

مأمور الشحن الجوي

الحقيبة الرابعة

إجراءات الشحن



مقدمة

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، محمد وعلى آله وصحبه وسلم، وبعد:

تسعى المؤسسة العمامة للتعليم الفني والتدريب المهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة والقدرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل، ويأتي الاهتمام نتيجة للتوجهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتيا على موارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدما في دفع عجلة التقدم التتموي لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعيا.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية، وفق أساليب عملية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية في المؤسسة، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل، لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقا بسوق العمل، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " إجراءات الشحن " لمتدربي برنامج " مأمور الشحن الجوي في التنظيم الوطني للتدريب المشترك موضوعات أساسية وحيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا البرنامج.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة وتأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد، وبالاستعانة بالتدريبات والتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها مل يحبه الله ويرضاه إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تمهيد

الحمد لله الذي تتم بنعمه الصالحات، المنعم على عباده بما هداهم إليه من الإيمان الذي حمد نفسه بما أنزل من القرآن، ليكون للعالمين بشيرا ونذيرا وداعيا إلى الله بإذنه وسراجا منيرا، وهاديا إلى ما ارتضى لهم من دينه، ودليلا على وحدانيته ومرشدا إلى معرفة عزته وجبروته ومفصحا عن صفات جلاله، وعلو شأنه وعظيم سلطانه وحجته إلى رسوله الذي أرسله به، وعلمنا على صدقه وبينه على أنه أمينه على وحيه وصادع بأمره .

والصلاة والسلام على سيد ولد آدم نبي الهدى حامل الرسالة ومؤدي الأمانة صلاة تجزي شرف مهمته .

ويعد . فإن بعض الناس محظوظون لأنهم يتعاملون مع عدد كبير من الناس وجها لوجه على أرض الله الواسعة بحكم عملهم فإذا كنت أحد هؤلاء المحظوظين فتذكر قول رسول الله صلى الله عليه وسلم : (الدين المعاملة) .

واعلم بأن وظيفة مأمور شحن من الوظائف التي تتعامل مباشرة مع عدد كبير من الناس وطبقات وثقافات مختلفة .

فهناك التاجر الذي يرسل شحنات بكميات تجارية وعينات إلى مختلف دول العالم . والطالب الجامعي الذي يرسل بعض الأغراض الخاصة إلى أهله في بلده فالجامعة الإسلامية في المدينة المنورة مثلا بها طلاب من جميع أنحاء العالم وبعضهم على درجة عالية من التعليم . وهناك العامل البسيط أيضا يرسل إلى أهله عن طريق الشحن الجوي .

إن إجراءات الشحن الجوي تعتبر نموذجا مصغرا لجميع أعمال التسويق بشركة الطيران التي تقدم للراكب من حجز ومبيعات وخدمات ركاب وتوديعهم (موظفي الساحة) إلا أن الشحن يتعامل مع شحنات بل إن خدمات الشحن أكثر صعوبة من خدمات الركاب لأنك تتعامل مع جماد لا يتحدث ولا يسمع ولا يرى . مثاله لو قدمت للراكب بطاقة صعود الطائرة تحمل وجهة غير وجهته أي الراكب يريد السفر إلى جدة والبطاقة إلى الرياض فإن لم يلاحظ ذلك في صالة السفر فسوف يسمع المضيف أو المضيفة عند الترحاب بالركاب فهي تعلن عن وجهة الطائرة وإن لم يسمع فسوف يعرف عند وصوله مطار الرياض أي أن لديه عدة فرص أما الشحنة فسوف تفقد إن لم يكن الموظف دقيقا في عمله وخصوصا إذا لم يسجل على الطرد اسم وعنوان وهاتف المرسل والمرسل إليه ورقم البوليصة والملصقات الأخرى التي تساعد على معرفة هوية الشحنة . وقد يضر بالشحنات الأخرى أو بالركاب لذلك يجب أن يكون مأمور الشحن

ملما و متمكنا من معرفة الأنظمة والإجراءات الخاصة بالشحن الجوي . أتمنى للجميع التوفيق والنجاح
والله الهادي إلى سواء السبيل .



إجراءات الشحن

يهتم بالعميل

اسم الوحدة : يهتم بالعمل

الجدارة : التعرف على كيفية الاهتمام بالعمل

الأهداف :

١. استقبال العميل ورحب به ببشاشة تمهيداً لتعريفه بالخدمة المطلوبة.
٢. يرد على استفسارات العملاء كتابياً أو شفهيّاً لتزويدهم بالمعلومات المطلوبة .
٣. يعالج ملحوظات العملاء باهتمام للعمل على حلها بقدر الإمكان.

الوقت المتوقع للتدريب : خمس ساعات

الوسائل المساعدة :

ملفات	دباسة	آلة حاسبة
حاسب آلي	سلة مهملات	هاتف
خرامة	آلة تصوير	مراجع IATA
	كروت شخصية	طابعة

متطلبات الجدارة : اللباقة وسرعة البديهة والصبر.

مقدمة

إن السلعة التي تقدمها للعميل هي الخدمة فلا توجد لديك سلعة مادية ذات جودة عالية تساوم عليها إضافة إلى وجود منافسين لك في نفس الخدمة (وكالات شحن عديدة وشركات طيران) لذلك فإن اهتمامك بالعميل بإتقان وخبرة عالية في أسلوب التعامل يكسبك ثقة هذا العميل فتجده دائماً مرتاحاً إلى التعامل مع مؤسستك ويقوم بعمل دعاية مجانية وذلك بتحدثه لدى الآخرين عن ما وجدته من اهتمام ويقوم الآخرون بنشر ذلك في جلساتهم والعكس صحيح فإذا واجه العميل أي تصرف سيئ فسوف يقوم بنشر دعاية سيئة. مثال لو أن العميل تحدث أمام عشرة أشخاص من أصدقائه في إحدى جلساتهم معهما عما لمسه من اهتمام منك وقام كل واحد من أصدقائه بالتحدث في جلسات أخرى أمام عشرة أشخاص فسوف ينتشر الخبر إلى مئة شخص وكل واحد يتحدث إلى عشرة... الخ أصبحت دعاية مجانية أصدق وأقوى من الدعايات الأخرى والتي تصدر عبر التلفاز أو عبر الجرائد اليومية فيجب استغلال هذه الدعاية بالمقابلة الجيدة. واعلم أن من منافسة شركات الطيران استخدام كل شركة لأسعار تختلف عن أسعار إياتا المتفق عليها والتي من المفترض التزام جميع الشركات المنضمة لمنظمة إياتا بها. وتسمى هذه الأسعار (أسعار تحت الطاولة) .

أولاً : استقبال العميل ببشاشة وترحاب تمهيداً لمعرفة الخدمة المطلوبة .

تعريف العميل :

العميل هو ضيف عزيز على المؤسسة يزورك في مكان عملك مقدماً لك النقود من هذه النقود تحصل على راتبك الشهري . فهلا اهتمت به . كيف لا وقد قال هادي الأمة صلى الله عليه وسلم (من أخذ الأجر حاسبه الله على العمل) . فأنت محاسب مرتين مرة من قبل رؤسائك وهذه سهلة يمكن التغلب عليها والأخرى أمام رب العزة والجلال فأين تذهب منه .

كل موظف يتحدث على عميل سواء كان ذلك عبر الهاتف أو شخصياً ، يعطي انطبعا عن مجمل المؤسسة . هذا الانطبعا يتكون خلال ما نسميه (لحظة الصدق) .

وهناك المئات من لحظات الصدق في كل يوم . هذه اللحظات يمكن أن تكون إما لحظات سحرية من الصدق عندما يتركنا العميل حاملاً معه انطبعا جيداً . أو تكون لحظات صدق بغيضة ومروعة عندما يواجه العميل وجها عابثاً أو مزاجاً معكراً أو قلة احترام حيث يقرر العميل عندها أننا لا نهتم به ولا بحاجياته الخاصة .

○ تتهياً لاستقبال العميل نفسياً فاحرص على عدم لقاءه وأنت غاضب أو مضطرب فهذا يؤثر سلباً على التعامل معه فإن كنت مضطرباً أو لست في حالة نفسية جيدة فعليك إشعار رئيسك المباشر ليقوم بدوره باختيار عمل آخر لك بعيداً عن ملاقة العملاء .

○ اهتم بمظهرك الخارجي ونظافتك فإن كنت نظيفاً زاد احترامه وتقديره لك وقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (النظافة من الأمان) .

○ التزم بارتدائك للزى الرسمي الموحد كاملاً وهو :

- القميص
- البنطال
- الحزام
- ربطة العنق
- الشراب
- الحذاء

- قابل العميل بوجه طلق ببشاشة وابتسامة فإن للوجه تعبيراً أفصح من الكلام فسوف تجده يسعى إليك باطمئنان ، مثاله عندما تقوم بمراجعة إدارة ما وتدخل المكتب وتجد عدداً من الموظفين فأنت تبحث عن الشخص ذي الوجه البشوش لتعرض عليه طلبك متوسماً فيه قضاء حاجتك .
- ابدأ بتحية الإسلام . السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، هل يمكنني مساعدتك ؟
- استمع إليه جيداً وليكن في يدك ورقة وقلم لتدوين مطلب العميل وذلك حتى تشعره باهتمامك به.
- إن المعاملة الحسنة مطلب ديني فقد قال هادي الأمة صلى الله عليه وسلم: (الدين المعاملة).
- هناك بعض الأدوات يحتاجها العميل عند مراجعته لمؤسستك وخصوصاً إذا كانت أول مرة وهذه الأدوات هي :
- كراتين فارغة وذلك لوضع أغراضه بداخلها .
 - أشرطة لصق وذلك لتغليف الكراتين .
 - أحزمة ربط وذلك لربط الكراتين جيداً ومنع محتوياتها من الخروج .
 - قلم علامات (قلم ذو خط عريض) وذلك للكتابة على جميع الطرود اسم وعنوان وهاتف الشاحن والمرسل إليه .
 - عدد من العمال وذلك لنقل الشحنة من سيارة العميل إلى الميزان المخصص لوزن الشحنة .

ثانياً : رد على استفسارات العملاء كتابياً أو شفهاً لتزويدهم بالمعلومات المطلوبة.

قال تعالى . بسم الله الرحمن الرحيم :

﴿ وقولوا للناس حسناً ﴾ .

﴿ فقولوا له قولاً لنا ﴾ .

﴿ وهدوا إلى الطيب من القول ﴾ .

﴿ ما يلفظ من قول إلا لديه رقيب عتيد ﴾

﴿ وإذا قلتم فاعدلوا ﴾ .

﴿ ادفع بالتي هي أحسن فإذا الذي بينك وبينه عداوة كأنه ولي حميم ﴾ .

﴿ ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك ﴾ .

صدق الله العظيم .

وذكر عن رسول الله صلى الله عليه وسلم فيما معناه .

(ألا أدلكم على من تحرم النار؟ قالوا : بلى يا رسول الله . قال : على كل هين لين سهل قريب) .

وقال : (رحم الله إمرأ سهل البيع ، سهل الشراء ، سهل الأخذ ، سهل العطاء ، سهل القضاء ، سهل التقاضي) .

وقال أيضاً : (أكمل المؤمنين إيماناً أحسنهم أخلاقاً الموطئون أكنافاً الذين يألفون ويؤلفون ، ولا خير في من لا يألف ولا يؤلف)

○ هناك ثلاث مبادئ أساسية يجب عليك مراعاتها والاهتمام بها عند لقاءك بالعمل وهي :

● عزز أو حافظ على الاحترام .

أي تحدث معه بكل لطف وأدب واحترام فالعملاء أنواع منهم المثقف ومنهم الجاهل ومنهم المحترم ومنهم غير المحترم واعلم أن أي مؤسسة تقدم خدمات (أي أن سلعتها الخدمة) فإن شعارها هو (العميل على حق دائماً) . وقد قال صلى الله عليه وسلم : (أنزلوا الناس منازلهم) وقال علي رضي الله عنه (خاطبوا الناس على قدر عقولهم) .
ولذا عليك أن :

- تستخدم طريقة (كيف يمكنني أن أساعدك ؟)

- تركز على المشكلة لا على الشخص الآخر .

- تجنب تصيد الأخطاء .

- تقدم الثناء والمدح كلما أمكن .

- تكون صادقاً ومدداً .

ولنتذكر دائماً قوله تعالى: ﴿ واخفض جناحك للمؤمنين ﴾ .

• أنصت وتجاوب للمشاعر.

يجب أن تفهم وضع العميل وإمكانياته وتتفاعل معه بتسهيل جميع العقبات أمامه ولا تسخر منه ولذلك عليك أن :

- تشعر العميل بأنك تتصت إليه وتفهم مشاعره .

وتذكر حديث عبد الله بن عمرو بن العاص رضي الله عنهما أنه قال : (لم يكن رسول الله

صلى الله عليه وسلم فاحشاً ولا متفحشاً ، وكان يقول : إن من أختياركم أحسنكم أخلاقاً)

وقال صلى الله عليه وسلم : (ما من شيء أثقل في ميزان العبد المؤمن يوم القيامة من حسن

الخلق ، وإن الله يبغض الفاحش البذيء) .

وقديماً قيل : (البلاء موكل بالمنطق) .

• اطلب المساعدة لحل المشكلة . وذلك ممن لديه خبرة أكثر منك . فرئيسك المباشر أو من هو

أقدم منك من زملائك مرت عليه مواقف عديدة فلماذا لا تستفيد من تلك المواقف . فالرأيان خير

من الواحد . حيث قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : (ما ندم من استشار) . إن الحلول

الأفضل والأسرع تأتي نتاج الإفادة من معلومات وتجارب أكثر من طرف واحد فعليك أن :

- تطلب أفكاراً حتى لو اعتقدت أن لديك أفكاراً جيدة .

- تساعد الآخرين للوصول إلى حلولهم .

- تتجنب الأمر وإعطاء التعليمات .

- تظهر الاحترام لقدرة الطرف الآخر لتقديم العون .

- تتذكر قوله تعالى : ﴿ وأمرهم شورى بينهم ﴾ .

○ اجعل صوتك واضحاً ومسموعاً مع العميل سواء كان أمامك أو على الهاتف فإن من شروط

الرسالة الجيدة :

• أن تكون واضحة بدون ضوضاء أي بدون :

- عوائق بيئية .

- فلا تتحدث مع العميل في أماكن ضوضاء كأماكن قريبة من إقلاع وهبوط الطائرات أو منطقة عمل بالقرب من معدات الشحن . وإذا كان الحديث عبر الهاتف أغلق الباب لمنع الضوضاء .
- عوائق لفظية .
- تظهر العوائق اللفظية عندما لا يوضح الشخص ما يقوله أو أنه لا يعرف بالضبط ماذا يقول، التحدث بسرعة أو استخدام اللغة العامية الدارجة أو لهجة غريبة ، أو مصطلحات فنية سوف تعيق بالتأكيد وصول الرسالة ، وأيضا عدم تعريف الكلمات تعريفا واضحا أو متضاربا قد تؤدي إلى مشكلة ومثال على ذلك القول (هو لديه سلوك غير مألوف) أو (هو غير عادي) هذه العبارات تعني معايير مختلفة من شخص لآخر .
- عوائق العلاقات الشخصية .
- تظهر عوائق العلاقات الشخصية عندما يكون لدى المرسل أو المستقبل للحديث بعض التحفظات أو المواقف أو القيم والتي تؤثر على رغبته من عدمه في استمرار عملية الاتصال وهي المواقف والتحفظات التي قد تنتج إما نتيجة كبر سن أو عقائد دينية .
- إن المواقف الشخصية الفردية تقف عائقا بين المرسل والمستقبل للحديث وذلك لاختلاف مواقفهم .
- بالإضافة إلى ما سبق فإن (الكلمات المثيرة) قد تسبب ردة فعل دفاعي ، وبالتالي لا تسمح للرسالة بالوصول أبدا .
- وللتغلب على العوائق :
- فإن فهم ومعرفة العوائق يعتبر نصف الطريق للتغلب عليها ، وفيما يلي أربع نصائح سوف تساعدك في زيادة فعالية عملية الاتصال .
- ١ . حدد ما الذي تريد الحديث عنه ، وتحدث بوضوح .
- ٢ . استمع إلى ما يقوله الآخرون لك .
- ٣ . راجع فهمك وفهم المستقبل (العميل) عن طريق رجوع الأثر .
- ٤ . كن مرنا في الوصول إلى هدفك - إذا لم تصل الرسالة صحيحة حاول استخدام طريقة مختلفة (استخدم أسلوب الصورة التوضيحية ، الرسوم أو الأمثلة.. الخ)
- أن تكون مسموعة دون انقطاع .

عندما تتحدث مع العميل فلا تدع أحدا يقاطع حديثك معه فلو كان هناك عميل آخر فلا تنتقل إليه حتى تنتهي من العميل الأول لأنك لو تركته فأنت أهملته وأزعجته ولم تعطه حقه . كذلك لا تشغل نفسك بالرد على الهاتف أو بمحادثة زملائك ولو كان حديثكم عن العمل .

- وتأكد من صحة المعلومات التي تزوده بها وذلك بالرجوع إلى الملفات إذا كان للعميل موضوع بحث سابق أو الرجوع إلى كتب الشحن والأدلة المخصصة بحسب الموضوع . ويجب أن تكون هذه المراجع دائماً حديثة المعلومات وذلك لأن جميع الكتب والأدلة الخاصة بالطيران دائماً في تجدد .

○ وجه العميل إلى الشخص الذي يمكن له مساعدته مثال (حضر عميل ليحجز لشحنة ليست معه في الوقت الحالي فتقوم بتوجيهه للشخص الذي يقوم بعمليات الحجز). أو أن العميل يريد إرسال شحنة إلى خارج المملكة فترسله إلى الجمارك للحصول على تصريح بإرسال الشحنة .

○ اقرأ ما يرد إليك من استفسارات خطياً أو برقية بتفهم وتأكد من المعلومة الصحيحة قبل الرد على العميل وذلك بالرجوع إلى كتب إياتا أو مراجع الشحن (كتب الأدلة) . وارجع إلى ملفات المتابعة فقد تكون هناك معاملة سبق فتحها لنفس العميل .

○ إن استفسارات العملاء تتركز دائماً على وضعين للشحنات الصادرة أو الواردة .

١ - الشحنات الصادرة يسأل عن التالي :

- كيفية إرسال الشحنة أي ماهو المطلوب منه القيام به لإرسال شحنته .(من مستندات أو تغليف للطرود ..الخ).

- الأسعار فهو يطالب بأقل الأسعار دائماً . فيجب أن تكون ملما بمعرفة كيفية استخراج أقل الأسعار فقد أصبحت شركات الطيران لا تلتزم بأسعار الإياتا فهي تضع لنفسها أسعاراً زهيدة جدا لتنافس بقية الشركات .

- السرعة فالعميل يرغب في وصول شحنته وتسليمها في أسرع وقت ممكن . فيجب أن تكون ملما بمعرفة جغرافية الطيران ومعرفة كيفية استخدام كتاب الرحلات المعد من قبل منظمة إياتا والذي سجلت به جميع الرحلات لجميع الدول سواء من دولة إلى دولة أو رحلات داخل كل دولة ، بحيث إنه بإمكانك إرسال شحنة بين أبعد نقطتين من العالم خلال مدة لا تزيد عن ثلاثة أيام .

- بعض المعلومات عن محطة الوصول مثال.

- تسال عن المتطلبات الجمركية بمحطة الوصول .

- ما هو مبلغ الضريبة الجمركية.

- كيفية استلام المرسل إليه للشحنة .

- المكان الذي سيتم استلام الشحنة منه وهل من الممكن تسليم الشحنة في بيت المرسل إليه .

وهذه العملية تسمى (خدمة من الباب إلى الباب) وهذه الخدمة تقدمها بعض الوكالات لبعض الدول والتي لديها مكاتب تخليص الشحنات مثال دولة إندونيسيا ، الفلبين. حيث يضيف إلى أجرة الشحن الرسوم الجمركية ، أجور التخليص ، أجور النقل من مطار الوصول إلى بيت المرسل إليه ، وتعتبر هذه العملية مريحة جدا للعمل فبالرغم من احتساب الأجور المذكورة إلا أنها تعتبر أقل سعرا من أجور العفش المصاحب وهو الذي يكون بصحبة المسافر أثناء سفره ، وبدون جهد منه . حيث إن المسافر يحمل حقائبه ثم يضعها على الكاونتر وبعد ذلك يأخذها من سير العفش بمحطة الوصول لينقلها إلى كاونتر الجمارك للتفتيش ودفع الرسوم الجمركية ثم نقلها إلى بيته .

٢ - الشحنات الواردة ويسأل عن التالي :

• ما إذا وصلت الشحنة ، ومتى وصلت .فإن وصلت في وقت مبكر يسأل لماذا لم يشعر بذلك فيقوم بالمحاسبة على تأخير الموظف عن الاتصال به وقد يتقدم بشكوى طلب التعويض إذا حصلت له خسارة من جراء التأخير .

