausschreibungsunterlagen von der ausschreibenden Abteilung in der Poststelle.

4.8 Gerichtspost

PZU-Sendungen oder Post vom Gerichtsvollzieher werden folgendermaßen bearbeitet:

- Entgegennahme durch Mitarbeiter, die in diese Postart eingewiesen wurden
- Zustellung im verschlossenen Umschlag an den Empfänger
- Ablage einer quittierte Kopie
- Bei nicht zustellbaren Sendungen ist zu unterscheiden nach Post der Arbeitsgerichte und sonstiger Gerichtspost.

Post der Arbeitsgerichte ist bis auf weiteres an folgende Adresse zu senden:

Bitte füllen Sie aus!

Sonstige nicht zustellbare Gerichtspost ist bis auf weiteres an folgende Adresse zu senden:

Bitte füllen Sie aus!

4.9 Eingangspost für Sicherheitspersonen

Briefe und Pakete werden ... [Unternehmensspezifischer Prozess]

4.10 Nachporto und Nachnahme

Briefe und Pakete werden auch bei Entstehung von Nachporto- bzw. Nachnahmegebühren angenommen. Wenn möglich werden Erkundigungen beim Empfänger der Sendung eingeholt.

5. Hauspostzustellung in die Etagenverteiler

Die Zustellung erfolgt in die dafür vorgesehenen Etagenverteiler.

5.1 Zustellung der Briefpost

Die Briefpost wird zweimal am Tag in die Etagenverteiler zugestellt. Zustellungs- und Abholzeiten sind allen Mitarbeitern bekannt zu machen (Intranet, Aushang an den Zustellpunkten).

5.2 Entgegennahme und Zustellung von Paketen

Pakete werden bei der Entgegennahme in der Poststelle mengenmäßig kontrolliert und abgezeichnet.

Der Empfänger wird von dem Eingang eines Pakets per E-Mail informiert.

Der Empfänger holt sich das Paket in der Poststelle ab.

Können Pakete nicht zugestellt werden, weil der Empfänger unbekannt ist, werden diese an den Absender zurückgeschickt.

Die Poststelle bestätigt nicht den Inhalt von Paketen und zeichnet keine Lieferscheine ab. Die Kontrolle bei erforderlichen Inhaltsprüfungen (Lieferscheinen) wird vom Empfänger vorgenommen.

Sind Pakete beschädigt und tragen keine Prüfbanderole, so lässt sich die Poststelle die Beschädigung vom Zusteller bestätigen. Ist der Zusteller dazu nicht bereit, wird die Annahme verweigert.

Ausgangspost – Barcodeverfahren für Briefpost

Der Postservice erbringt folgende Dienstleistungen:

- Kuvertieren von Serien und Massensendungen
- Frankieren von Briefen und Freimachung von Paketen
- Zuordnung der Post auf Kostenstellen.

6.1 Einschreiben

Als Belege werden die von der DPAG bestätigten Einlieferungslisten archiviert.

Einschreiben sind vom Absender eindeutig und gut sichtbar zu kennzeichnen, z.B. durch Ablage in Klarsichthüllen.

Der Rückschein eines ausgehenden Einschreibens ist grundsätzlich vom Absender auszufüllen.

6.2 Pakete

Pakete werden von den Abteilungen gepackt und vom Postservice versandfertig werden. Die Kosten werden den Kostenstellen zugerechnet.

Pakete müssen aus Sicherheitsgründen mit korrektem und vollständigem Absender incl. Abteilung versehen sein (keine Postfachadresse).

Pakete sind gemäß den AGBs der Carrier nur mit einem Basiswert versichert. Höhere Versicherungen können auf Wunsch abgeschlossen werden. Die Kunden sind durch die Poststelle darauf hinzuweisen.

6.3 Sammelpakete

Aus Gründen der Kostenersparnis sind Briefe und Päckchen, die für denselben Empfänger bestimmt sind und über den Postweg verschickt werden, in Sammelbriefen/Sammelpaketen zusammenzufassen.

Pakete und Einschreiben dürfen nicht in Sammelsendungen zusammengefasst werden.

7. Botendienste

Standorte außerhalb des [Hauptsitzes] in [Stadt] werden über einen Botenservice mit Post versorgt. Der aktuelle Botenplan ist in der Anlage X zu finden.

8. Zusätzliche Postdienstleistungen

Folgende zusätzliche Leistungen werden vom PS angeboten.

Zusätzliche Postdienstleistungen

Beschreibung

Eingangspost

- Faxservice

Sonstige Dienstleistungen

- Abwicklung von Massensendungen (Kuvertieren, Frankieren)
- Führen einer Portokasse
- Briefmarkenservice
- Schlüsselservice für die Etagenverteiler

Änderung der Dienstleistung

Bestehen seitens der Abteilungen Änderungswünsche, werden sie der/dem verantwortlichen Mitarbeiter des PS mitgeteilt.

Änderungswünsche werden über einen sinnvollen Zeitraum, der in der Regel 3 Monate beträgt, gesammelt.

Unter Kosten-/Nutzenaspekten werden die Änderungswünsche besprochen und umgesetzt.

Hierbei ist eine enge Absprache mit den anfordernden Abteilungen erforderlich.

Nach dem Änderungsbeschluss wird der Umsetzungstermin festgelegt und bekannt gegeben.

Nicht durchführbare oder den Kosten-/Nutzenaspekten nicht folgende Vorschläge sind begründet abzulehnen.

Weitere Angebote und Vertiefungen zum Thema:

<http://www.dvpt.de/veranstaltungen/akademie/>

<http://www.dvpt.de/unternehmensberatung/>

<http://www.dvpt.de/unternehmensberatung/post-informationslogistik/>



Deutscher Verband für Post, Informationstechnologie und Telekommunikation e. V. (DVPT)
Aliceplatz 10
63065 Offenbach
Telefon: +49 69 829722-0
Telefax: +49 69 829722-26
E-Mail: info@dvpt.de
www.dvpt.de