• ما هي التكاليف المترتب عليه دفعها مع الشرح عن المبالغ الإضافية. فهناك رسوم إضافية يجب احتسابها لصالح شركة الطيران حيث إن كل شركة لها نظامها الخاص بها فهي ليست موحدة وكذلك مرتبطة بأنظمة الدولة .

مثال : أجور الخدمة (المناولة) .

قيمة إذن التسليم .

قيمة فارق العملة . حيث إن العملة دائما في ارتفاع وانخفاض فهي ليست ثابتة فتقوم الشركة بأخذ نسبة مئوية من ناتج التحويل ضمانا لعدم خسارتها .

• ما هي الإجراءات المطلوبة منه لاستلام الشحنة . حيث إن الشحنة إذا كانت بكميات كبيرة تعتبر شحنة تجارية فيجب إحضار السجل التجاري والحصول على صورة منه.

• ما هو الإجراء المطلوب منه للحصول على التعويض إذا كانت هناك مطالبة للعمل بالتعويض عن تلف أو نقص .

ثالثاً : علاج ملحوظات العملاء باهتمام للعمل على حلها بقدر الإمكان.

هناك نوعان من ملحوظات العملاء وهما :

١ - أخطاء من العاملين وهي .

- نقص في عدد الطرود .
- مثال . بوليصة عدد طرودها عشرة وصل منها ثمانية فالنقص طردان .
- تلف بعض الطرود أو مجملها .
- مثال . بوليصة عدد طرودها ستة وصل منها طرد أو أكثر تالفاً . وأحياناً جميعها تصل تالفة .
- تأخير في وصولها .
- مثال . شحنة من المفترض وصولها قبل شهر رمضان ليتمكن العميل من بيعها قبل العيد ليستغل الموسم وصلت في شهر شوال أي بعد عيد الفطر وبذلك فقدت أهميتها .
- عدم الاتصال بالمرسل إليه .
- مثال . وصلت شحنة ولم يتم المأمور بالاتصال بالمرسل إليه وبعد عدة أيام اكتشف بأن الشحنة لم تسلم وقد تصبح تالفة بسبب التأخير فيتقدم المرسل إليه بشكوى ويطالب بالتعويض عن قيمة الشحنة .

٢ - أخطاء من العميل وهي :

- اختلاف بين الشاحن والمرسل إليه .
- في هذه الحالة يجب الأخذ برغبة الشاحن حيث إنه يعتبر الطرف الثاني في التوقيع على العقد المبرم والذي تم بينه وبين الجهة التي أصدرت البوليصة فبوليصة الشحن تعتبر عقداً مثال : وصلت شحنة فرفض العميل استلامها بسبب اختلاف في المواصفات . فتقوم محطة الوصول بإرسال برقية للمحطة المصدرة للاتصال بالشاحن والحصول على مرثياته في إعادة الشحنة أو تغيير اسم المستلم .
- طلب تغيير اسم المرسل إليه .
- مثال : أخطأ العميل في اسم المرسل إليه واكتشف ذلك بعد وصول الشحنة إلى محطة الوصول .
- طلب استرجاع الشحنة .

مثال . اختلف الشاحن مع المرسل إليه بسبب قيمة الشحنة فيقوم الشاحن بطلب استرجاع الشحنة متعهدا بدفع التكاليف .

- اكتشاف المستلم لتلف المحتويات أو بعضها عند الاستلام.

مثال : أرسل العميل شحنة لا تتحمل الصدمات (شحنة من زجاج) ولم يخبر مأمور الشحن بالمحتويات بصراحة حتى يرشده إلى طريقة التغليف المناسبة فوصلت تالفة.

○ أنصت للعميل باهتمام سواء كان أمامك أو عبر الهاتف إن الإنصات أبلغ من الاستماع

فاعلم أنك عندما تنصت للعميل بأنك سوف تفهم جيدا ما يحتاج إليه فتنمك من مساعدته لأنك فهمت طلبه أما إذا لم تهتم بإنصاته له فإنك لن تفهم مطلبه وسوف تفقد الكثير وذلك بعدم تقديم الخدمة المطلوبة. فكيف تلبى طلبا لم تفهمه.

إن للإنصات الجيد تسع قواعد هي.

- لا تتحدث : فإنك إن تحدثت لا يمكنك أن تستمع للعميل جيدا.

- أرح المتحدث:

ويعني. اجعله يشعر بأنه حر في الحديث أو اخلق ما يسمى (الجو النفسي المريح)

- أشعره بأنك تود أن تستمع إليه :

وهذا يعني رفع نظرك تجاه المتحدث مع إظهار الاهتمام ولا تحاول الانشغال بشيء أثناء حديثه

. استمع لتفهم . لا لتعارض .

- أزل كل شيء يسبب المقاطعة :

لا تسخر. لا تقلل من قيمة ما يقول لا تتلاعب بشيء أمامك كالقلم أو خلافه .

- تجاوب معه بتفهم :

حاول أن تضع نفسك في مكانه حتى يمكنك فهم وجهة نظره جيدا .

- كن صبورا :

أعطه الوقت الكافي ليكمل حديثه ، لا تقاطعه ، لا تتجه إلى الباب أو تغادر المكان .

- تمالك نفسك :

فالشخص الغاضب يفهم المعاني الخاطئة للكلمات .

- كن متحفظا ودبلوماسياً في المجاملة والنقد :

لا تجعله في موقف الدفاع عن النفس فربما ينفجر مدافعا أو يغضب .

لا تجادل ، حتى لو انتصرت فإنك سوف تخسر .

• اطرح بعض الأسئلة :

إن طرح الأسئلة يشجعه على مواصلة الكلام ويؤكد له متابعتك لما يقول كما أن ذلك يدفعه على بلورة أفكاره وإعطائها بعداً إضافياً.
اعلم بأن الله تبارك وتعالى قد منح الإنسان أذنين ولم يمنحه إلا لساناً واحداً فقط وهذه إشارة لطيفة بأنه يجب أن يستمع أكثر من أن يتكلم .

الإنصات الفعال.

الإنصات الفعال هو رد الفعل الذي يمثل بصورة أو بأخرى رسائل عنك تعكس حقيقة إنصاتك لما يقال وذلك باستخدامك لأذنيك وعينيك وعقلك وجسمك . ويدخل في عميلة الانصات الفعال تحليل التعليمات الصادرة فأنت كمنصت قد تسأل نفسك عما يريد الشخص المتحدث أن يقول بالفعل وعندما تصغي بهذه الطريقة فأنت في الواقع تبذل جهداً أكبر من الجهد الذي يبذله المتحدث فالمنصت الفعال يبذل الجهد عندما يحاول التركيز أثناء استماعه للمعنى الحقيقي .

وبينما ينصت بعض الناس بفاعلية فإن عقولهم تسرح ويعود سبب ذلك إلى حقيقة علمية تقول (بأن الناس تفكر أسرع بأربع مرات مما تقوله) ويمكن استخدام هذا الفاصل الزمني بين سرعة المتحدث وسرعة الاستماع بطريقتين فعاليتين وذلك بالإصغاء إلى:

أ - النقاط الرئيسية

ب - المعنى الحقيقي

إن تنمية قدراتك كي تكون منصتاً فعالاً تتطلب التركيز والإحساس ، كما أنها تتطلب كأي مهارة أخرى الممارسة ولذلك فإن هذه المهارة تبدو صعبة لمعظم الناس . ويمكن القول أن مهارة الإنصات الفعال تحتوي على أربع مهارات.

١ - مهارات جسمانية تتمثل في:

لغة الجسد

الحركة

تعبير الوجه

لغة العيون (تتركز في النظر) فالعيون هي نافذة تنطل على النفس الداخلية للإنسان.

٢ - مهارات لغوية

الدعوة للحديث (إثارة رغبة المتحدث ودعوته لقول ما في نفسه)

٣ - السكوت اليقظ :

لا تكتمل المناقشة بدون القليل من السكوت وقد قال أحد الحكماء (إن الحكمة تبدأ في السكوت ومن ثم الاستماع) أن تعلم فن الاستجابة الصامتة وهو من العوامل الأساسية في الاستماع الجيد وخالصة القول فإن الشخص الآخر لن يتمكن من وصف المشكلة طالما أنت تقوم بالحديث كله من خلال السكوت اليقظ يستطيع المستمع الفعال أن:

- يلاحظ المتحدث.

- يفكر فيما يقوله المتحدث.

٤ - الاستماع عبر الأحاسيس:

على الرغم أنه ليس من المألوف أن تخبر أحد الأشخاص عن الأحاسيس التي تتكون لديك إثناء المحادثة معه إلا أننا قد تعلمنا قراءة هذه الأحاسيس فليس من الصعب بالنسبة لك أن ترى ما إذا كان أحد المستمعين لك قد أصابه الملل أو الانزعاج أو أنه يريد شيئاً ما منك حتى وإن لم يبادر إلى قول ذلك وعموماً فإن الناس بيرعون في قراءة الأحاسيس التي تعكسها الوجوه. ومما لا شك فيه أن مثل هذه المهارة يمكن تميمتها من خلال الممارسة

○ دون ملحوظات العمل على ورقة مشعرا إياه باهتمامك به . فإن استخدامك للورقة وتسجيل ما يطلبه يعطيه الثقة بأنك مهتم به وبأنك لن تنس شيئاً من رغباته وسوف تقوم بعملها أو حلها حتى لو كانت مشكلة وبكل يسر .

○ حاول أن تحل الخلافات بين الشاحن والمرسل إليه وديا مستعينا بموظفي محطة الوصول . إن الخلافات بين الراسل والمرسل إليه قليلا جدا ما تحدث وتكون عادة عند أول تعامل بينهما ويكون بسبب عدم مطابقة السلعة للمواصفات المتفق عليها مسبقا أو اختلاف في قيمة السلعة أو تأخر في وصولها حتى بعد الموسم الذي طلبت من أجله .

○ أطلع رئيسك المباشر على مجريات الأمور أولاً بأول.

غالباً ما تكون لرئيسك المباشر الخبرة الجيدة في مجال العمل فيجب عليك أن تطلعه على مجريات الأمور وذلك حتى لا تقع في أخطاء تؤدي إلى فرض غرامات على المؤسسة . مثال تتعهد للعميل خطياً بأن شحنته سوف ترسل إلى محطة قد لا تصل إليها شركة الطيران فتلزم مؤسستك بدفع الغرامة إن حدث سوء لتلك الشحنة . وقد ترفض طلباً للعميل ظناً بأنه لا يمكن تلبيةه وهو ممكن إلا أنك لا تدري فيعتبر العميل ذلك عجزاً من مؤسستك . لذلك كن دائماً على اتصال برئيسك المباشر.

هناك معارف يجب الإلمام بها عند مقابلة العميل .

١. المعرفة الجيدة باستخراج أدنى الأسعار من كتب TACT

هناك اتفاقيات ثنائية بين شركات الطيران فاحرص دائماً على معرفتك واطلاعتك عليها . فإن لم تكن هناك اتفاقية فيجب أن تعرف كيف تتركب الأسعار وذلك بالرجوع إلى كتب إياتا وتبحث عن المحطات التي لديها أسعار معلنة إلى المحطة النهائية وأسعار معلنة من محطتك إلى المحطة الوسطى فتأخذ بأفضلها سعراً للعميل فتقدمها له .

٢. المعرفة الجيدة بكافة أعمال أقسام الشحن.

إن للشحن عدة أقسام حسب تخطيط كل محطة بحسب احتياجاتها فالمدينة المنورة مثلاً لها خمسة أقسام هي.

- قسم الصادر للشحن والبريد ويضم - الصادر الدولي والصادر الداخلي مع إصدار البوالص واستلام بوالص الوكالات واستلام البريد بأنواعه .
- قسم الوارد الداخلي للشحن والبريد ويقوم باستلامهم من الطائرة وتسليمهم للعملاء .
- قسم الوارد الدولي للشحن والبريد القادم من خارج المملكة وكذلك يضم الشحنات العابرة فيسلم الوارد منها ويحول الشحنات العابرة إلى محطاتها النهائية باختيار الرحلات المناسبة لها .
- قسم المبرقات والمتابعة وهذا القسم يهتم بمتابعة البرقيات سواء الصادرة أو الواردة ويشرف على الإنهاء والتنسيق للشحنات التي لا ترسل إلا بالتنسيق مسبق ويرد على استفسارات المحطات الأخرى بالبحث في المستندات ومستودعات الشحن .
- الأرشيف ويضم جميع المستندات الخاصة بالشحن والبريد سواء الصادرة أو الواردة أو الشحنات العابرة من بوالص ومنافسات وذلك لسرعة الرجوع إليها عند الحاجة إليها لمعرفة تفاصيل أي موضوع عليه بحث .

٣. معرفة مواعيد العمل بقسم الشحن. تختلف مواعيد العمل من محطة لأخرى فالمحطات الكبيرة الرئيسة تعمل أربعة وعشرين ساعة منها محطة المدينة المنورة أما المحطات الصغيرة فحسب كمية العمل والرحلات التي تصل إليها . وحسب أهمية المحطة تجاريا واقتصاديا وحركة السفر إليها .

٤. حصولك على دورة الاتصال الفعال ، ودورة مهارات التفاعل الإيجابي . فهذه الدورة تكسبك المهارات اللازمة في كيفية التعامل مع الآخرين وتفيدك أيضا في الحياة اليومية. في تعاملك مع أصدقائك مع أهلك في البيت وفي الشارع أيضا .

التمارين الخاصة بالوحدة الأولى

أجب على الأسئلة التالية :

١. اذكر هدفين من أهداف الاهتمام بالعمل
٢. ما نوع السلعة التي تقدمها للعميل؟
٣. من هو العميل؟
٤. كيف تهيئ نفسك لاستقبال العميل؟
٥. ما هي المبادئ الأساسية الثلاثة؟
٦. عند استقبالك للعميل ماذا يجب أن تحمل في يدك؟
٧. ماذا تفعل إذا لم تتمكن من حل ملحوظة العميل؟
٨. كيف تحيي العميل وماذا تطلب منه؟
٩. ما هي المواد التي يجب أن تستخدمها عند لقاءك بالعميل؟
١٠. ما هي الدورات الإدارية التي يمكن أن تساعدنا على فهم وتحقيق رغبة العميل؟
١١. ما هي المستندات التي تحفظ في الأرشيف؟
١٢. ماذا تعرف عن قسم البرقيات؟

١٣. ماذا يضم قسم الصادر ؟

١٤. ماذا يضم قسم الوارد الداخلي ؟

١٥. ماذا يضم قسم الوارد الدولي ؟



إجراءات الشحن

يتخذ الإجراءات الخاصة بالشحن

اسم الوحدة: يتخذ الإجراءات الخاصة بالشحن

الجدارة: التعرف على كيفية اتخاذ الإجراءات الخاصة بالشحن

الأهداف:

- ١ - يفحص الشحنات يدويا أو بأجهزة الفحص الإشعاعي للتأكد من نوعها ومحتوياتها وسلامة تغليفها .
- ٢ - يستلم الشحنة من الشاحن بعد التأكد من صحة إجراء الاستلام تمهيدا لوزنها .
- ٣ - يحدد وزن وحجم الشحنة بالمقاسات المستخدمة لتحديد تكلفتها .
- ٤ - يحصر عدد الطرود التي تم استلامها بعد التأكد من استيفائها للشروط الخاصة بالشحنة لتدوين الكمية في مسودة بيانات الشحن (خطاب الشاحن) .
- ٥ - يضع الملصقات الإرشادية للشحن الصادر في أماكن بارزة وواضحة لمراعاتها عند المناولة.
- ٦ - يقوم بإجراءات الحجز لجميع الشحنات التي تم قبولها وإعداد بيان بالشحنات الصادرة لجميع الرحلات بواسطة نظام الشحن الآلي (SCAN) .
- ٧ - يسلم الشحنات للعملاء بعد إشعارهم بوصولها ويطلب من الشاحن التوقيع لإثبات عملية الاستلام.
- ٨ - يتعامل مع الشحنات المفقودة والتالفة بإجراء المخاطبات اللازمة للبحث عن الفاقد أو معرفة المتسبب عن التلف لتعويض الشاحن .

الوقت المتوقع للتدريب: عشرون ساعة.

الوسائل المساعدة:

فاكس	منطقة تخزين	طابعة	أدوات فتح العبوات (مشرط - كماشة - عتلة حديدية) .
هاتف	كاونترات	سلة مهملات	وحدات تحميل (طبليات - حاويات).
دباسة	آلة حاسبة	أشرطة لاصقة	رافعات يدوية لنقل الشحنات داخل المخازن.
خرامة	حاسب آلي	رافعة شوكية	منطقة تخزين.
آلة	سلة مهملات	آلة تصوير	جهاز فحص إشعاعي
ملفات	ساعة حائط	مراجع أسعار	ملصقات إرشادية
			أدلة وقوانين

متطلبات الجدارة: المعرفة التامة بأعمال جميع أقسام الشحن

مقدمة

عند قيامك بقبول الشحنات تأكد من سلامة الطرود فالسلامة أولاً ثم كسب الشاحن ثانياً مع مراعاة معرفتك الجيدة بأنظمة وإجراءات الدول وشركات الطيران فكل شركة طيران لها أنظمة وقوانين خاصة بها وكذلك الدول لكل دولة أنظمتها وقوانينها الخاصة بها .

إن هذه الأنظمة والقوانين قد دونت بواسطة (IATA) وهي الوكالة العالمية للنقل الجوي. في كتاب التعرفة للأنظمة والقوانين (TACT RULES) فالحقل السابع يخص أنظمة الدول والحقل الثامن يخص أنظمة شركات الطيران فيجب أن تكون لديك الخبرة الجيدة في استخدام هذا الكتاب والرجوع إلى المعلومات المطلوبة بكل دقة فإن أي خطأ يحدث قد يؤدي إلى مشاكل لا يستهان بها على سبيل المثال . فإن معظم الدول العربية لا تقبل الشحنات القادمة من إسرائيل حتى لو كانت شحنات عابرة عن طريق إسرائيل. فاعلم بأن هناك بعض الدول لا توجد علاقات بينها أو قد تكون بينها حروب. كذلك بعض المحتويات ترفض من بعض الدول مثال (الفضة الخام) لا يمكن دخولها الجمهورية العربية المصرية. ودولة غانا لا تقبل دخول المنسوجات بأنواعها .

أولاً: يفحص الشحنات يدوياً أو بأجهزة الفحص الإشعاعي للتأكد من نوعها ومحتوياتها وسلامة تغليفها.

○ يجب إدخال الشحنة في جهاز الكشف بالأشعة وذلك للتأكد من سلامتها وخلوها من المتفجرات. ولأهمية ذلك فقد أسندت الدولة هذه المهمة إلى رجال الأمن بوزارة الداخلية في جميع المطارات بالمملكة العربية السعودية هذا في الوقت الحالي أما في المستقبل فهناك دراسة لإسناد هذه المهمة إلى وكالات كبيرة ومجهزة بأحدث الآلات وذات كفاءة عالية تحت رقابة وزارة الداخلية . تقوم هذه الوكالة بوضع شريط محكم بعد الكشف على الشحنات لإثبات عملية الكشف. كما أنه توجد بعض الأشياء خطيرة جداً قد يضعها الشاحن بحسن نية وهو لا يعرف مدى خطورتها ومن هذه الأشياء: الغازات المضغوطة مثل المبيدات ، والعطور ، ولاعات السجائر ... الخ وهذه الأشياء يجب إخراجها عند الكشف .

○ بالنسبة للشحنات الصادرة إلى خارج المملكة يجب الحصول على بيان تصدير من قبل السلطات الجمركية وهذا البيان يعتبر موافقة من السلطات الجمركية على الترحيل ويعتبر أيضاً تأكيداً على تفتيشهم للشحنات.

هناك نوعان من البيانات الجمركية:

الأول : للشحنات المباشرة وهي التي يقوم الشاحن بإحضارها شخصياً.

الثاني : يصدر لشحنات العملاء القادمة عن طريق الوكالات والشحنات الصادرة بكميات تجارية والشحنات التي تصدر بكميات كبيرة مثال شحنات المصحف الشريف والذي يرسل كهدية من خادم الحرمين الشريفين إلى جميع المسلمين في أنحاء العالم ، انظر الشكلين.

البيان الأول. بيان تصدير شحن أمتعة شخصية.

DOM OF SAUDI ARABIA
MINISTRY OF FINANCE &
NATIONAL ECONOMY
CUSTOMS DEPARTMENT



المملكة العربية السعودية
وزارة المالية والاقتصاد الوطني
مصلحة الجمارك

بيان تصدير شحن أمتعة شخصية
PERSONAL EFFECTS CARGO
EXPORT DECLARATION

جرمك /

رقم ١٩٥٢٩

التاريخ ١٤ / ١ / ٩٥

Manager

Dear Sir,

We Wish to Export The following :

of Parcels or Pieces

TOTAL VALUE

CONTENTS

المكرم مدير جرمك / طارق بن محمد بن سعود
بعد التحية

نأمل السماح لنا بتصدير ما يلي :

عدد الطرود أو القطع = ١ قطعة
قيمتها الكلية

المحتويات = ١ قطعة ملابس

BY AIR
SEA

بالشحن
الجوي
البحري

إلى : الرياض

التوقيع : [Signature]

التوقيع :

اسم صاحب الشأن عبد الكريم شيخ

NAME AND SIGNATURE

ADDRESS IN THE KINGDOM

العنوان بالمملكة

DATE

٩٠٤١٧٩٥ / ١٤٥٥

التاريخ ١٤ / ١ / ٩٥

المحترم

المكرم / مدير جرمك / أحمد بن محمد
بعد التحية :

لا مانع من تصدير الطرود الموضحة أعلاه حيث تمت المعاينة طبقاً للنظام .

ولكم تحياتي ،،

الحتم

المراقب الجمركي

اسم [Signature]
توقيع [Signature]

البيان الثاني بيان تصدير الشحنات التجارية والشحنات الكبيرة.

تصريح مقدم البيان				بيان تصدير				المصلحة العربية السعودية وزارة المالية والاقتصاد الوطني مصلحة الجمارك																	
أقر وعلى مسئوليتي أن جميع المعلومات المصرح عنها أدناه صحيحة و آتمهد بتقديم شهادة الوصول إلى بلد المقصد عند الاقتضاء، و أرفق المستندات التالية:				رقم التسجيل: ٢٢٥ تاريخ: ١٧/١٢/٢٠١٧ صفحة ١ من ١				رقم الاحصائي: ٣																	
شهادة منشأ: <input type="checkbox"/>				فاتورة: <input type="checkbox"/>				اسم المصدِّر: شركة سعودي لوجي																	
قائمة التعبئة: <input type="checkbox"/>				بوليصة الشحن: <input type="checkbox"/>				اسم الشركة للتَّجِة: شركة سعودي لوجي																	
أخرى تذكر: <input type="checkbox"/>				الرقم الترخيصي: ٨٥				اسم المصدِّر إلى: تونس																	
الاسم: _____				رقم الرحلة: _____				اسم الشخص التجاري: محمد حمزة رايح																	
التوقيع: _____				رقم البعثة: ٢٢٨٠				وسيلة النقل: <input type="checkbox"/> جواً <input type="checkbox"/> براً <input type="checkbox"/> جواً																	
				رقم البعثة: ٢٢٨٠				ماتيليت التَّصْدِير: _____																	
				رقم البعثة: ٢٢٨٠				بلد مقصد البضاعة: تونس																	
رقم الرسم الجمركية		القيمة بالعملة المحلية		القيمة بالعملة الأجنبية		الوزن		السور		الكمية		الدليل الاحصائي		بلد المنشأ و (رمزها)		نوع و وصف البضاعة		علامتها		طرد البضاعة		عددتها		رقم البوليصه الأصلي	
٨٤		٨٤		٨٤		٨٤		٨٤		٨٤		٨٤		السعودية (١)		مستطيل				كرتون		٨٤		٠٦٥٧٣٤٠٦٢٢	
المراجعة والتدقيق				التصديق				القيمة				نوع الرسم				المعاينة									
التاريخ: _____				القيمة: _____				رسالة				مجموع الرسوم الجمركية <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> مطابق <input type="checkbox"/> غير مطابق									
التاريخ: _____				رسالة				مجموع الرسوم الجمركية <input type="checkbox"/>				مجموع الرسوم الجمركية <input type="checkbox"/>				لا توجد قيود ويصرح بالتصدير بعد تحصيل الرسوم والعوائد المستحقة <input type="checkbox"/>									
التاريخ: _____				رسالة				مجموع الرسوم الجمركية <input type="checkbox"/>				مجموع الرسوم الجمركية <input type="checkbox"/>				تحصيل الرسوم والعوائد المستحقة <input type="checkbox"/>									
التاريخ: _____				رسالة				مجموع الرسوم الجمركية <input type="checkbox"/>				مجموع الرسوم الجمركية <input type="checkbox"/>				تحويل الرسوم والعوائد المستحقة <input type="checkbox"/>									
التاريخ: _____				رسالة				مجموع الرسوم الجمركية <input type="checkbox"/>				مجموع الرسوم الجمركية <input type="checkbox"/>				تحويل الرسوم والعوائد المستحقة <input type="checkbox"/>									

○ اعرف نوع الشحنة لأن كل نوع له سعره الخاص ومناولته الخاصة وأنواع الشحنات كالتالي:

● الجرائد والمجلات والكتب .

ويحتسب سعرها على أساس ٥٠٪ من السعر العادي بين جميع دول العالم ماعدا القارتين الأمريكيتين الشمالية والجنوبية حيث إن السعر يكون ٦٧٪ من السعر العادي . وهناك بعض الدول لديها أسعار خاصة مخفضة.

ونظرا لأهميتها يجب أن ترسل على أول رحلة مباشرة إن وجدت ذلك لأن الجرائد تصدر يوميا فإن تخلفت عن موعدها لليوم الثاني فسوف تفقد قيمتها وكذلك تفقد الشركة المصدرة لهذه الجرائد منافستها لدى بقية الشركات راجع كتاب تعرفه الشحن للأنظمة.

● الشحنات الثمينة :

وصفها حسب أنظمة (IATA) في الحقل الثالث ٣,٧,٦ هي :

الشحنة التي تحتوي على واحد أو أكثر من التالي.

- الشحنة التي صرح الشاحن بأن قيمتها ١٠٠٠٠٠٠ دولار أو ٤٥٠٠٠٠ جنيه إسترليني .

- الذهب والفضة والابلتين والمجوهرات المصنوعة منها .

- الشيكات ، التذاكر وكل شيء له قيمة عند الناس .

تبدأ أجور هذه الشحنات من ٢٠٠٪ إلى ٥٠٠٪ من السعر العادي وذلك حسب نوع الشحنة وحسب وجهتها راجع كتاب تعرفه أنظمة وقوانين الشحن...الخ).

وتتقسم إلى أربعة أقسام حسب قيمتها ويرمز لكل قسم بالتالي :

A - الشحنات التي لم يصرح الشاحن بقيمتها مثال فساتين الأفراح ، مستندات مهمة ،

استمارات السيارات ورخص السير ، تذاكر السفر ... الخ.

B - الشحنة التي لا تصل قيمتها ٥٠ ٠٠٠ دولار أمريكي .

C - الشحنة التي قيمتها ٥٠ ٠٠٠ دولار أمريكي وما فوق ولكن لا تصل المليون دولار.

D - الشحنة التي قيمتها مليون دولار أمريكي وما فوق .

• الجثمان:

حسب وجهته راجع كتاب تعرفه أنظمة وقوانين الشحن.

المناطق	رماد	جثة
جميع مناطق IATA ماعددا داخل منطقة ٢	مثل الشحنات العادية GCR	السعر العادي N من GCR
داخل المنطقة ٢	٣٠٠٪ من السعر N من GCR	٢٠٠٪ من السعر N من GCR

هناك أسعار للشحنات العادية تسمى GCR.

(GENERAL CARGO RATES) وهي :

M		الحد الأدنى	١
N	لأقل من ٤٥ كيلو	السعر العادي	٢
Q	٤٥ وما فوق	أسعار مشروطة بوزن محدد	٣

وهناك بعض المحطات لها أسعار مشروطة التخفيض ١٠٠ كيلو و ٥٠٠ كيلو أيضاً ويرمز لها Q. الحد الأدنى لكل منطقة ويرمز له بحرف M مثال. من المدينة المنورة إلى أي محطة بالشرق الأوسط السعر هو ٧٥ ريال وهذا أقل سعر يمكن استحصاله. السعر العادي وهو أقل من ٤٥ كيلو ويرمز له بالحرف N. سعر ٤٥ كيلو إلى أقل من ١٠٠ كيلو ويكون هذا السعر أقل من السابق ويرمز له بالحرف Q. سعر ١٠٠ كيلو وما فوق ويرمز له أيضاً بالحرف Q. حسب العرض والطلب بين المحطتين . أي أنه كلما زاد الوزن قل السعر.

- الحيوانات الحية.

حسب نوع الحيوان وحسب وجهته راجع كتاب تعرفه أنظمة وقوانين الشحن. وكذلك كتاب أنظمة الحيوانات الحية فكل نوع من الحيوانات له قوانينه الخاصة التي ينقل بها وله أنظمة وقوانين حسب الدول وشركات الطيران انظر جدول الحيوانات الحية .

جدول توضيحي لاستخراج أسعار الحيوانات الحية .

بين ١ و ٣		بين ٢ و ٣	بين ١ و ٢		داخل المنطقة (٢)	داخل المنطقة (٢)	داخل المنطقة (١)		جميع الحيوانات ماعدا القردة - الحيوانات ذات الدم البارد - الصيصان التي عمرها أقل من ٧٢ ساعة
بقية دول أمريكا العادي N	من وإلى كندا ١٥٠٪ من السعر العادي	السعر العادي N	من وإلى كندا	١٥٠٪ من N	العادي N السعر	السعر العادي N ١٥٠٪	بقية دول أمريكا العادي N ١٥٠٪	من وإلى كندا ١٥٠٪ السعر العادي	
									السعر العادي N ويمكن
شحنة عادية QCR	١٥٠٪ من N	السعر العادي N	GCR شحنة عادية	١٥٠٪ من N	السعر العادي N	١٥٠٪ السعر العادي N	مثال الشحنة العادية GCR	١٥٠٪ من N	القردة
شحنة عادية GCR	١٢٥٪ من N	السعر العادي N	GCR شحنة عادية	١٢٥٪ من N	السعر العادي N	١٥٠٪ من السعر العادي N		١٢٥٪ من N	الحيوانات ذات الدم البارد

هناك أسعار خاصة يرمز لها SCR وتسمى أسعار المحتويات ذات الصفة المميزة

(SPECIFIC COMMODITY RATES)

حسب نوع الشحنة وحسب وجهتها ضع لها أرقاماً متسلسلة تبدأ من الرقم ٠٠٠١ إلى الرقم ٩٩٩٩ انظر الجدول.

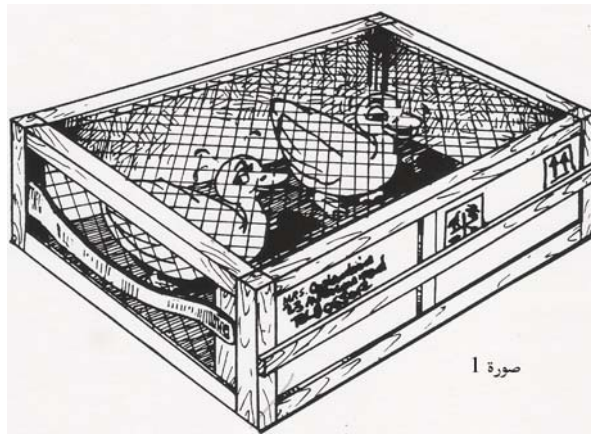
من ٠٠٠١ إلى ١٠٠٠	الحيوانات الصالحة للأكل - المنتجات الزراعية
من ١٠٠١ إلى ٢٠٠٠	الحيوانات الحية غير الصالحة للأكل - والمنتجات الزراعية
من ٢٠٠١ إلى ٣٠٠٠	المنسوجات - ومصنوعات المواد الخام
من ٣٠٠١ إلى ٤٠٠٠	المعادن - والمصنوعات المعدنية بما في ذلك المكائن والسيارات والأجهزة الكهربائية
من ٤٠٠١ إلى ٥٠٠٠	المكائن - السيارات - الأجهزة الكهربائية
من ٥٠٠١ إلى ٦٠٠٠	المصنوعات الكبيرة غير المعدنية
من ٦٠٠١ إلى ٧٠٠٠	الكيمائيات ومنتجاتها
من ٧٠٠٠ إلى ٨٠٠٠	الأوراق - المطاط - القصب - المصنوعات الخشبية
من ٨٠٠١ إلى ٩٠٠٠	الأشياء المساعدة على التعليم - آلات الصوتيات وقطع غيارها
من ٩٠٠١ إلى ٩٩٩٩	أشياء مختلفة

- تأكد من سلامة التغليف
- يجب التأكد من عدم وجود أي عطب أو تسرب أو بروز من محتويات الطرد فالبروز قد يؤدي إلى إتلاف المحتويات التي بداخل الطرد أو بمحتويات الطرود الأخرى كوجود حديد بارز وقد يتسبب في إتلاف الطائرة .
- تأكد من أن التغليف يحمي المحتويات خلال المناولة والطيران وعند وجود الطرد داخل المستودع ولا يُتلف الطرود الأخرى.
- تأكد من أن الطرد لا يضر بالطائرة ولا بالأشخاص الذين يتعاملون معه .
- هناك شحنات خاصة تحتاج إلى تغليف بمواصفات خاصة وضعت من قبل (IATA) حسب أنظمة وقوانين الدول وشركات الطيران ويمكن تصنيفها إلى خمسة أنواع :
- المواد الخطرة .

ولها دورتان دورة مناولة المواد الخطرة ودورة قبول المواد الخطرة وذلك لخطورتها على الطائرة والأشخاص الذين يتعاملون معها .

• الحيوانات الحية .

ولها كتاب خاص بأنظمة وقوانين الحيوانات الحية موضعا أنواع الحيوانات وأنواع الحاويات المستخدمة لكل حيوان .بالإضافة إلى كتاب تعرفه الشحن لأنظمة الدول وشركات الطيران الكاتبان وضعا من قبل (IATA) انظر الصورة رقم (١).



وهناك شروط أساسية يجب اتباعها عند التغليف منها ما يلي:

- يجب أن يكون الصندوق مفتوحاً من ثلاثة جوانب على الأقل وذلك للتهوية.
- يجب أن يغطى الصندوق بسلك بإحكام حتى لا يسمح للحيوان بالهروب . ولا بالظهور. أي لا يسمح بخروج رأسه ولا أي جزء منه حتى لا يتعرض للأذى.
- يجب أن يكون الصندوق واسعاً بحيث يمكن الحيوان من التمدد .الوقوف والتحرك .
- يجب أن يكون الصندوق قوياً بحيث يتحمل ثقل الحيوان والتنقل به أثناء التحميل والتخزين .
- يجب أن يكون الصندوق ناعماً من الداخل حتى لا يخدش الحيوان .
- يجب التأكد بأن الملتصقات لا تحجز الهواء عن الحيوان .
- يجب التأكد من وجود خشبة الوقوف إذا كان الحيوان طائراً .
- يجب أن يكون الصندوق نظيفاً .
- يجب التأكد من وجود مادة لامتصاص فضلات الحيوان داخل الصندوق .
- يجب التأكد بأن أوعية الماء والأكل ليست مصنوعة من مواد سامة .

- يجب التأكد من وجود مسافة فاصلة للصندوق عن الأرض للتمكن من رفعه بواسطة الرافعة الشوكية بالنسبة للحيوانات الكبيرة .
- يجب التأكد من وجود الأكل والماء وهما من مسؤولية الشاحن .
- المواد القابلة للتلف:
 - وهي الشحنات التي تفسد إذا تعرضت للعوامل التالية:
 - الارتفاع في طبقات الجو.
 - الارتفاع في درجة الحرارة.
 - مرور الوقت عليها .

وتنقسم إلى خمسة أقسام وهي:

- المأكولات ويرمز لها (EAT)
- ومواد أخرى لا توكل ويرمز لها (PER)
- مواد مبللة منتجة من الماء أو الدم أو سوائل أخرى يرمز لها (W E T).
- والتي تصدر روائح خانقة قد تؤدي إلى الإضرار بالركاب أو الكابتن ، الأعضاء البشرية مثل القرنية ، القلب ، الدم ويرمز لها (LHO) .
- بيض التفريخ (البيض الملقح) ويرمز له (HEG)
- وهذه الأشياء سريعة التلف فهي تتلف بسبب تغيير درجة الحرارة ، الارتفاع في طبقات الجو ، مرور الوقت عليها .

● الجثمان.

- توضع الجثة داخل صندوق مصنوع من زنك يجب أن يكون الصندوق بحجم الجثة .
- يوضع صندوق الزنك داخل صندوق خشبي بأربعة مقابض ليسهل حمله .
- يوضع الصندوق الخشبي داخل كيس من قلع .
- وذلك بعد تحنيط الجثة من قبل الجهة المختصة بالمستشفى بإشراف طبي ولا يمكن نقل الجثمان بدون تحنيط وذلك لسرعة تعفنه وانبعاث الروائح التي تصل إلى كيبينة الملاحين والركاب عبر التهوية الموجودة في مستودعات الطائرة والتي تؤدي إلى اختناق لجميع الركاب والملاحين .

● الشحنات الثمينة .

- تغلف داخل صندوق خشبي أو مادة قوية .
- وبالنسبة للعملاء النقدية تضاف إليها مادة ضد الحريق .
- يجب أن لا يقل حجم الطرد عن ٥٠ سم ٥٠× سم ٥٠× سم .
- لا يقبل الطرد إلا إذا كان محزما بشريط حديدي أو بلاستيك قوي . وذلك للتأكد من عدم السماح للمحتويات بالخروج
- يجب أن يكون الحزام بحالة جيدة موثوقا بختم الشاحن أو السلطات ببلد المنشأ .
- بالنسبة للذهب والفضة والأبلتين يمكن قبولها بتغليف مصنعا .
- إن هذه المطالب هي من مسؤولية العميل .

○ تأكد من كتابة اسم وعنوان وهاتف الشاحن والمرسل إليه على كل طرد .

- تأكد من وضع ملصق التعريف والملصق الذي يسجل عليه رقم بوليصة الشحن وعدد الطرود والوزن ورمز محطة الوصول ومحطة التوسط إن وجدت .
- بالنسبة للمجوهرات والشحنات الثمينة.
- يجب عدم كتابة ما يدل على نوع الشحنة على الطرد حتى لا تعرف فتكون عرضة للسرقة.
 - يجب أن يسجل رقم الطرد من أصل العدد الكلي على كل طرد مثال ١ من ٦ .

ثانياً: يستلم الشحنة من الشاحن بعد التأكد من صحة إجراءات الاستلام تمهيداً لوزنها.

○ هناك نموذج يعد من قبل الشاحن يسمى خطاب الشاحن.

(SHIPPER LETTER OF INSTRUCTIONS)(SLI)

يعتبر هذا النموذج تفويضاً من الشاحن بإصدار بوليصة الشحن. يجب أن تدون معلومات هذا النموذج من قبل الشاحن وهي معلومات ضرورية مثل اسم وعنوان وهاتف الشاحن والمرسل إليه ومحتويات الطرود وعددها وبإمكان الشاحن أن يحدد فيه خط السير. ويكون هذا النموذج من نسختين ترسل نسخة إلى محطة الوصول والأخرى يحتفظ بها في محطة المصدر وذلك للرجوع إليها عند البحث.

Shipper's letter of instructions for issuing
Air Waybill (Air Consignment Note)

خطاب تعليمات الشاحن لإصدار بوليصة شحن جوي

SHIPPER الشاحن Name: _____ : الإسم Address: _____ : العنوان Phone No.: _____ : رقم الهاتف		 الخطوط الجوية العربية السعودية SAUDI ARABIAN AIRLINES بموجب هذا ، نطلب منكم ونفوضكم ، عند إستلامكم للبضاعة الموضحة هنا إعداد وتوقيع بوليصة الشحن الجوي والمستندات الأخرى اللازمة نيابة عنا ، ومن ثم شحن البضاعة بناء على شروط عقدكم . You are hereby requested and authorized upon receipt of the consignment described herein to prepare and sign the Air Waybill and other necessary documents on our behalf and dispatch the consignment in accordance with your Conditions of Contract. نشهد بأن محتويات هذه الشحنة قد تم وصفها بإسمها الفعلي وفي حالة إحتواء أي جزء من الشحنة على مواد خطرة فإن ذلك الجزء في حالة صالحه للشحن الجوي ومطابقة لأنظمة نقل المواد الخطيرة المعمول بها . I certify that the contents of this consignment are properly identified by name. Insofar as any part of the consignment contains dangerous goods, such part is in proper condition for carriage by air according to the applicable Dangerous Goods Regulations.		
CONSIGNEE المرسل إليه Name: _____ : الإسم Address: _____ : العنوان Phone No.: _____ : رقم الهاتف				
Airport of Departure محطة الإقلاع Airport of Destination محطة الوصول				
Requested Routing خط السير المطلوب				
Requested Booking الحجز المطلوب				
العلامات والأرقام Marks & Numbers	عدد ونوع الطرود No. & Kind of Packages	وصف الشحنة Description of Goods	الوزن الإجمالي Gross Weight	الأبعاد Dimensions
AIR FREIGHT CHARGES أجور الشحن PREPAID <input type="checkbox"/> مدفوعة الأجر COLLECT <input type="checkbox"/> على الحساب (Mark one to apply) (If Service Available) ضع علامة في أحد مربعين (إذا وجدت هذه الخدمة)		OTHER CHARGES AT ORIGIN الأجر الأخرى في محطة الإقلاع PREPAID <input type="checkbox"/> مدفوعة الأجر COLLECT <input type="checkbox"/> على الحساب (Mark one to apply) (If Service Available) ضع علامة في أحد مربعين (إذا وجدت هذه الخدمة)		
Declared Value القيمة المصرح بها For Carriage للنقل For Customs للجمارك		Shipper's Signature: توقيع الشاحن Date: التاريخ Time: الوقت		
Handling Information & Remarks: معلومات المناولة والملاحظات:				

○ إن جميع الشحنات الدولية مصاحبة بمستندات. هذه المستندات عادة تكون مطلوبة من قبل

السلطات الجمركية بمحطة الوصول وهي :

● فاتورة الشراء.

● قائمة بالمحتويات.

● شهادة المنشأ.

هناك مستندات إضافية للشحنات الخاصة راجع كتاب تعرفه أنظمة وقوانين الشحن (TACT

RULES) لمعرفة المطلوب لكل شركة وكل دولة. إن تأمين هذه المستندات من مسؤولية الشاحن ولكن

من واجبنا ولتقديم خدمة أفضل ولتفادي دفع الغرامات على الشركة الناقلة أن نعلمه بها. وكذلك علينا

أن نسجل عدد هذه المستندات المرفقة وعدد نسخها في بوليصة الشحن في خانة المحتويات.

مثل : شهادة المنشأ مع صورتين.

فاتورة الشراء مع صورتين.

قائمة المحتويات مع صورتين.

○ بالنسبة للمجوهرات يجب أن يسجل على بوليصة الشحن في خانة المحتويات التالي :

● نوعها وعدد طرود الشحنة .

● مادة التغليف .

● الوزن الصافي للمحتويات.

● عدد الأحزمة لكل طرد.

● حجم كل طرد.

● وأن لا يضيف شحنة من محتويات أخرى في نفس البوليصة.

مثال : بوليصة عدد طرودها ٦ ووزنها ١٢٠ كيلو محتوياتها ذهب. تسجل كالتالي عدد الطرود ٦

طرود ذهب.

مادة التغليف صناديق خشبية.

الوزن الصافي ١٨ كيلو لكل صندوق.

كل صندوق محزم بأربعة أحزمة.

حجم كل طرد ٥٠ سم ❖ ٦٠ سم ❖ ٧٠ سم.

بالنسبة للمواد الخطرة هناك بيان موحد لمطابقتها عند استلامها انظر الشكل.

SHIPPER'S DECLARATION FOR DANGEROUS GOODS (DGD)		YES	NO	N/A
1.	Two copies in English and in the IATA format [8.1.1.1, 8.1.2.1, 8.1.2.3]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Full name and address of Shipper [8.1.6.1]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Full name and address of consignee [8.1.6.2]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Name and Telephone Number of a person responsible for Division 6.2 infectious Substances shipment [8.1.6.2]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	If the Air Waybill number is not shown, enter it [8.1.6.3]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	The number of pages shown [8.1.6.4]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	If full name of Airport or City of Departure or Destination is not shown, enter it [8.1.6.6 and 8.1.6.7]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	The non-applicable Aircraft Type deleted [8.1.6.8]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	"Radioactive" deleted [8.1.6.8]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identification				
9.	Proper Shipping Name and the technical name in parenthesis for aerosolized entries [8.1.6.9.1, Step 1]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Class or Division, and for Class 1, the Compatibility Group [8.1.6.9.1, Step 2]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	UN or ID Number, preceded by prefix [8.1.6.9.1, Step 3]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Packing Group [8.1.6.9.1, Step 4]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Subsidiary Risk [8.1.6.9.1, Step 5]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantity and Type of Packing				
14.	Number and Type of Packages [8.1.6.9.2, Step 6]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Quantity and unit of measure (net or gross, as applicable) per package [8.1.6.9.2, Step 6]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	If different dangerous goods are packed in one outer packaging, are the following rules applied: - Compatible according to Table 9.3.A (note exception for chemical kits/first aid kits. See Packing Instruction 915) - All packed in one type of packaging [8.1.6.9.2, Step 6 (e)] - Calculation of "Q" value must not exceed 1 [5.0.2.11; 5.0.3.2; 8.1.6.9.2, Step 6(f)]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Overpack: - Indication "Overpack used" [8.1.6.9.2, Step 7] - Compatible according to Table 9.3.A [5.0.1.5.1 and 5.0.1.5.3] - Multi-overpack marks and quantity per overpack (Fig 8.1.11 and 8.1.11M) [8.1.6.9.2, Step 7]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Packing Instructions				
18.	Packing Instruction Number [8.1.6.9.3, Step 8]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Authorizations				
19.	The Special Provision Number if A1, A2, A51, A81 or A109 [8.1.6.9.4, Step 9]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Indication that governmental authorization is attached, including a copy in English [8.1.6.9.4, Step 9]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Additional Handling Information				
21.	Additional approvals for other items under [8.1.6.9.4, Step 9]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	For Self-Reacting and Related Substances of Division 4.1 and Organic Peroxides of Division 5.2, or samples thereof, is the mandatory statement shown [8.1.6.11.1 and 8.1.6.11.2]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Prior arrangement statement for Infectious Substances [8.1.6.11.3]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	Name and Title of signatory, Place and Date Indicated [8.1.6.12 and 8.1.6.13]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	Signature of Shipper [8.1.6.14]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	Amendment or alteration signed by Shipper [8.1.2.6]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AIR WAYBILL				
27.	Consignee's Telephone Number (SAG-03)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	The Handling Information box shows: "Dangerous Goods as per Attached Shipper's Declaration" or "DGD" [8.2.1]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	"Cargo Aircraft Only" or "CAO", if applicable [8.2.1]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	The number of dangerous goods pieces if packages of dangerous and non-dangerous in one shipment [8.2.2]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PACKAGES AND OVERPACKS				
31.	Packaging conforms with packing instruction and is undamaged [9.1.1.3]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	Same number and type of packagings and overpacks delivered as show on DGD and is undamaged [9.1.1.3]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MARKINGS				
33.	For UN Specification Packaging, are they marked according to 6.0.4.2: - Symbol and Specification Code - X, Y, or Z, agreed with Packing Group/Packing Instruction - Maximum Gross weight not exceeded (Solids or Inner Packagings) - Infectious Substance package marking [6.0.6] - The Proper Shipping Name(s) including technical name where required, and the UN or ID Number(s) [7.1.5.1(c)]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	The Full Name(s) and Address(es) of Shipper and Consignee [7.1.5.1(b)]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Consignee's Telephone Number (SAG-03)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36.	The Net Quantity of Explosives and Gross Weight of the package for Class 1 items [7.1.5.1(c)]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37.	The Name and Telephone Number of a person responsible for Division 6.2 infectious Substances shipment [7.1.5.1(d)]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38.	The Special Marking Requirements shown for Packing Instruction 202 [7.1.5.1(e)] 916, 917	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39.	In case of Carbon Dioxide, Solid (Dry Ice), the Net Weight marked on the package [7.1.5.1(f)]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LABELLING				
40.	The Primary Risk label(s), with Class or Division Number affixed to each package, as per 4.2, Column E [7.2.3.2]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41.	The Subsidiary Hazard label(s), with Class or Division Number, as per 4.2, Column E [7.2.3.2]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Printed by Saudi Arabian Airlines

Comments: _____
ACCEPTED REJECTED
Checked by: _____ Signature _____
Place: _____
Date: _____
Time: _____
NOTE: COMPLETE ALL QUESTIONS.
IF ANY QUESTION IS ANSWERED WITH A "NO", DO NOT ACCEPT THE SHIPMENT AND GIVE A DUPLICATE COPY OF THIS COMPLETED FORM TO THE SHIPPER.

المستندات المطلوبة لشحن الجثمان هي:

- شهادة المتوفى وتصدق من قبل مستشفى حكومي معتمد.
- شهادة التحنيط وتصدر من مستشفى حكومي لديه إلامكانيات لعمل التحنيط.
- التقرير الطبي.
- تصريح الدفن.
- خطاب من سفارة أو قنصلية المتوفى بالموافقة على ترحيل الجثمان
- خطاب من الإمارة بعدم الممانعة على الترحيل.
- تقرير الشرطة أو تقرير المرور إذا كانت الوفاة بسبب حادث مروري.
- صورة جواز السفر للمتوفى محتوية على تأشيرة مغادرة جثمان

○ الشروط المطلوبة لشحن الجثمان ..:

- يجب أن تكون جميع المستندات أعلاه من أصل وستة صور
- في حالة ترحيل الجثمان لأي بلد غير عربي يجب ترجمة جميع مستندات الجثمان إلى اللغة الإنجليزية.
- إذا كان مع الجثمان مرافق فيجب أن تتم حجوزاته على نفس الرحلة التي سيرحل عليها الجثمان.
- إذا كان الجثمان بدون مرافق فيجب اتباع التعليمات التالية:
 - < تزويد إدارة خدمات الشحن بالمطار بعنوان أهل المتوفى كاملاً مثال :
 - اسم المرسل إليه ثلاثياً.
 - ورقم الهاتف ورقم صندوق البريد ، والفاكس والتلكس
 - اسم المدينة أي بلد المتوفى
 - وذلك لإرسال البرقيات اللازمة لأخذ الموافقة من ذوي المتوفى في محطة الوصول. ومن محطات العبور على متابعتهم للجثمان.
 - < جميع المستندات الأصلية يجب أن تسلم لإدارة الشحن الجوي بمحطة الإقلاع.
 - < على الشاحن مراجعة إدارة خدمات الشحن الجوي في مطار الإقلاع قبل إحضار الجثمان للمطار لعمل إجراءات التنسيق المسبق
 - < لا يمكن ترحيل الجثمان إلا بعد الحصول على الموافقة من ذويه.
 - وإليك مثالاً للتنسيق المسبق.

ترحيل جثمان بوجود مرافق.

Y

ISTFFSV JEDFFSV MEDFFSV

.MEDFFSV

PLAN TO FWD H/REM WITH ACOMPANY PAX

H/REM OF LATE OJOLAN HASSAN ORDGHAN

ACOMPANY PAX/ AHMED HASSAN ORDGHAN

WL FWD AS FLWNG

O/BSV1529/24MAR04 MED JED

O/BSV455/25MAR04 JED IST

OSI/PLS ADVZ RCPT ND DLVRD

RGDS

SALIM

ترحيل جثمان بدون مرافق.

Y

ISTFFSV JEDFFSV MEDFFSV

.MEDFFSV

PLAN TO FWD H/REM W/O ACOPNY PAX

H/REM OF LATE OJOLAN HASSAN ORDGHAN

CNEE/ AHMED HASSAN ORDGHAN PH 567 635 985/567 635 586

WL FWD AS FLWNG

O/BSV1535/20MAR MEDJED

O/BSV545/21MAR MED IST

OSI/ PLS CTCT CNEE ND ADVZ ACCP

JEDFFSV PLS ADVS MONTOR

RGDS

SAEED

يأتي الرد بعد الاتصال بالمرسل إليه من محطة الوصول بالموافقة كالتالي:

Y

MEDFFSV JEDFFSV ISTFFSV

.ISTFFSV

ATTN SAEED

RYT 15MAR REG H/REM OF LAT OJOLAN HASSAN ORDGHAN

O K TO FWD AS YR PLAN

THK

BALA

الرد من جدة وهي محطة التوسط.

Y

MEDFFSV ISTFFSV JEDFFSV

.JEDFFSV

ATTN SAEED

RYT 15MAR REG H/REM OF LAT OJOLAN HASSAN ORDGHAN

O K TO FWD AS YR PLAN

WL MONTOR

THK

ALI

بعد ذلك وعند الترحيل يجب إرسال برقية مغادرة للجثمان.

Y

JEDFFSV ISTFFSV MEDFFSV

.MEDFFSV

ATTN ALI/BALA

O/B H/REM

RE SVRAL TLXS REG H/REM OF LATE OJOLAN HASSAN ORDGHAN

FWD O/B SV1535/MAR MEDJED

PLS IN SURE TO CONCT SV545/21MAR JED IST

IST PLS ADVZ RCPT ND DLVRY

THK

SAEED

ثالثاً: يحدد وزن وحجم الشحنة بالموازين المستخدمة لتحديد مكان للشحنة وتكلفته.

○ يقوم مأمور الشحن بتسجيل البيانات على مسودة.

○ يتأكد مأمور الشحن من صحة الوزن بوضع الشحنة على الميزان المناسب لها حسب ثقلها لأن موازين الشحن نوعان الأول للشحنات الصغيرة مثال الثلجات الغسالات ... الخ وأقصى حمولته ٧٥٠ كيلو والثاني للشحنات الكبيرة مثال السيارات محركات الطائرات ... الخ وذلك للأسباب التالية:

- إعطاء الشاحن السعر المناسب فكلما زاد الوزن قل السعر .
- تحديد إمكانية الشركة الناقلة لنقل هذا الطرد .
- سهولة التحميل .

هناك ميزان خاص لو وزن البريد فهو ميزان دقيق وحساس وتبلغ أقصى حمولته ٢٥٠ كيلو.

○ يتأكد مأمور الشحن من حجم الطرد وذلك بقياس أطواله الثلاثة من أبعد نقطتين (الطول×العرض×الارتفاع)سم÷٦٠٠٠ وذلك لأن الطرد الكبير يغطي مساحة كبيرة في مستودع الطائرة وهذه المساحة قد تستغل بوزن أثقل ذلك الوزن هو ناتج العملية الحسابية السابقة أي إن الكيلو الواحد يغطي مساحة ٦٠٠٠ سم٣ وبذلك نحصل على:

- الوزن المناسب لتقديم السعر المناسب.
 - معرفة إمكانية دخول الطرد مستودع الطائرة.
 - سهولة التحميل.
 - حجز مكان في مستودع الطائرة.
- مثال. ثلاجة وزنها الفعلي ١٨٠ كيلو وحجمها كالتالي.

الطول ١٢٠ سم

العرض ١٣٠ سم

الارتفاع ١٨٠ سم

تحسب كالتالي. $120 \times 130 \times 180 = 2808000 / 6000 = 468$ كيلو

في هذه الحالة يعتبر الوزن المحتسب عليه الأجر ٤٦٨ ويسجل على بوليصة الشحن الوزن الفعلي

١٨٠ كيلو والوزن المحتسب عليه الأجر هو ٤٦٨ كيلو وذلك في الحقل السادس كالتالي:

A/P01/K180 /W468/CL3/RU2.5* HOUSE HOLD٦

يلاحظ أن حرف K يرمز للوزن الفعلي أما حرف W فيرمز للوزن المحتسب عليه الأجر . فيكون بذلك العمل واضحا ليدل الشحن وكذلك بالنسبة لقسم علاقات العملاء في حالة تعويض الشحن عند وجود نقص أو تلف.

رابعاً: يحصر عدد الطرود التي تم استلامها بعد التأكد من استيفائها للشروط الخاصة بالشحن لتدوين الكمية في

خطاب العميل (SLI)

تأكد من انفرادية الطرود أي (أن يكون كل طرد منفرداً) حيث إن بعض العملاء يضع أكثر من طرد ويحزمه برباط معتبراً إياها طرداً واحداً فلا يمكن قبول ذلك حيث إنه لو انقطع الرباط أصبحت عدة طرود بينما المسجل طرد واحد. مثال:

أحضر عميل شحنة عبارة عن أربعة كراتين مرصوصة فوق بعضها ومربوطة برباط واحد وكأنها طرد واحد وعند وصول الطرد إلى محطة جدة وجدت محطة جدة أربعة كراتين لأن الرباط انقطع من جراء التحميل والتفريغ فتقوم محطة جدة بإرسال برقية ملحوظة على المحطة المرسله للشحنة.

○ احصر عدد الطرود الفعلي عند استلامك لها سواءً من الشاحن إذا كانت شحنة صادرة . أو من الطائرة إذا كانت شحنة واردة.

○ تأكد من وضع الطرود في الأماكن المخصصة لها حسب نوع محتوياتها وذلك عند التخزين مثال:
الأدوية ، الخضار داخل الثلاجة .
المواد الخطرة في مستودع المواد الخطرة.
المواد الثمينة داخل الخزنة

○ طابق الطرود الواردة حسب المنافست الوارد وسجل الملحوظات على المنافست إذا كان هناك نقص أو زيادة أو تلف ويجب شرح ذلك مع موظف الجمارك لإثبات الحالة إذا كانت الشحنة قادمة من خارج المملكة.

○ يجب تعبئة نموذج التلف والزيادة والنقص إن وجد نقص أو تلف أو زيادة عند تطبيق الرحلة حال الاكتشاف حتى يكون جاهزا لإرساله إلى قسم علاقات العملاء عند طلب الشاحن للتعويض مع بقية المستندات المطلوبة.

تقرير زيادة / نقص / تلف الشحنات (OSD) CARGO OVER/SHORT/DAMAGE REPORT

This report is not a claim or legal notification of intent to file claim, but an internal report only. (Not to be completed if damage noticed after delivery to consignee.)

هذا التقرير لا يعتبر مطالبة بالتعويض أو إشعار بالمطالبة بل تقرير داخلي فقط (لا يتم تعبئته اذا اكتشف التلف بعد تسليم الشحنة الى المرسل اليه)

Air Waybill Number	رقم البوليصه	Origin Station	محطة المنشأ	Destination Station	محطة المقصد	Loading Station	محطة التحميل
Flight/Date	رقم الرحلة / التاريخ	Number of Pieces	عدد القطع	Number of Pieces Damaged	عدد الطرود التالفة	Contents	المحتويات
Total Weight Shown on Air Waybill	الوزن كما هو موضح في البوليصه	Actual Weight Received	الوزن الفعلي عند الاستلام	Weight Difference	الاختلاف في الوزن	Declared Value For Carriage	القيمة المصرح بها
No. of Pieces Short Received	عدد الطرود الناقصة		No. of Pieces Over Received		عدد الطرود الزائدة		
Was shipment in ULD	هل كانت الشحنة ضمن حاويه ؟	Built by:	من عباها ؟	Transferred by:	من حوفا ؟		
YES <input type="checkbox"/>	نعم <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	لا <input type="checkbox"/>				
TYPE OF PACKING	نوعية التغليف	DAMAGE TO PACKING	التلف في التغليف	CONDITION OF CONTENTS	حالة المحتويات		
Fibreboard Box <input type="checkbox"/>	صندوق كرتون	Broken <input type="checkbox"/>	مكسور	Broken <input type="checkbox"/>	مكسور		
Wooden Box <input type="checkbox"/>	صندوق خشبي صغير	Crushed <input type="checkbox"/>	مهشم	Spoiled <input type="checkbox"/>	فاسده		
Metal Box <input type="checkbox"/>	صندوق معدني	Punctured <input type="checkbox"/>	منقوب	Soiled <input type="checkbox"/>	ملونه		
Wooden Crate <input type="checkbox"/>	صندوق خشبي	Ripped <input type="checkbox"/>	تمزق	Crushed <input type="checkbox"/>	مهشم		
Wooden Barrel <input type="checkbox"/>	برميل خشب	Tape Loose/Torn* <input type="checkbox"/>	الشريط محلول / منزوع	Rattling <input type="checkbox"/>	مخشخش		
Metal Drum <input type="checkbox"/>	برميل معدني	Wet <input type="checkbox"/>	مبتل	Leaking/Wet* <input type="checkbox"/>	يسيل / مبتل		
Sack, Paper/Cloth* <input type="checkbox"/>	كيس - ورق / قماش	No external Signs of Damage <input type="checkbox"/>	لا يوجد دلائل ظاهرة على التلف	Sick/Injured/Dead*(AVI) <input type="checkbox"/>	مرضى / مجروح / ميت (حيوانات حيه)		
Suitcase <input type="checkbox"/>	حقيبة سفر	Open <input type="checkbox"/>	مفتوح	Wilted <input type="checkbox"/>	ذابلة		
Bag, Handbag <input type="checkbox"/>	شنطة - شنطة يد	Other <input type="checkbox"/>	اخرى	Empty Space Noticed <input type="checkbox"/>	لوحظ فراغ		
Nailed/Sealed* <input type="checkbox"/>	مسمر / محتوم			Other <input type="checkbox"/>	اخرى		
Bale/Basket/Bundle* <input type="checkbox"/>	باله / سله / حزمه	DAMAGE CAUSED BY			سبب التلف		
Wrapped, Paper/Cloth* <input type="checkbox"/>	لفه - ورق / قماش	Improper Stowage on Aircraft <input type="checkbox"/>	التخزين الخاطيء في الطائرة	Inadequate Packing <input type="checkbox"/>	التغليف غير مناسب		
Wooden Skid <input type="checkbox"/>	هيكل خشبي	Improper Stowage in Van to/from Warehouse <input type="checkbox"/>	الرص الخاطيء في الطريق من / الى المستودع	Pilferage <input type="checkbox"/>	السرقة		
Loose <input type="checkbox"/>	مفروق	Improper Stowage in Warehouse <input type="checkbox"/>	لتخزين الخاطيء في المستودع	Temperature too Hot/Cold* <input type="checkbox"/>	درجة الحرارة عاليه / منخفضة		
New/Secondhand* <input type="checkbox"/>	جديد / مستعمل			Other <input type="checkbox"/>	اخرى		
Other <input type="checkbox"/>	اخرى						
INNER PACKING	التغليف الداخلي	WHERE DAMAGE DISCOVERED	مكان اكتشاف التلف	RECOVERY ACTION	الاجراءات الاحتياطية		
Paper <input type="checkbox"/>	ورق	In Aircraft <input type="checkbox"/>	في الطائرة	Impossible Contents Destroyed <input type="checkbox"/>	مستحيل - محتويات التلفت تم تجديد التغليف		
Padding <input type="checkbox"/>	مبطن	When Loading into A/C <input type="checkbox"/>	عند التحميل في الطائرة	Outer Packing Renewed <input type="checkbox"/>	تم تغيير التغليف الاصل ب		
Partitions <input type="checkbox"/>	حواجز	When Unloading A/C <input type="checkbox"/>	عند النزول من الطائرة	Original Container Replaced by <input type="checkbox"/>	تم شد التغليف		
Sawdust/Shavings* <input type="checkbox"/>	نشارة / رقائق خشبية	When Transporting to/from Warehouse <input type="checkbox"/>	من / الى المستودع	Package Corded <input type="checkbox"/>	تم ضم التغليف		
Cardboard Boxes <input type="checkbox"/>	علب ورق مقوى	In Warehouse <input type="checkbox"/>	في المستودع	Package Sealed <input type="checkbox"/>	تم تطويق التغليف		
None <input type="checkbox"/>	لاشي	During Customs Clearance <input type="checkbox"/>	اثناء المعاينة الجمركية	Package Strapped <input type="checkbox"/>	تم تزييق التغليف		
Other <input type="checkbox"/>	اخرى	Other <input type="checkbox"/>	اخرى	Package Taped <input type="checkbox"/>	تم اتلافها تحت اشراف المسؤولين		
				Destroyed Under Authorities Supervision <input type="checkbox"/>	اخرى		
				Other <input type="checkbox"/>			
Was there a damage remark on AWB/Manifest? (Exact wording)	هل التلف مدون في البوليصه / المنفست ؟ الكلمات كما هي	If packing was insufficient, explain how	هل كان التغليف غير كافي ؟ وضح	Contents checked by:	المحتويات روجعت من قبل		
				Date:	التاريخ		
Was there a special handling label? If so which	هل كانت بطاقات الماولة الخاصة ؟ وضح نوعها	Was a clean receipt obtained? YES/NO*	هل هناك أى ملاحظات على إيصال التسليم ؟ نعم / لا	Was the shipper/consignee informed? YES/NO*	هل تم اخطار الشاحن أو المرسل اليه ؟ نعم / لا	Was there evidence of pilferage? YES/NO*	هل هناك دليل على السرقة نعم / لا
Remarks, exact description of damage and/or list of missing items (continue on separate sheet if necessary)				ملاحظات : اشرح بالتفصيل التلف الحاصل و / أو قائمة فقدان المحتويات (استعن بورقه اضافية اذا احتجت)			
Completed by	أعد بواسطة	Name	الاسم	Date	التاريخ	Time	الوقت

خامساً: يضع الملصقات الإرشادية للشحن الصادر في أماكن بارزة وواضحة لمراعاتها عند المناولة.

تعريف الملصقات:

إن الملصقات هي هوية الشحنة فالملصق الصحيح يعني الطريق القصير إلى محطة الوصول لذلك يجب إزالة الملصقات والعلامات القديمة من جميع الطرود ووضع الملصقات والعلامات الجديدة .

- تأكد من وضع الملصق الجديد بجوار اسم وعنوان الشاحن والمرسل إليه .
- تأكد من كتابة الشاحن اسم وعنوان وهاتف الشاحن والمرسل إليه على كل طرد .
- تأكد من أن الملصقات مطابقة للمحتويات.


أنواع الملصقات :

للملصقات ثلاثة أنواع :

- ملصقات تعريفية وهي:
 - ملصق يحتوي على رقم بوليصة الشحن ، عدد طرود الشحنة ، وزن الشحنة ، محطة الوصول.
- انظر الصورة رقم ٢ .

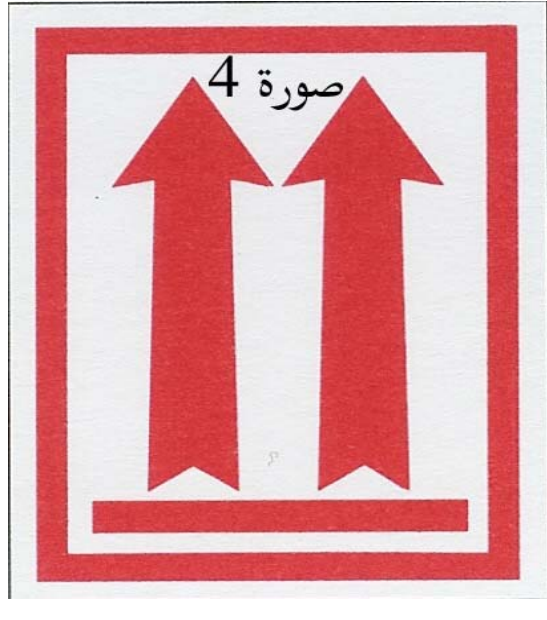
  السعودية SAUDI ARABIAN AIRLINES الخطوط الجوية العربية السعودية		CARGO	
Air Waybill Number 065-		رقم بوليصة الشحن	
Destination		المقصد	
Total number of pieces عدد القطع	Weight of this piece وزن القطع	صورة 2	
935-6473 (Rev.1/88)			

- ملصق آخر بنفس المعلومات يعلق بدوابة على الطرود التي لا يمكن الكتابة عليها مثال أكياس طرود النعناع والتي ترسل في أكياس من خيش يضاف إلى هذه المعلومات اسم وعنوان الشاحن والمستلم حيث يتم تسجيلها خلف هذا الملصق انظر الصورة رقم ٣ .

SAUDI ARABIAN AIRLINES  الخطوط الجوية العربية السعودية	
AIR CARGO	
AIR/WAYBILL NUMBER	
065 -	
FINAL DESTINATION	
TOTAL No. PIECES	TOTAL WEIGHT THIS SHIPMENT
ROUTING	
TO	VIA
	SV
WEIGHT THIS PIECE	
صورة 3	
935 - 0416 PK	
<small>Saudi Arabian Airlines Print Shop</small>	

ملصقات لمناولة الشحنات الخاصة وهي:

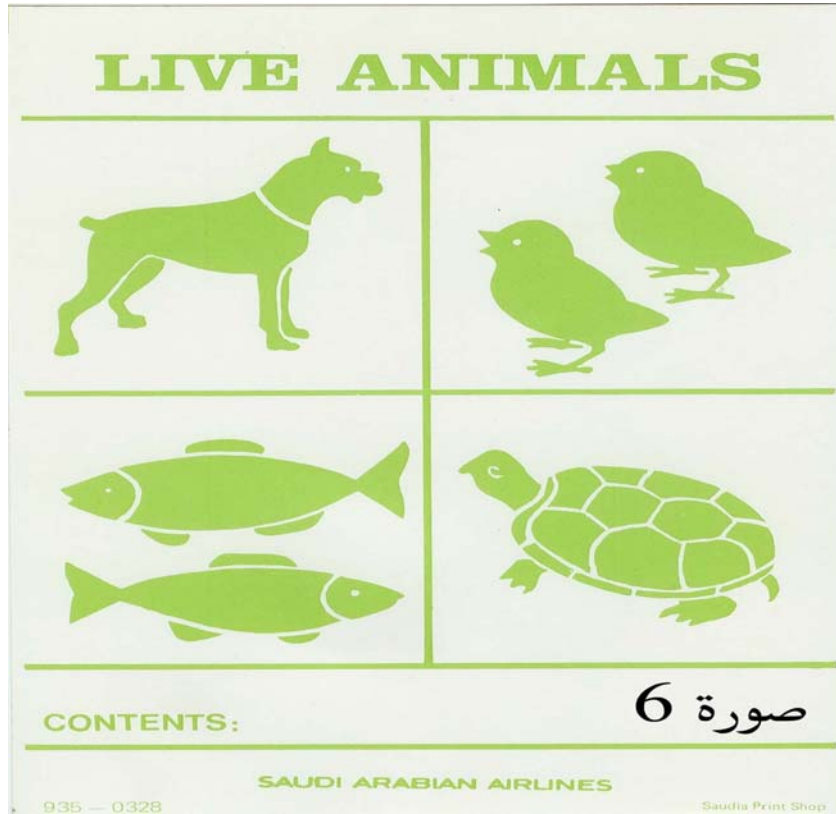
- تحديد اتجاه وضع الطرد انظر الصورة رقم ٤



- ملصق قابل للكسر وهو للشحنات التي لا تتحمل الصدمات مثال :
- الزجاج والأجهزة الحساسة انظر الصورة رقم ٥ .



- ملصق للحيوانات الحية وتجد هذا الملصق على شحنات الأسماك الحية حيث إن الأسماك توضع داخل أكياس بلاستيكية مملوءة بالماء المشبع بالأوكسجين ويوضع داخل كرتون سميك لحماية الأسماك . ثم يكتب عليه اسم وعنوان وهاتف الشاحن والمرسل إليه وبجانب ذلك هذا الملصق .
انظر الصورة رقم ٦ .



○ ملصقات المواد الخطرة وهي تسعة أنواع حسب درجة خطورتها .

١. المتفجرات

وهي مركب كيميائية أو خليط أو جهاز من شأنه أن يتسبب في انفجار أو ينبعث منه غاز أو حرارة وتنقسم المتفجرات إلى ستة أقسام ذات مجموعات مختلفة من حيث التناسق والانسجام.

والأقسام هي: ١,١ ١,٢ ١,٣ ١,٤ ١,٥ ١,٦ انظر الصورة رقم ٧

و مجموعة التجانس هي B,C,D,E,G,S

والمجموعة 1.4S مسموح نقلها على طائرات الركاب

المجموعات 1.4G, 1.4E, 1.4D, 1.4C, 1.4B, 1.3G, 1.3C يمكن نقلها على طائرات

الشحن فقط .

أما بقية الأقسام والمجموعات الأخرى فيمنع نقلها جواً بالكامل .

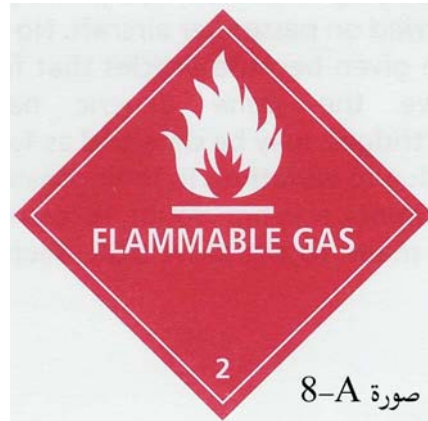


٢. الغاز وهو ثلاثة أنواع انظر الصورة رقم ٨:

• غاز قابل للاشتعال 2.1.

وهو الغاز المضغوط الذي يشكل عند اختلاطه في الهواء بنسب معينة خليطاً قابلاً

للاشتعال مثال : غاز البيوتان والهيدروجين .



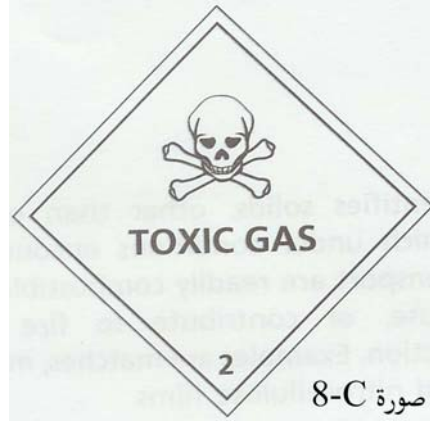
• غاز غير قابل للاشتعال وغير سام 2.2.

وهي غازات غير سامة إلا أن شدة تركيزها قد يسبب الاحتراق وبعض الغازات تكون كثافتها أثقل من الهواء ولذلك يتم تركيزها وتجميعها على الأرض مثال : غاز النيتروجين وغاز ثاني أكسيد الكربون والسوائل المبردة .



• غاز سام 2.3.

هي غازات سامة قد تؤذي إذا تم استنشاقها ولذا فمن الطبيعي أن يمنع نقل الغازات السامة جواً على طائرات الركاب مثال : غاز الخردل .



٣. السوائل المشتعلة انظر الصورة رقم ٩ .

وهي السوائل التي تنبعث منها أبخرة قابلة للاشتعال في درجة حرارة 60.5 درجة مئوية أو أدنى منها إذ إن هذه الأبخرة تشتعل عند تعرضها لأي مصدر اشتعال لحظي ومثال هذه المواد هي :
الأصبغة ، الكحوليات ، المنتجات العطرية ، الخ .



٤. المواد الصلبة القابلة للاشتعال وهي ثلاثة أنواع انظر الصورة رقم ١٠ .

• قابلة للاشتعال 4.1.

هي المواد الصلبة غير المصنفة تحت المتفجرات ، و التي تكون قابلة للاحتراق بسهولة أو التي قد تسبب حريقاً من خلال الاحتكاك
مثل : أعواد الثقاب ، نترت النفتالين .
يجب حماية المواد المتفاعلة ذاتياً في القسم 4.1 من ضوء الشمس المباشر.



- قابلة للاشتعال تلقائياً أثناء النقل (المواد القابلة للتسخين العضوي تحت الظروف والأحوال العادية) (4.2).
وهي المواد القابلة للتسخين في حالة ملامسة الهواء مما يجعلها سبباً في إشعال الحرائق مثل: الفسفور الأبيض أو الأصفر.



- المواد الخطرة في حالة الرطوبة أو الببل (4.3).
وهي المواد التي تنبعث منها في حالة ملامستها للماء غازات قابلة للاشتعال أو التي تكون بزاتها قابلة للاشتعال بشكل تلقائي في حالة تفاعلها مع الهواء أو التي تطلق غازات قابلة للاشتعال بكميات خطيرة
مثال : كربيت الكالسيوم ، الصوديوم .



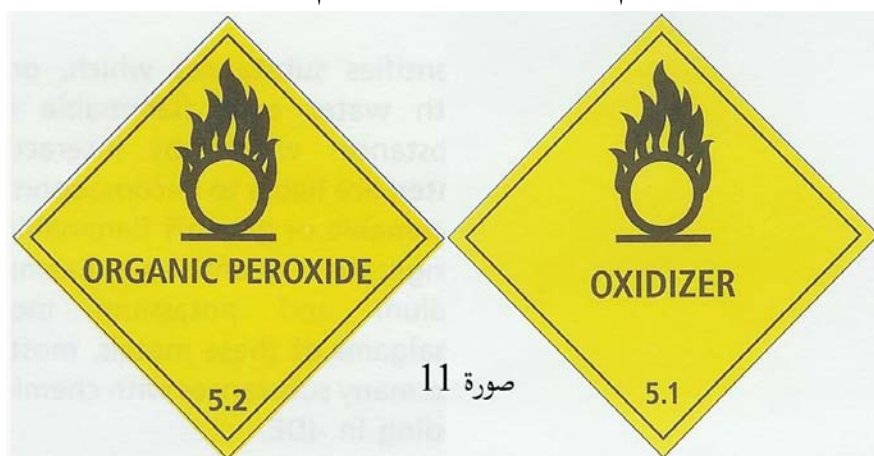
٥. المواد المؤكسدة والمواد العضوية انظر الصورة رقم ١١ .

ينقسم التصنيف ٥ إلى قسمين

المواد المؤكسدة ٥,١

هي المواد التي تتيح إنتاج الأوكسجين بسهولة مما يساعد على تحفيز وتشيط اشتعال المواد الأخرى.

مثال :أسمدت نترات الأمونيوم ، كلوران الكالسيوم.



المواد البروكسيدات العضوية ٥,٢ .

هي المواد المشتقة من بيروكسيد الأيدروجين والتي تعتبر متذبذبة حراريا وتسمى البروكسيدات العضوية. وهذه المواد قد تكون عرضة للانفجار أو الاحتراق بسهولة أو ذات حساسية للصدمات والاحتكاك وقد تتفاعل بشكل خطير مع المواد الأخرى أو تسبب أضرارا للعين ولذا يتوجب حفظها بعيدا عن ضوء الشمس المباشر.

مثال : بروكسيدات البيوتيل المائية

٦. المواد السامة والمواد المعدية انظر الصورة رقم ١٢.

ينقسم التصنيف السادس إلى قسمين :

• السموم ٦.١.

المواد السامة (السميّات) هي المواد المسببة لحدوث الوفاة أو الإصابة أو الإضرار بالصحة في

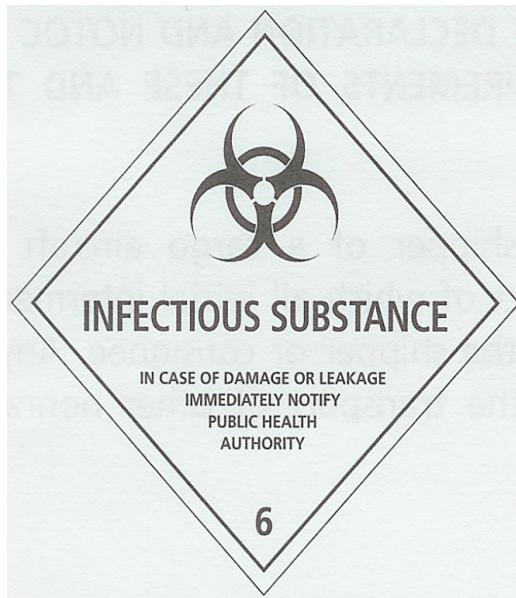
حالة تناولها بالابتلاع أو الاستنشاق أو بملامسة الجلد

مثال: الأليامين وسم الفئران.

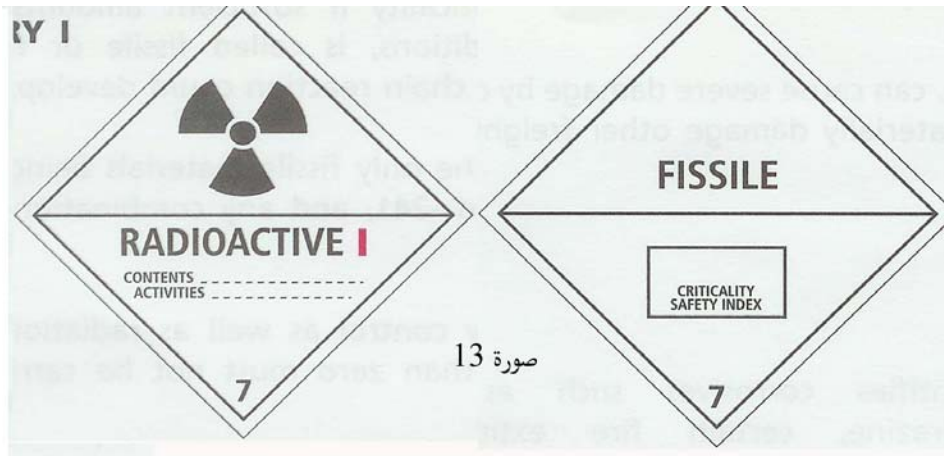


• المواد المعدية ٦,٢ .

هي المواد التي تحتوي على الكائنات الحية الدقيقة المجرية (المكروبات) أو سمها والتي تتسبب في الأمراض التي تصيب الإنسان والحيوان.
 منال: البكتيريا الحية ، الفايروسات ، العينات التشخيصية المشكوك في احتوائها على مواد ملوثة أو فايروس مرض نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) والمعروف باسم فايروس (HIV).



٧. المواد المشعة انظر الصورة رقم ١٣.





هي المواد التي تتبع منها أشعة قد تكون مؤذية وضارة بالإنسان والحيوان وكذلك بعض أنواع البضائع. وهذه الأشعة المنبعثة لا يمكن تحسسها أو رؤيتها وإنما يمكن الاستدلال عليها فقط بواسطة عداد جيغو لكشف المواد المشعة.

ويعبر عن النشاط الإشعاعي لطرده ما بالمصطلح (TRANSPORT INDEX مؤشر النقل).

٨. المواد الآكلة انظر الصورة رقم ١٤.

هي المواد التي قد تسبب حدوث أضرار جسمية عند لمسها للجلد أو المعادن وتسبب الأبخرة والدخان المنبعث منها حساسية وإضراراً للعين والممرات الأنفية وغيرها . ويمكن أيضا أن تتسبب في تآكل هياكل الطائرات وإتلاف البضائع . مثال: أحماض البطاريات (الأسيديات) والزئبقي.



٩. مواد خطيرة متنوعة انظر الصورة رقم ١٥.

وتشمل هذه البضائع المواد التي تسبب أضراراً أثناء عملية النقل جوا ولم يتم تضمينها في التصنيفات الأخرى المذكورة سلفاً.

مثال:

- المواد الممغنطة (M A G).
- الثلج الجاف (ثاني أكسيد الكربون الصلب).
- الكرسي المتحرك الكهربائي.
- السيارات.
- المحركات والمكائن.



وهناك ملصق للحاويات والمعدات التي تحمل عليها المواد الخطرة انظر الشكل.

SAUDIA		السعودية		UNIT LOAD DEVICE	
SAUDI ARABIAN AIRLINES		خطوط الجوية العربية السعودية		TAG/DISPATCH RECORD	
ORIGIN STATION		FLIGHT NUMBER		DATE	
DESTINATION STATION		PALLET POSITION NUMBER		PALLET/CONTAINER NUMBER	
AIR WAYBILL NUMBER		PIECES	WT (Kg)	REMARKS	
NET WEIGHT OF CARGO					
TARE WEIGHT OF ULD					
TOTAL GROSS WEIGHT					

935 - 2067 COPY 1 - ORIGIN STATION FILE

سادساً: يقوم بإجراءات الحجز لجميع الشحنات التي تم قبولها وإعداد بيانات بالشحنات الصادرة لجميع الرحلات بواسطة نظام الشحن الآلي (SCAN).

بإمكان الشاحن أن يختار الرحلة وشركة الطيران التي يرغب إرسال شحنته بواسطتها وأن يسجل ذلك في خطاب الشاحن

○ تأكد من ارتياح الشاحن لموعد الحجز.

إن معظم السلطات الجمركية لا تأخذ أرضية (ضريبة التخزين) إلا بعد مرور عشرة أيام من وصول الشحنة فيقوم الشاحن باختيار الرحلة المناسبة لوقت سفره هذا عندما يكون الشاحن هو نفسه المرسل إليه. ويجب اختيار الرحلة المباشرة قدر الإمكان أو الرحلات التي لا تتغير الطائرة فيها بمحطة الوسط وخصوصاً إذا كانت الشحنة مفددة ضمن الشحنات الخاصة مثل المجوهرات فيفضل أن ترحل على طائرة الشحن إن وجدت .

○ تأكد من خط السير مع مراعاة التالي:

- إذا كانت المحطة النهائية الدولية بها سلطات جمركية لأنه لا يمكن نقل شحنات من دولة ودخولها إلى دولة أخرى إلا بمعرفة السلطات الجمركية في بلد الوصول.
- من إمكانية التحميل والتفريغ لدى محطة الوصول.
- توفر معدات للتحميل والنقل إلى المستودعات في محطة الوصول.
- الإمكانية الاستيعابية للمستودعات بمحطة الوصول.
- وجود ثلاجات أو جمادات وذلك للطرود التي تحتاج ذلك في محطة الوصول.
- وجود خزنة لحفظ المواد الثمينة في محطة الوصول.
- وجود مستودعات خاصة للمواد الخطرة وإمكانية مناولتها في محطة الوصول.

○ كل هذه المعلومات تجدها في كتاب تعرفه أنظمة وقوانين الشحن (TACT RULES).

○ اختر الرحلات المباشرة إلى محطة الوصول.

○ عند عدم وجود رحلات مباشرة أو احتياجك لاستخدام شركة طيران أخرى لنقل الشحنة إلى محطة الوصول تأكد من التالي:

- نوع الطائرة كبيرة أم صغيرة لمعرفة إمكانياتها الاستيعابية لنقل الشحنة.
 - معرفة عدد الرحلات المواصله من محطة الوسط بحيث إنه لو اختلف موعد وصول الرحلة من المحطة الأولى يمكن استخدام رحلة أخرى مواصله.
 - تأكد من وجود اتفاقية وعدم وجود تحفظات لدى الشركة الأخرى.
 - وقت وصول الشحنة إلى المحطة الوسطى ووقت إقلاع الرحلة المواصله بأن لا يقل عن ست ساعات بالنسبة للرحلات الدولية وأربع ساعات للرحلات للداخلية.
 - يجب معرفة ساعات عمل السلطات الجمركية وراحاتهم الأسبوعية وإجازات أعيادهم لكل من المحطات الوسطى ومحطة الوصول.
 - بالنسبة للشحنات الخاصة يجب عمل تنسيق مسبق وذلك بإرسال برقية إلى محطة الوصول ومحطات الوسط بحجز الشحنة وتحتوي هذه البرقية على أرقام الرحلات وتواريخها واسم وعنوان المرسل إليه لأخذ الموافقة من الشاحن في محطة الوصول وحجز سعة للشحنة في المحطات الوسطى . مثال للبرقية .
- شحنة فواكه من القاهرة إلى الدمام عن طريق المدينة المنورة ٨٠٠٠ كيلو للعميل عبد الدائم

Y

DMMFFSV MEDFFSV CAIFFSV
 .CAIFFSV
 ATTN O/DUTY
 PLAN TO FWD PER/SHPTS
 CNEE/ABDULDAIM ABDULAAL . DMM PH 8245675
 SHPR/ALAMEEN CO. CAI PH 6875431
 WL FWD T400 K8000 MANGOAS FLWNG
 O/B SV316/25MAR04 CAI MED
 O/BSV164725MAR04 MED DMM
 OSI/PLS CTCT CNEE ND DAVGZ ACCPT
 MED PLS FWD AS PLAN
 THK
 HAMDI

ويكون الرد من محطة الدمام كالتالي :

Y

CAIFFSV MEDFFSV DMMFFSV
 .DMMFFSV
 ATTN/HAMDI
 RYT REG PLAN TO FWD PER/SHPTS
 CNEE/ABDULDAIM ABDULAAL . DMM PH 8245675
 SHPR/ALAMEEN CO. CAI PH 6875431
 OSI/CNEE CONTCTD ND OK TO FWD AS TR PLAN
 THK
 OMAR

ويكون رد محطة المدينة المنورة كالتالي :

Y
CAIFFSV DMMFFSV MEDFFSV
.MEDFFSV
ATTN/HAMDI
RYT REG PLAN TO FWD PER/SHPTS
CNEE/ABDULDAIM ABDULAAL . DMM PH 8245675
SHPR/ALAMEEN CO. CAI PH 6875431
OSI/OK WL MONTOR AS TR PLAN
THK
HASHIM

- يجب عمل ملفات لحفظ صور مستندات لجميع الإجراءات التي تمت لمتابعتها ثم الاحتفاظ بها.
- يجب متابعة ملحوظات جهاز الحاسب (SCAN) حيث إنه يشعرك بالأخطاء التي حدثت على بوليصة الشحن أو أخطاء في المناولة وذلك بإدخال الرمز (QCT) فيظهر لك على الشاشة التالي :

سابعاً : يسلم الشحنات للعملاء بعد إشعارهم بوصولها ويطلب من المستلم التوقيع لإثبات عملية الاستلام

هناك أعمال تقوم بها محطة الوصول وأخرى تقوم بها محطة المصدر عند إبلاغ المرسل إليه والشاحن بوصول الشحنة .

○ أعمال تقوم بها محطة الوصول وهي :

يجب إبلاغ المرسل إليه عبر الهاتف أو بالفاكس عن وصول الشحنة بمجرد الانتهاء من مطابقة الشحنة بالمانفست وتخزينها حسب نوع محتوياتها وهي كالتالي:

1. المواد الخطرة

توضع في المكان المخصص للمواد الخطرة داخل المستودع مع مراعاة قابلية التجاور بين المادتين المختلفتين فهناك بعض المواد لا يمكن وضعها متجاورة. ويجب الفصل بينها بمسافة. إن منطقة تخزين المواد الخطرة لها خمسة متطلبات.

- علامة واضحة وبارزة توضح بأن هذه المنطقة مخصصة للمواد الخطرة .
- بعيدة عن الحرارة وعن منطقة المعدات المتحركة حتى لا تصطدم بها.
- بعيدة عن منطقة تكديس الشحنات .
- يسهل الوصول إليها عند حدوث حريق .
- وجود طفاية حريق بالقرب منها .

كذلك يجب إبعادها عن خمسة أنواع من الشحنات وهي:

- الأطعمة.
- الحيوانات الحية.
- البريد.
- الأفلام غير المحمضة.
- الشرائط المغنطة .

٢. المواد القابلة للتلف.

- لا توضع ملاصقة لأرضية أو جدار المستودع .
- أن ترص الطرود السفلى عكس التي فوقها أي طبقة بالطول وأخرى بالعرض حتى تتماسك الطرود ببعضها
- عدم تغطيتها بالبلاستيك حتى لا تتلف .
- عدم وضع شحنات أخرى فوقها .
- تبعد عن الثلج الجاف ومواد التبريد والمواد المشعة .
- عدم وضع الزهور والورود بالقرب منها .
- توضع في مكان بارد وبعيدا عن الشمس .
- عدم وضعها بالقرب من المواد التالية : -
 - ١ - المواد السامة والمعدية .
 - ٢ - الحيوانات الحية .
 - ٣ - عن الجثمان .

٣. المواد الثمينة:

داخل خزانة حديدية آمنة هذه الخزانة يعمل لها قفلان وتكون مفاتيحها واحد لدى قسم الشحن والآخر لدى موظف الأمن فلا تفتح الخزانة إلا بوجودهما معا ويجب مداولة المفاتيح بين المشرفين أي بأن يقوم كل مشرف بتسليم المفتاح عند نهاية دوامه للمشرف المستلم للدوام .

○ يجب إصدار إشعار بريدي لكل شحنة بعد أربع وعشرين ساعة من وصول الشحنة مع إبلاغ ثان عبر الهاتف

○ يجب إصدار إشعار بريدي ثان بعد أسبوع من وصول الشحنة إذا لم يتم المرسل إليه بالمراجعة مع إبلاغ ثالث عبر الهاتف .

○ يجب إصدار إشعار ثالث بعد مرور خمسة عشرة يوماً من وصول الشحنة إذا لم يتم المرسل إليه بالمراجعة ففي هذه المرة يجب إشعار محطة المصدر بتعبئة النموذج المسمى I R P وإرساله إلى

محطة المصدر وهذا النموذج يوضح لمحطة المصدر بأن الشحنة لم تسلم للمرسل إليه للأسباب التالية :

- خطأ في عنوان المرسل إليه
 - عدم رغبة المرسل إليه في استلام الشحنة.
- وترسل مع هذا النموذج برقيه لمحطة المصدر موضحاً فيها الأسباب السابقة.



935-2124

اشعار بعدم التسليم (تقرير عن البضاعة التي تشوبها بعض الشوائب)
Notice of Non-Delivery Irregularity Report (IRP)

To: الى Station Preparing Report اعطت التي جهزت الاشعار
Date Report Prepared تاريخ تحضير الاشعار
At: المكان Signature التوقيع
Reference اشارة الى

Air Waybill No. رقم بوليصة الشحن الجوية
Place & Date of Issue مكان وتاريخ الاصدار
Flight Number/Date رقم الرحلة والتاريخ
Name of Shipper اسم الشاحن
Address: العنوان
Name of Consignee: اسم المرسل اليه
Address: العنوان
No. of Pieces: عدد الطرود Total Weight: الوزن الاجمالي
Description of Cargo: اوصاف البضاعة

لم تسلم الشحنة المبينة اعلاه للأسباب الآتية

The above described shipment was not delivered because of the following:

أسباب أخرى (اشرح) غير مطالب بها رفضت لم تتمكن من العثور على المرسل اليه
Other (Explain) Unclaimed Refused Unable to Locate consignee

Reason السبب

بعد مرور مدة يوم ستعتبر البضاعة مهجورة ومهملة . السعر النهائي ، أو مصاريف تحصيل الرسوم ستقيد على حساب الشاحن
After the period of days the goods must be considered abandoned. Eventual rate and or "Charges Collect" expenses will be debited to the Shipper.

اجب على الشوائب التي تشوب البضاعة
Reply to Irregularity

Original — To issuing carrier or its handling agent at Airport of Departure (For reply and return).
Duplicate — To issuing carrier or its handling agent at Airport of Departure (For file).
Triplicate — To file at station issuing report.

ما تقوم به محطة المصدر:

يجب على مأمور الشحن في محطة المصدر القيام بالاتصال على الشاحن وإشعاره بأن المرسل إليه لم يتم باستلام الشحنة حتى هذا التاريخ ويذكر له الأسباب وذلك حسب البرقية التي وصلتته من محطة الوصول ويطلب منه الإجراء الذي يفضله وعادة يكون الإجراء هو الآتي :

- إما طلب إعادة الشحنة إلى محطة المصدر .
- تغيير اسم المرسل إليه في نفس محطة الوصول
- تحول إلى عميل آخر في محطة أخرى
- إتلاف الشحنة وذلك إذا كانت تكلفة نقلها عالية

○ يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية إلى محطة الوصول يبلغهم برغبة الشاحن بالإجراء الذي اختاره.

○ عند تسليم الشحنة في محطة الوصول إلى المرسل إليه يجب استخدام ختم التسليم وهذا الختم به المعلومات التالية :

- خانة يسجل بها اسم المستلم رباعياً.
- خانة يسجل بها رقم هوية المستلم وتاريخها ويجب التأكد من صلاحية الهوية.
- خانة يسجل بها تاريخ الاستلام.
- خانة يسجل بها وقت الاستلام.

○ إذا كان المستلم شخصاً آخر غير المرسل إليه يجب أن يصحب معه تفويضين من المرسل إليه تفويض يوجه إلى مدير الشحن والتفويض الآخر يوجه إلى مدير الجمرك بمحطة الوصول يطلب فيه تسليم الشحنة إلى الشخص المفوض ويجب أن يذكر فيه رقم بوليصة الشحن وعدد الطرود ومحطة المصدر.

ويمكن للشركات والمؤسسات والدوائر الحكومية أن تفوض شخصاً أو أكثر بتفويض دائم ومحدد بمدة زمنية تصل حتى سنة كاملة.

○ يجب إدخال جميع البيانات في جهاز الحاسب الخاصين بالشحن الجوي (SCAN) والثاني بجهاز الجمارك .

١ - يدخل في جهاز الشحن المعلومات التالية:

- معلومات عن وصول الشحنة مسجل بها .
- عدد الطرود الناقصة أو الزائدة أو التالفة إن وجد ذلك .
- مكان تخزين الشحنة لسهولة الرجوع إليها عند طلبها .

إن طريقة التخزين كالتالي:

ينقسم مستودع الشحن إلى سبعة أقسام تبدأ من الرقم صفر حتى الرقم ستة أي ٠ - ١ - ٢ - ٣ - ٤ - ٥ - ٦ إن هذا التقسيم مأخوذ من الأرقام الأولى من الجهة اليمنى للبوليصة حيث إنها تبدأ من الرقم صفر وتنتهي بالرقم ستة أما بقية الأرقام فهي متسلسلة. أما الأرقام الثلاثة التي على يسار البوليصة فهي رمز شركة الطيران فلكل شركة طيران رمز رقمي خاص بها مكون من ثلاثة أرقام تعرف به.

- معلومات التسليم وهي:
 - اسم المستلم رباعياً .
 - وقت الاستلام .
 - رقم إذن التسليم .

٢ - يدخل في جهاز الجمارك المعلومات التالية:

- معلومات عن وصول الشحنة وهي.
 - رقم الرحلة التي وصلت عليها الشحنة.
 - تاريخ الرحلة التي وصلت عليها الشحنة.
 - اسم محطة المشاء وهي أول محطة تصدر منها الشحنة.
 - اسم الشاحن وهو الشخص الذي قام بإرسال الشحنة.
 - اسم المستلم وهو الشخص الذي سوف يستلم الشحنة قد يكون نفس المرسل إليه أو شخصاً مفوضاً من قبل المرسل إليه.
 - الكمية الفعلية التي وصلت أي عدد الطرود التي وصلت .

مثال. عدد الطرود المسجل على البوليصة ثمانية أما الذي وصل خمسة طرود فيجب أن يسجل خمسة طرود

- معلومات التخزين وهي أيضا عدد الطرود ومكان التخزين.
- يصدر أذنا التسليم للعميل (المرسل إليه أو من فوضه) وذلك عند وصوله فلا يصدر قبل ذلك.

- يعمل تحويلاً لجميع الإجراءات السابقة من جهاز الجمارك الموجود بالشحن إلى جهاز الجمارك الموجود لدى الجمارك ليسهل على الجمارك إدخال بيانات الفسخ النهائية.
- يجب ملاحظة البوليصة عند التسليم ما إذا كانت تحتاج إلى تجيير بنكي .
التجيير البنكي يعني أن قيمة الشحنة سوف تسلم للشاحن بعد وصولها إلى محطة الوصول عن طريق البنك المذكور اسمه على البوليصة بجوار اسم المرسل إليه.

ثامناً: - يتعامل مع الشحنات المفقودة والتالفة بإعداد المخاطبات اللازمة للبحث عن الفاقد أو معرفة المتسبب في التلف لتعويض الشاحن: -

○ يجب عمل ملف خاص لكل شحنة عليها ملحوظة .

وذلك حتى نتمكن من متابعة مجريات الشحنة التي عليها ملحوظة مثل:

- نقص في عدد الطرود أو جميعها.
 - زيادة في عدد الطرود أي وصول طرد كان مربوطاً بطرد آخر أو أنه من شحنة أخرى.
 - تلف في بعض الطرود أو جميعها.
 - تأخير في وصول الشحنة عن موعدها المتفق عليه.
- وهناك نموذج يجب إعداده في حالة وجود نقص أو زيادة أو تلف انظر الشكل.

○ يجب إرسال برقيه البحث الأولى خلال ساعتين من وصول الرحلة إلى محطة المصدر وصورة منها لمحطات العبور إن وجدت يفيدهم فيها بالملحوظة إن كان هناك نقص أو زيادة أو تلف. مثال شحنة وصلت من محطة القاهرة مكونة من ٤٥٠ كرتون مانجو بوزن إجمالي ٤٢٠٠ كيلو وكان بها ٢٠ كرتوناً تالفاً.

Y

CAIFFSV MEDFFSV

.MEDFFSV

FAD

065-12435686CAIMED/P20T450

DMCA/MED/SV316?CAIMED

OSI/P20 RCVD IN DMG CONDTN

THK

SAMI

○ يجب أن ترسل البرقية حسب الصيغة المحددة والمعتمدة من قبل أنظمة معلومات الرسائل I M P

وهي أن تشمل البرقية المعلومات الأساسية وهي:

- رقم بوليصة الشحن ويتكون من أحد عشر رقماً .
- عدد الطرود الفعلي حسب بوليصة الشحن.
- وزن الطرود الفعلي حسب بوليصة الشحن .

- رقم الرحلة التي رحلت عليها الشحنة .
- تاريخ الرحلة التي رحلت عليها الشحنة .
- مطار الإقلاع ويرمز له بثلاثة أحرف .
- مطار الوصول ويرمز له بثلاثة أحرف .
- معلومات إضافية تساعد في عملية البحث.

مثال للبرقية:

شحنة أرسلت من الرياض إلى المدينة المنورة على الرحلة رقم ١٥٥٣ بتاريخ ٢٠ فبراير رقم البوليصة
065 87654321 0 عدد الطرود 15 طرودا وزنها ٢٥٠ ك
وصلت منها ثلاثة طرود.

ترسل البرقية كالتالي:

Y

RUHFFSV MEDFFSV

.MEDFFSV

FAD

065- 87654321RUHMED/P3T15K250

SSPD/MED/SV1553/20FEB/RUHMED

OSI/ S/RCVD

ويكون الرد بعد التأكد من أنها قد رحلت بالتالي :

Y

MEDFFSV RUHFFSV

.RUHFFSV MEDFFSV

FDA065- 87654321RUHMED/P3T15K250

SSPD/MED/SV1553/20FEB/RUHMED

OSI/DFNTLY FWDD O/B SV1535.20FEB/RUHMED

○ إذا لم يصل الرد من محطة المصدر ترسل البرقية الثانية :

- بعد ست ساعات إذا كانت الشحنة بين محطتين داخليتين .
- بعد اثنتي عشرة ساعة إذا كانت بين محطة دولية والأخرى داخلية .
- بعد اثنتي عشرة ساعة إذا كانت بين محطتين دوليتين .

○ إذا استمرت محطة المصدر بعدم الرد ترسل البرقية الثالثة بعد اثنتي عشرة ساعة وذلك بين أي محطتين . دولية أو داخلية . مع إعطاء صورة للمركز الرئيس لخدمات الشحن المساندة.

- عند تطبيقك للإجراءات السابقة يجب مراعاة التالي:
 - الراحة الأسبوعية لموظفي المحطات التي ترسلها بما فيها محطات العبور.
 - ساعات الدوام لكل محطة حيث إن بعض المحطات تداوم أربعاً وعشرين ساعة والبعض يداوم ست عشرة ساعة.
 - إجازات أعيادهم السنوية.

- يجب إبلاغ الشاحن بالمستجدات كل أربع وعشرين ساعة .

أعمال تقوم بها محطة المصدر .

- يجب الرد على برقية البحث الأولى خلال أربع ساعات من وصول البرقية الأولى .

- إذا لم يكن الرد ممكناً خلال الأربع ساعات وذلك لأسباب عدة منها:

- أن الجهة التي أصدرت البوليصة وكالة شحن وكان الوقت خارج دوامهم .
- أن المعاملة تحتاج إلى تجميع معلومات .
- البحث عن الشاحن وقد يكون الشاحن هو نفسه المرسل إليه .

في هذه الحالة يجب إرسال برقية تفيد بالمعلومية وسوف نرد عند استكمال جميع المعلومات وتحديد موعد للإفادة ..

مثال:

وصلت برقية من محطة القاهرة تفيد بعدم استلام المرسل إليه لشحنة البوليصة رقم 065 68753412 والتي وصلت من المدينة المنورة على الرحلة رقم 317 وبتاريخ 2FEB بعدد طرود 6 ووزن 200 كيلو فيكون الرد كالتالي :

CAIFFSV MEDFFSV
.MEDFFSV

I R P

065-68753412MEDCAI/t06k200

I R I R P /MED/SV317/12FEBMEDCAI
OSI/WL KEEP U ADVZ ON SAT MORNG

- إذا لم تتوصل كلا المحطتين إلى إيجاد حل . عليهما رفع الحالة إلى الجهة العليا مثل المدير الإقليمي أو مدير الفرع وذلك بعمل تقرير مفصل كتابيا مع إرسال صورة منه إلى مدير عام أنظمة الشحن.
- يجب استيفاء جميع المراسلات مع إرفاق خطاب بالشرح إلى مدير عام خدمات العملاء ليتم تعويض الشاحن .
- هناك بعض المستندات تطلب من الشاحن وهي:
 - خطاب بطلب التعويض.
 - فاتورة الشراء.
- بالنسبة لخطاب طلب التعويض يجب أن يختم من قبل إدارة الشحن بختم موضحا فيه وقت وتاريخ الاستلام . وذلك لأنه من شروط العقد وهي البوليصة لا يمكن قبول مطالبة العميل بعد مضي ١٢٠ يوما من إصدار البوليصة.

التمارين الخاصة بالوحدة الثانية

أجب على الأسئلة التالية :

١. كم عدد أهداف الإجراءات الخاصة بالشحن واذكر خمسة منها
٢. اذكر عشرًا من الوسائل التي تحتاجها أثناء قيامك بالإجراءات
٣. أكمل الفراغات ،
تأكد من أن التغليف يحميخلال وعند وجود الطرد داخل ولا بالطرود الأخرى.
تأكد من أن الطرد لا يضر ولا الذين يتعاملون معه.
٤. كم عدد أصناف الشحنات الخاصة وما هي ؟
٥. كم عدد الطرود التي يجب كتابة اسم وعنوان وهاتف الشاحن والمرسل إليه من مجموع عدد عشرة طرود لبوليصة واحدة ؟
٦. ما هو خطاب الشاحن ؟
٧. ما هي المستندات الأساسية المطلوبة للبوليصة الصادرة ؟ وكيف نتوصل لمعرفة المستندات الإضافية ؟
٨. أين نسجل عدد المستندات وعدد صورها للبوليصة الصادرة ؟
٩. من المسؤول عن تأمين المستندات ؟
١٠. من هي السلطات التي تطالب بالمستندات في بلد الوصول ؟
١١. كيف يغلف الجثمان ؟

١٢. ما هو أصغر حجم للطرد الذي يحتوي على شحنات ثمينة ؟

١٣. لماذا نقوم بعملية الوزن ؟

١٤. كيف نحصل على حجم الطرد ؟

١٥. ما هي المساحة التي يغطيها الطرد الذي يزن واحد كيلو ؟

١٦. لماذا نستخرج حجم الطرد ؟

١٧. ما هي انفرادية الطرد ؟

١٨. أين تخزن الشحنات القابلة للتلف ؟

١٩. كيف نطابق الطرود الواردة ؟ وأين نسجل الزيادة والنقص والتلف ؟

٢٠. ما هي الملصقات وماذا تعني ؟

٢١. ماذا نفعل بالملصقات القديمة إن وجدت على طرد صادر ؟

٢٢. كم عدد أنواع الملصقات ؟

٢٣. على ماذا يحتوي ملصق معلومات البوليصة ؟

٢٤. ما هي الملصقات التعريفية ؟

٢٥. ما هي ملصقات الشحنات الخاصة ؟

٢٦. ما هو المصق الذي يعني أن محتويات هذا الطرد لا تتحمل الصدمات؟

٢٧. كم عدد أنواع المواد الخطرة؟

٢٨. هناك خمسة أنواع من المواد المتفجرة ممنوعة من النقل على طائرات الركاب وطائرات الشحن فما هي؟

٢٩. كم عدد أنواع المواد الغازية الخطرة؟ وما هي؟

٣٠. كم عدد أنواع المواد السائلة المشتعلة؟

٣١. كم عدد أنواع المواد الصلبة المشتعلة؟ وما هي؟

٣٢. كم ملصقاً للمواد المؤكسدة والعضوية؟

٣٣. كم ملصقاً للمواد المشعة؟

٣٤. ما هي المواد المختلطة الخطرة؟

٣٥. ما هي كمية الوقود التي يجب عدم تجاوزها عند شحن السيارات؟

٣٦. ماذا نعمل بالبطارية عند شحن السيارات؟

٣٧. ما الذي عليك مراعاته عند اختيارك لخط السير؟

٣٨. من أين تستسقي هذه المعلومات؟

٣٩. ما هي أفضل الرحلات إلى محطة الوصول ؟
٤٠. عند اختيارك لرحلة غير مباشرة ما الذي يجب عليك مراعاته ؟
٤١. ما هو التنسيق المسبق ؟
٤٢. ما هي فائدة الملفات ؟
٤٣. ما هو الرمز الذي يدل على الأخطاء التي حصلت على البوليصة من جهاز الحاسب ؟
٤٤. متى يتم إبلاغ المرسل إليه عن وصول الشحنة ؟
٤٥. متى يتم إرسال الإشعار البريدي الأول ؟
٤٦. متى يتم إرسال الإشعار البريدي الثاني ؟
٤٧. متى يتم إرسال الإشعار البريدي الثالث ؟ وماذا يرسل معه ؟
٤٨. ما هي الإجراءات التي يقوم بها مأمور الشحن في محطة المصدر عند عدم استلام الطرود من قبل المرسل إليه ؟
٤٩. ما هو رد مأمور الشحن في محطة المصدر على برقية عدم استلام الشحنة ؟
٥٠. ما هي المعلومات التي تسجل في ختم التسليم ؟
٥١. هل يمكن تسليم الشحنة لشخص غير المرسل إليه ؟
٥٢. ما هي المعلومات التي تدخل في جهاز الحاسب الخاص بشركة الطيران ؟

٥٣. ما هي المعلومات التي تدخل في جهاز الحاسب الخاص بالجمارك ؟
٥٤. من أي جهاز يصدر إذن التسليم للمرسل إليه ؟
٥٥. ما هو التجيير البنكي ؟
٥٦. متى نرسل برقية البحث الأول ؟
٥٧. ما هي المعلومات التي يجب أن تشملها البرقية ؟
٥٨. متى نرسل برقية البحث الثانية إذا كانت الملحوظة بين محطتين داخليتين ؟
٥٩. متى نرسل برقية البحث الثالثة ؟
٦٠. متى يبلغ الشاحن عن نتائج البحث ؟
٦١. ما هو الوقت المحدد للرد على برقيات البحث ؟
٦٢. ما هو الإجراء المطلوب إذا لم يصل كل من محطتي المصدر والوصول إلى نتيجة في البحث ؟
٦٣. إلى من ترسل معاملة طلب التعويض ؟
٦٤. ما هي المرفقات التي ترسل مع معاملة طلب التعويض ؟



إجراءات الشحن

متابعة عمليات الشحن

اسم الوحدة: متابعة عمليات الشحن.

الجدارة: التعرف على كيفية متابعة عمليات الشحن

الأهداف:

- ١ - يراجع ويعالج المراسلات الخاصة بالشحن بالاطلاع والقراءة لاتخاذ ما يلزم بشأنها.
- ٢ - يراجع محتويات المستودع يوميا بالمعاينة ليتأكد من عدم وجود أي رسائل شحن لم يتم إرسالها.
- ٣ - يرد على ملحوظات المحطات الأخرى هاتفيا أو كتابيا لمعالجة أي لبس أو غموض بشأن الشحنات.
- ٤ - يعد التقارير اليومية عن الشحنات المختلفة التي تم استلامها لتوضيح الإجراءات التي تمت بشأنها.

الوقت المتوقع: تسع ساعات.

الوسائل المساعدة:

جهاز حاسب آلي	دفتر ملحوظات	كتيب خاص
دباسة	ملفات	سلة مهملات
بالخدمات	آلة حاسبة	كاونتر
آلة تصوير	فاكس	خرامة
هاتف	طابعة	

متطلبات الجدارة:

أن يكون المتدرب قادرا على إيجاد حلول للمشاكل التي تواجهه أثناء العمل.

المقدمة

إن إرساليات البريد أكثر أهميةً من طرود الشحن الجوي بل هي أهم من الشحنات الخاصة وإن ترتيب إلغاء ترحيلها في حالة وجود وزن زائد عن حمولة الطائرة هو (السابع) حيث إن لكل طائرة وزن محدد لا يمكن تجاوزه عند الإقلاع وبحسب كالتالي وزن الطائرة فارغة يضاف إليه كمية الوقود وهي بالوزن ، ووزن الركاب ، ووزن أمتعة الركاب ، ووزن البريد ، ووزن الشحن ، ووزن مواد الشركة الناقلة مثال (الخطوط السعودية). ونظرا لأهمية البريد جعل في المركز الخامس لأهمية ترحيله .

إن حدوث أي خطأ على إرساليات البريد كأن ترسل بدون مستندات أو تتخلف عن الرحلة . أو ترسل على رحلة غير الرحلة المجدول لها حسب الخطة قد تؤدي إلى مشاكل لا تحمد عقباهما لذلك يجب أن يكون موظف البريد متفرغا ومستعدا لمطابقة ومعالجة الإرساليات البريدية حتى وصولها إلى المحطة النهائية بدون أي ملحوظة وكذلك عند استقباله للبريد الوارد يجب عليه الاهتمام به حتى يتم تسليمه إلى مندوب إدارته بدون تأخير وسليم.

إن أفضلية التحميل للمواد المرسله عن طريق الشحن الجوي وبحسب أهميتها كالتالي.

١. قطع غيار الطائرات المعطلة في محطة أخرى وفي انتظار للقطعة ويرمز لها AOG
- AIR CRAFT ON GROUND أي أن الطائرة على أرض المطار
٢. بريد الشركة الناقلة (بريد الخطوط السعودية).
٣. الحد أدنى من المعدات التي يجب أن تكون على الطائرة.
٤. البريد السياسي.
٥. جميع أنواع البريد.
٦. المعدات المستعجلة للشركة الناقلة.
٧. الشحنات المحجوزة أي الشحنات الخاصة والتي لا ترحل إلا بتسيق وترتب حسب أهميتها.
 - الجثمان.
 - الحيوانات الحية.
 - الشحنات السياسية.
 - الأفلام الإخبارية والعائدة للتلفاز.
 - الجرائد اليومية.
٨. الشحنات العادية.
٩. مواد الشركة الناقلة المرسله للإصلاح.

١٠. الشحنات المجانية.

١١. مواد الشركة الناقلة (المواد العادية).

فيجب على مأمور الشحن أن يكون على علم ودراية بهذه الأولويات حتى لا يقع في مشكلة إنزال الأهم وترحيل الأقل أهمية.

أولاً: يراجع ويعالج المراسلات الخاصة بالشحن

○ يستلم المراسلات:

وتنقسم إرساليات البريد إلى ستة أقسام وهي:

- البريد الحكومي إرساليات طرود بريدية وهي عبارة عن أجهزة حساسة تحتاج إلى عناية خاصة لسلامة وصولها وتستخدم هذه من قبل بعض الدوائر الحكومية وتوضع هذه الطرود داخل حقائب معدنية سميكة تقفل بقفل حديدي أو بدوارة قوية معلقة برصاصة لها ختم نفس الإدارة لضمان عدم فتحها.
- البريد الحكومي إرساليات مستندات وهي لنقل المستندات بين الدوائر الحكومية وبين فروع نفس الإدارة في المحطات الداخلية وبين الإدارات الأخرى وتوضع هذه الإرساليات داخل أكياس من قلع (قماش قوي) مربوط بدوارة قوية معلقة برصاصة بها ختم نفس الإدارة لضمان عدم فتحها.
- بريد عادي ويشمل رسائل المواطنين والمقيمين تجمع من قبل إدارة البريد المركزي وتوضع داخل أكياس من قلع (قماش قوي) مربوط بدوارة قوية معلقة برصاصة بها ختم نفس الإدارة لضمان عدم فتحها.
- بريد ممتاز وهي رسائل المواطنين والمقيمين الخاصة إلا أنها تمتاز عن الأولى بأهميتها حيث إن إدارة البريد المركزي عند استلامها لهذه الإرساليات من العملاء تسجل عليها أرقام تسلسلية لتتم عملية البحث عند فقدانها (أي تستلم بسندات قبض) وتوضع داخل أكياس من قلع (قماش قوي) مربوط بدوارة قوية معلقة برصاصة بها ختم نفس الإدارة لضمان عدم فتحها.
- بريد الشركات والمؤسسات والصحافة وبه ما يخص المؤسسة والشركات من مستندات ومناقصات الخ ويوضع داخل حقائب بلاستيكية عليها سحاب من الأعلى ينتهي بقفل حديدي يوجد له مفتاح آخر عند فرع الشركة أو المؤسسة في محطة الوصول.
- بريد الشركة الناقلة مثال (الخطوط السعودية) وهذا يضم الخطابات المتبادلة بين جميع الأقسام ببعضها سواء داخل المدينة الواحدة أو المحطات الداخلية أو الخارجية ومن ضمن هذه المراسلات (شيكات الموظفين ورسائل المعاملات الدائرة بينهم) وتوضع داخل أكياس من قلع (قماش قوي) في أعلاه وحول فتحة الكيس توجد ثقوب دائرية تسمح بمرور سيخ حديدي ملتو حول فتحة العنق يركب لهذا السيخ قفل بلاستيك له رقم متسلسل .

- لا يمكن استلام هذه الإرساليات إلا بعد عمل اتفاقية نقل بين شركة الطيران الناقلة وبين الطرف المستفيد من عملية النقل.
- يجب على مأمور الشحن التأكد من وجود اتفاقية نقل قبل استلام إرساليات البريد.
- يجب على مأمور الشحن التأكد من وجود تفويض لدى الشخص الذي يريد إرسال البريد أو استلام البريد حيث إن وجود هذا التفويض من ضمن اتفاقية التعامل بين الشركة الناقلة والجهة المستفيدة وهو تحديد أشخاص معينين.
- يجب على مأمور الشحن التأكد من أن مستندات البريد (بيان إرساليات البريد ويرمز له AV7) مختومة من قبل الإدارة الراسلة للبريد.
- إن نموذج بيان إرساليات البريد (AV7) يختلف حسب نوع البريد انظر الأشكال التالية:

نموذج إرساليات بريد حكومي.

قائمة نقل
إرساليات بريد حكومي مستعجل (داخلي)

الرقم الوطني
مصلحه: أول من إرساليات البريد الحكومي

التاريخ: ١٤٥٥/٢/٦

رقم الرحلة: ١٥٥٧

ساعة الاقلاع (محلي): ١٢

ساعة الوصول (محلي): ١٢

ساعة الاسـتلام: ١٢

٩١٩٥٥

١٥٦٠٦٦٦

ملاحظات	مقرها	الجهة المرسل اليها	الوزن		عدد الارساليات	نوع الارسالية	مالية
			كيلو	غرام			
		فرع التصاريح	٧	٥٠٠	١	كيس	
		الركبة					
		والركبة					
		بالطريق					
	٥	المحور					

مع موظف الجهة المرسله

توقيع موظف جهاز خدمات البريد الجوي المستلم

اسمه: محمد محمد

التاريخ: ١٤٥٥/٢/٦

الوقت: ١٢

الختم الرسمي
وزارة البريد
الجزيرية العامة للبحاثة
إدارة الأرساليات الحكومية والائتمانية
هكيت الشحن والتركيبة

شرف من خمس نسخ من قبل الجهة الحكومية المصدرة للبريد لتوزيع كالتالي :-
 ١- للمشرف على حسابات البريد الجوي (الايرادات).
 ٢- لثقة لحظة المورد.
 ٣- لثقة لحظة المصدر.
 ٤- بعة للمرسل اليه.
 ٥- نسخة للجهة المرسله.
 ٦- ادسة اضافية.

محمد محمد
١٥٦٠٦٦٦

نموذج إرساليات بريد عادي .

المملكة العربية السعودية
وزارة البرق والبريد والهاتف
المديرية العامة للبريد

٨٦٥ / ١

Le Royaume de L'Arabie Saoudite
P. T. T.
La Direction Générale Des Postes

مكتب المصدر
Bureau d'origine

مكتب المورد
Bureau de destination

N° de serie

Date

رقم المجموعة

التاريخ

قائمة تسليم CN 38
BORDEREAU DE LIVRAISON
الإرسالية الجوية
Dépêches-avion

بالجسر
Par avion

خط رقم Ligne n°: ١٠٠٨ / ١٧٧
تاريخ الإقلاع Date du départ: ٢٦ / ٤ / ١٥
الساعة Heure: ١٥

مطار النقل المباشر من طائرة أخرى
Aéroport de transbordement direct: مطار الملك عبدالعزيز الدولي
مطار التفريغ
Aéroport de déchargement: مطار الملك عبدالعزيز الدولي

رقم الكسفة N° du conteneur: /
رقم الختم N° du scellé: /

في حالة استخدام كسفة
En cas d'utilisation de conteneur

القيود

إرسالية رقم Dépêche n°	مكتب المصدر Bureau d'origine	مكتب المورد Bureau de destination	عدد Nombre de			الوزن القائم لأكياس، الخ Poide brut des sacs, etc.			ملاحظات Observations
			أكياس السacs poste aux lettres ⁽¹⁾	أكياس الطرود البريدية خارج الأكياس ⁽¹⁾ sacs CP et colis, hors sac ⁽¹⁾	حزم الأكياس القارضة pochées de sacs vides	بريد الرسائل Poste aux lettres	الطرود البريدية CP	الأكياس القارضة Sacs vides	
١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
			١			١.٢٥			البريدية
Totaux الإجمالي						١.٢٥			

1 - Le nombre des sacs M. échu des colis hors sacs doit être signalé sans la colonne "Observations".
2 - Kg avec une décimale

مكتب تبادل الإرسال
Bureau d'échange expéditeur
التوقيع
signature

وكيل الناقل / موظف المطار
L'agent du transporteur / l'agent de l'aéroport
التاريخ والتوقيع
Date et signature

مكتب تبادل المورد
Bureau d'échange de destination
التاريخ والتوقيع
Date et signature

نموذج إرساليات بريد ممتاز.

ROYAUME DE L'ARABIE SAOUDITE
MINISTÈRE DES T. T. I.
DIRECTION GÉNÉRALE DES POSTES
Bureau d'échange expéditeur

المملكة العربية السعودية
وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات
المديرية العامة للبريد
مكتب تبادل الإرسال

CN 38

BORDEREAU DE LIVRAISON قائمة تسليم
Dépêches - avion الإرساليات الجوية
Courrier Acoélééré البريد الممتاز

EMS **البريد الممتاز**
ALBARID ALMUMTAZ

Bureau d'échange de destination مكتب تبادل المورد
Date du départ تاريخ الإقلاع Hours الساعة
المدينة المنورة ١٤٣٥/٢/٦ ٥٧

Ligne No. رقم الخط ١٥٠٨

Aéroport de transbordement direct (art. 203§ 2) مطار النقل المباشر من ناقله لأخرى (٢٠٣ بند ٢)
Aéroport de déchargement مطار التفريغ
المدينة المنورة

رقم الإرسالية No. de la dépêche	مكتب المصدر Bureau d'origine	مكتب المورد Bureau de destination	عدد أكياس البريد المتاز Nombre des saos du courrier accéléré	الوزن القائم للأكياس Poids brut des saos	ملاحظات Observations
1	2	3	4	Kg. كغ G. ج	6
٨٥	جدة	طابنة	١	٥٠٠	
Total المجموع					

Timbre du bureau expéditeur ختم مكتب الإرسال
توقيع الموظف
Signature de l'agent

توقيع موظف المطار أو شركة الطيران
Signature de l'agent de l'aéroport
ou de la compagnie aérienne

ختم مكتب المورد
Timbre du bureau de destination
توقيع الموظف
Signature de l'agent

البريد الممتاز / ٦

نموذج إرساليات بريد شركات.

شركة
للتجارة والمقاولات
شركة سعودية ذات مسؤولية محدودة

شركة
شركة

قائمة تسليم بريد الشركات المستعجل
COMMERCIAL EXPRESS MAIL LIST

COMPANY NAME: UPS FIRAD (NAUSHAD) شركة
ADDRESS: MADINA Tel. No. 8150281 الهاتف
FLIGHT No.: SV: 1508 رحلة
DEPT. TIME: 05:35 DATE: 28/03/2004 التاريخ

ملاحظات REMARKS	WEIGHT الوزن		الى TO	من FROM	م الإرسالية D/No.
	KG كيلو	GRM غرام			
B0911376711	01	200	MADINA	JEDDAH	6711

توقيع موظف الشركة المستلم للإرسالية بمحطة المورد (المقصد) SIGNATURE OF COMPANY REP. AT DESTINATION (RECEIVING)	توقيع موظف جهاز خدمات البريد الجوي المستلم SIGNATURE OF SYSTEM AML. SVCS. RECEIVING	توقيع موظف الشركة المسلم للإرسالية بمحطة المصدر SIGNATURE OF COMPANY REP. ORIGIN
<u>NAUSHAD</u>		<u>EA</u>
TIME: <u>8:00</u>		
DATE: <u>28-3-04</u>		

الختم الرسمي
STAMP

COPIES DISTRIBUTION:
ORIG. - SUPR. AML REV. ACCOUNTING
SECOND DESTINATION
THIRD-ORIGIN STATION
FOURTH-CONSIGNEE
FIFTH-CONSIGNOR
SIXTH-EXTRA COPY

النسخ
للمشرف على حسابات البريد الجوي (الإيرادات)
خة الثانية لمحطة المورد
خة الثالثة لمحطة المصدر
خة الرابعة للمرسل اليه
خة الخامسة للمرسل
خة السادسة اضافية

- يجب على مأمور الشحن التأكد من أن خطة الترحيل للإرساليات التي على البيان مطابقة للخطة التي وضعت من قبل الشركة الناقلة حيث إن الشركة الناقلة تعد جدول رحلات كخطة لسرعة نقل البريد وترسل صورة منه للشركات والمؤسسات للالتزام بهذه الخطة .
- يجب على مأمور الشحن التأكد من مطابقة الخطة على بطاقة العنق ويرمز لها AV8 .
- بطاقة العنق هي كرت مربوط بعنق الكيس إذا كانت الإرسالية كيس بريد أما إذا كانت حقيبة معدنية فتلصق على أحد جوانب الحقيبة وبالنسبة للشركات يعمل لها جراب بسحاب في أحد الجوانب وتكون ظاهرة ومغطاة ببلاستيك شفاف . و يحتوي هذا الكرت على نفس المعلومات التي في البيان وهي رقم الرحلة وتاريخها ورقم الرحلة المواصلة وتاريخها إن وجدت ورقم الإرسالية ووزنها .
- يقوم مأمور الشحن بوضع الإرساليات في مستودع حفظ البريد الصادر بالنسبة للبريد الصادر بأنواعه ومستودع حفظ البريد الوارد للبريد الوارد بأنواعه وكلا المستودعين يجب إحكام قفلهما تجنباً لدخول الأشخاص غير المعنيين ويوضع قفل لكل مستودع و يكون مفتاحهما عند مشرف الفترة يسلمه للمشرف الآخر عند نهاية دوامه ويسجل عملية الاستلام والتسليم في دفتر التوقيعات .
- يقوم مأمور الشحن بإدخال معلومات البريد في جهاز حاسب الشحن SCAN وذلك بالطريقة التالية:

1	هذا الأمر لطلب رقم بريد حكومي	-N/MLG
2	يقوم الجهاز بإظهار رقم تسلسلي يستخدم كرقم للإرسالية	MLG1324MED
3	إدخال أمر خط السير	1MED/GED
4	إدخال أمر عدد الطرود والوزن والنوع	6A/P1/K0.500/CL4*GVRM MAIL
5	أمر إدخال رقم الإرسالية حسب البيان	R*MAN/DN37
6	أمر إدخال موقع الطرود وهو في محطة جدة في هذا المثال	F-JED-01
7	إدخال أمر الحفظ	ET

ولتوضيح هذه الإدخالات

-N	طلب رقم من الجهاز ويستخدم أيضاً لطلب رقم بوليصة إذا كان منفرداً	١
/ML	التحديد بأن يكون الرقم المطلوب لإرساليات البريد	٢
G	تحديد نوع البريد فهذا الحرف يعني بريداً حكومياً	٣
MLG1324MED	هذا جواب الجهاز برقم الإرسالية وأنها صادرة من المدينة	٤
1	لإشعار الجهاز بأن المطلوب خط السير	٥
MED/JED	يعني خط السير من المدينة المنورة إلى جدة	٦
6A	معلومات الإرسالية	٧
/P01	عدد الطرود	٨
/K0.500	الوزن	٩
CL4	المساحة المطلوبة على الطائرة	١٠
*	لتحديد نوع الإرسالية	١١
GVRM MAIL	بريد حكومي	١٢
R*MAN/	طلب إدراج ملحوظة على المنافستو	١٣
DN37	رقم الإرسالية حسب البيان المرفق	١٤
F-JED	طلب موقع للإرسالية وهو محطة جدة	١٥
-01	عدد الطرود	١٦
ET	طلب الحفظ في الجهاز	١٧

هناك ستة أنواع من البريد لكل منها حرف يدل عليها

S	يد الشركة الناقلة	E	بريد ممتاز	O	بريد عادي
G	بريد حكومي	P	بريد الصحافة	C	بريد الشركات

○ قبل إصدار منافست البريد يجب على مأمور الشحن التأكد من أن منافست الشحن قد أصدر لأنه لا يمكن إصدار منافست البريد قبل منافست الشحن وذلك حسب برمجة نظام الحاسب SCAN وذلك لأن اتفاقية الشركة الناقلة مع الجهة المرسله للبريد بأن يقبل قبل إقلاع الرحلة بساعة كحد أدنى أما الشحن فثلاث ساعات لذلك يجب إصدار منافست الشحن أولاً لتزويد قسم توزيع الحمولة بالأوزان.

○ إن الشروط التي يجب على مأمور الشحن اتباعها عند إصدار منافست الشحن هي :

- يجب على مأمور الشحن أن يصدر لكل وجهة (محطة) منافست منفصلاً.
- يجب على مأمور الشحن تسجيل رقم الصفحة من إجمالي عدد الصفحات في حالة وجود أكثر من منافست
- يجب على مأمور الشحن مراعاة تسجيل الشحنات المدفوعة الأجور أولاً ثم المجانية (مواد المؤسسة)
- عند استخدام الحاويات يجب على مأمور الشحن تسجيل أرقامها ثم تليها أرقام البوالص.
- يجب على مأمور الشحن مراعاة تسجيل البوليصة بحسب التسلسل للرقم الأول

انظر المثال:

065-07845472

065-07845483

065-07845494

065-07845505

- يجب على مأمور الشحن تسجيل وزن مجموع البوالص وعدد الطرود المدونة على المنافست .

- يجب على مأمور الشحن إصدار منافست الشحن حتى لو كان بدون شحنات (NIL)
انظر الشكل منافست شحن صادر:

C A R G O M A N I F E S T						
ICAO ANNEX 9 APPENDIX 2						
PAGE 1						
SAUDI ARABIAN AIRLINES						
HZ-AJE SV 1535 02APR04						
POINT OF LOADING MED				POINT OF UNLOADING AS BELOW		
AWB NUMBER	PKGS	NATURE OF GOODS	OWNER/OPERATOR USE		OFFICIAL USE	
			WEIGHT	EX TO		
		MED - JED				
AKE-12703SV						
065 55958604	10	FRAMES CLOCKS SA	B	181 MED JNB SFD		SURF/01APR
065 55958630	1	P.EFFECTS	B	66 MED ADD SFD		SURF/01APR
065 55958641	1	P.EFFECTS	B	58 MED ADD SFD		SURF/01APR
065 55958593	1	P.EFFECTS	B	112 MED ADD SFD		SURF/01APR
065 55958626	2	P.EFFECTS	B	82 MED ISB SFD		SURF/01APR
065 55958663	2	P.EFFECTS	B	150 MED LHE SFD		SURF/01APR
	17			649 KGS		
LOCAL						
TRANSIT						
NIL						
	17			649 KGS		
SERVICE						
SVS 00333941	2	COMAT	S	28 MED JED SFD		SURF/01APR
	2			28 KGS		

TOTAL FREIGHT EX MED						
	19			677 KGS		

- يجب إرسال عدد كافٍ من المنافستو.
- يقوم مأمور الشحن بإصدار منافست البريد عن طريق الحاسب SCAN.

بالإدخال التالي :

VSV1552/01 APR -MA

ET

انظر الشكل المنافست البريد.

AA 1348 02APR	CARGO MANIFEST		
AA 1446 02APR	ICAD ANNEX 9 APPENDIX 2		
SAUDI ARABIAN AIRLINES			PAGE 1
	HZ-APG	SV 1552	02APR04
POINT OF LOADING MED		POINT OF UNLOADING AS BELOW	
AWB NUMBER	PKGS	NATURE OF GOODS	OWNER/OPERATOR USE
			WEIGHT EX TO
			OFFICIAL USE
		M A I L	
		MED - RUH	
LOCAL			
MLC 32124MED	1	COMPANIES MAIL	1.000 MED RUH SFD
		DN 1531-MED	SURF/02APR
TRANSIT			
NIL			
	1		1.000 KGS
TOTAL FREIGHT EX MED			
1 KGS			
الخطوط الجوية العربية السعودية			
SAUDI ARABIAN AIRLINES			

يقوم مأمور الشحن بوضع مستندات البريد في ظرف الرحلة الخاص بالبريد وهذه المستندات هي صورتان من المنافست وصورتان من بيان الإرساليات AV7 .

○ يدبس صورة من المنافست على ظرف الرحلة من الخارج .

○ يقوم مأمور الشحن بالكتابة على ظرف الرحلة بخط واضح رقم الرحلة وتاريخ وخط السير .
بالإمكان استخدام هذا الظرف عدة مرات بحيث تشطب الكتابة السابقة وتسجل الكتابة الجديدة .

○ يقوم مأمور الشحن بتحميل البريد داخل حاويات ذات أبواب تسمى الكونتینر ويرمز لها LD3 ويجب استخدام هذه الحاويات للبريد حتى لو كان كيساً واحداً بوزن أقل من كيلو وذلك لأهميته حتى يصل سليماً إلى المحطة النهائية .

○ أما إذا كانت الطائرة صغيرة لا تستوعب الكونتینرات يقوم مأمور الشحن بتحميل البريد على عربات النقل وعليه إذا لاحظ وجود كيس صغير أن يربطه بالكيس الكبير حتى لا يفقد .

○ يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية وزن البريد إلى قسم الحمولة وهي كالتالي :

Y
MEDKLSV MEDKRSV MEDFPSV
.MEDFPSV
MAIL BOARDING INFORMATION TO LOAD CONTROL
FLT NBR 1564 DATE 20MAR04 DEST DMM
ULD NBR KGS ULD NBR KGS BULK KGS
AKE-1243SV 0.400
RFR/MEDFPSV
THK
HAMID

○ يتأكد مأمور الشحن من تحميل إرساليات البريد في مستودع الطائرة ولا يغادر ساحة المطار حتى تقلع الطائرة .

○ يضع مأمور الشحن مستندات البريد في الدرج الخاص للمستندات داخل الطائرة بحسب نوع الطائرة.

○ يضع مأمور الشحن مستندات الشحن في ظرف الرحلة الخاص بالشحن وهذه المستندات هي صور البوالص وصور المنافسات .

○ يدبس مأمور الشحن صورة من المنافست الشحن على ظرف الرحلة الخاص بالشحن من الخارج.

○ يقوم مأمور الشحن بالكتابة على ظرف الرحلة بخط واضح رقم الرحلة وتاريخها وخط سيرها.

○ يقوم مأمور الشحن بتحميل الشحنات داخل حاويات أو بلتات (وهي عبارة عن طبلية من حديد بها شبكة مصنوعة من النايلون القوي لربط الشحنات) أو على عربات لتحمل في مستودع الطائرة.

○ يتأكد مأمور الشحن من تحميل الشحنات على الطائرة.

○ يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية الترحيل ويرمز لها O/B وذلك لإرساليات البريد الحكومي .
مثال على ذلك . أرسل بريد حكومي من المدينة المنورة إلى الرياض برقم إرسالية ٥٦ .

Y

RUHFPSV MEDFPSV

.MEDFPSV

GVR MAIL O/B

O/B SV1552/24MAR04 ONE BAG MAIL DN 56 FOR MINSTRY OF
HEALTH PLS ADVZ RCVNG ND DLVRY

THK

SALIH

ثانياً: يراجع محتويات المستودع يومياً بالمعاينة ليتأكد من عدم وجود أي رسائل شحن لم يتم إرسالها :

○ يقوم مأمور الشحن بإعداد بيان بالمحتويات (بيان الجرد اليومي) داخل المستودع يسجل فيه أرقام البواليص وعدد الطرود واسم المرسل إليه وهاتفه مستقبلاً هذه المعلومات من بوالص الشحن.

○ يقوم مأمور الشحن بمطابقة البيان بالطرود الموجودة داخل المستودع.

- يتأكد مأمور الشحن من أن كل شحنة في مكانها المخصص لها فالشحنات التي تحتاج إلى ثلاجة توضع داخل الثلاجة وشحنات المواد الخطرة في مستودع المواد الخطرة .
- يتأكد مأمور الشحن من سلامة الطرود من الخارج ومن الداخل بأن لا يكون طرد به تلف أو يوجد به تسرب سوائل.
- يتأكد مأمور الشحن من أن كل شحنة موجودة في موقعها بحسب أول رقم لبوليصة داخل المستودع وذلك أن المستودع مقسم إلى سبعة أقسام تبدأ من الرقم صفر وتنتهي بالرقم ستة حسب الرقم الأول لبوليصة الشحن فهي تتكون من أحد عشر رقماً .
 - الأول من اليمين يعتبر رقم حفظ (للتفصيل) .
 - الأرقام السبعة التي تلي الأول هي الرقم الفعلي لبوليصة الشحن فلا يمكن تكرره لنفس الشركة الناقلة .
 - الأرقام الثلاثة الأخيرة في الجهة اليسرى تعتبر رمزاً للشركة الناقلة .
- يتأكد مأمور الشحن من وضع الشحنات على طبلبات خشبية لحمايتها من أرضية المستودع ذلك أن بعض الطرود بها سوائل فلو حدث تسرب منها لا يضر بالطرود الأخرى لأنها مرتفعة على طبلبات خشبية.
- يتأكد مأمور الشحن من وضع الشحنات في المستودع بحسب العلامات والملصقات الموجودة عليها وأنها في الاتجاه الصحيح إذا كانت سوائل .
- يتأكد مأمور الشحن من عدم وجود الشحنات غير المتجانسة بالقرب من بعضها مثال إبعاد الحيوانات الحية عن المأكولات وعن الثلج وعن المواد المشعة.
- يتأكد مأمور الشحن من عدم وجود حشرات أو قوارض داخل المستودع .
- يتأكد مأمور الشحن من تغطية الطرود الصادرة المحملة على طبلبات بالنايلون وكذلك الشحنات الموجودة في المستودع لحمايتها من الأمطار .

○ لا يسمح مأمور الشحن بدخول الغريباء إلى مستودعات الشحن حفاظاً عليها من السرقة .

○ يتأكد مأمور الشحن من عدم وجود شحنات متخلفة من الرحلات السابقة ففي حال اكتشاف ذلك يرسل برقية إلى محطة الوصول بعد الرجوع لقسم الأرشيف لمعرفة رقم وتاريخ الرحلة .
نص البرقية .

RUHFFSV MEDFFSV
.MEDFFSV
065-09876543MEDRUH/T01
SSPD/MED/SV1553/01FEB/MEDRUH
OSI/AWB O/B BUT SHPT LOCTD AT MED WL FWD O/B 1552
03FEB
THK
ZAKARIYA

○ يتأكد مأمور الشحن من عدم وجود شحنات واصله بدون مستندات ولم ينوه عنها من قبل الفترات السابقة فإن وجد شحنات بدون بوالص يقوم بعرض البوليصة على جهاز الحاسوب. SCAN لمعرفة الرحلة وتاريخها التي وصلت عليها الشحنات ويرسل برقية بالنص التالي :

DMMFFSV MEDFFSV
.MEDFFSV
065-12873654DMMMED
FDCA/MED/SV1564/05GAN/DMMMED
OSI/ LOCTD IN OUR STORE WTH NO DOC PLS FWD DOC FVAF
THK
MOHAMAD

○ يتأكد مأمور الشحن من عدم وجود شحنات لم يتم التعامل معها وتحتاج إلى مناولة خاصة مثال (عند تجوله داخل المستودع وجد شحنة مواد خطيرة أو مشعة وارده لم يتم الاتصال بأصحابها لسرعة استلامها). فعليه القيام بالاتصال بأصحابها وتسجيل معلومات الاتصال وهي :

- اسم الشخص المتصل به .
- تاريخ ووقت الاتصال .
- إفادة الشخص المتصل به .

○ يقوم مأمور الشحن بمتابعة الاتصال حتى تسلم الشحنة .

ثالثاً: يرد على ملحوظات المحطات الأخرى هاتفياً أو برقياً لمعالجة أي لبس أو غموض بشأن الشحنات:

○ يرد مأمور الشحن على الملحوظات التي تصله عن طريق البرقيات وتتركز في التالي :

● وصول مستندات بدون شحنات مثال. وصلت مستندات على الرحلة رقم ٣٩٢ والقادمة من القاهرة

بتاريخ ٢٤ مارس ولم يكن عليها شحن وهي برقم بوليصة 065-12345672 وعدد الطرود ٢ ووزن

٧٥ كيلو البرقية كالتالي :

CAIFFSV MEDFFSV

.MEDFFSV

FAD

065-12345672CAIMED/P2K75

MSAW/MED/SV392/24MAR/CAIMED

OSI/RCD ONLY AWB

REF/MEDFFSV

ويكون الرد من محطة المصدر كالتالي :

MEDFFSV CAIFFSV

.CAIFFSV

FDA

065-12345672CAIMED/P2K75

MSAW/MED/SV392/24MAR/CAIMED

OSI/WL FWD O/B SV316/26MAR

○ وصول شحنات بدون مستندات على الرحلة ١٥٢٩ بتاريخ 2FEB من جدة للمدينة رقم البوليصة -065

87123456 وعدد طرودها ٤ ووزنها ١٠٠ كيلو ترسل البرقية كالتالي :

JEDFFSV MEDFFSV

.MEDFFSV

065-87123456JEDMED/P4K100

FDCA/MED/SV1529/2FEB/JEDMED

OSI/RCD WITH NO DOC

ويكون الرد من قبل مأمور الشحن بمحطة جدة كالتالي :

MEDFFSV JEDFFSV
.JEDFFSV

065-87123456JEDMED/P4K100
FDCA/MED/SV1529/2FEB/JEDMED
OSI/WL FWD O/B SV1516/3FEB

يقوم مأمور الشحن بالبحث عن الشحنات المفقودة.

- يبحث مأمور الشحن في جميع مستودعات الشحن الصادرة ، الواردة ، دولي، داخلي...الخ.
- يبحث مأمور الشحن في مستودعات خدمات الركاب فقد يكون الطرد عبارة عن حقيبة تشابه حقائب الركاب أو كرتون فإن بعض الركاب يستخدمون الكراتين فيظن العمال بأنه تابع للركاب فيرسل إلى مستودع خدمات الركاب .
- يبحث مأمور الشحن عن الشحنة داخل الحاويات التي بالمستودع أو خارج المستودع .

أما البحث عن المستندات المفقودة .

- يبحث مأمور الشحن في أماكن حفظ البوالص قبل الترحيل وهي عبارة عن أدراج مسجل عليها اسم محطة الوصول من ثلاثة أحرف وهي رمز المحطة وقد تكتب باللغة العربية وذلك حسب ترتيب المحطة
- يبحث مأمور الشحن في قسم الأرشيف فإن وجد صوراً للمستندات يعني ذلك بأنها رحلت وتم الاحتفاظ بالصور

يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية تأكيد ترحيل المستندات والشحنة ويذكر فيها رقم الرحلة وتاريخ الإرسال مثال وصلت برقية من جدة تفيد بعدم وصول مستندات على الرحلة رقم ١٥٣٥ بتاريخ ١٣ مارس فيكون الرد بعد البحث كالتالي :

JEDFFSV MEDFFSV

.MEDFFSV

FDA

RYT 130830 RE CN065 12345674 T3 k40

FYI DFNTLY FWDD O/B SV1535/13MAR

○ يقوم مأمور الشحن بالاطلاع على برقيات (IRP) وهذا الرمز اختصار لكلمة :

NOTICE OF NON-DELIVERY IRREGULARITY REPORT

وهي البرقية التي تفيد بأن الشحنة لم تسلم ولها عدة أسباب منها خطأ في رقم هاتف المرسل إليه أو خطأ في اسمه أو رفضه لاستلام الشحنة بسبب اختلافه مع الراسل
مثال : للبرقية الواصلة أرسلت شحنة إلى جدة على الرحلة رقم ١٥١٧ بتاريخ APR ٢٣ ولم يتم تسليمها بسبب خطأ في رقم الهاتف.

Y
JEDFFSV MEDFFSV
.MEDFFSV
I R P
AWB 065-02210476/T03K60
RCVD O/BSV 1516/23MAR
OSI/PLS ADVZ CRCT TEL NBR
THK
AZIZ

يقوم مأمور الشحن بالاتصال بالشاحن وإشعاره بالبرقية وطلب الرقم الصحيح ثم يرسل الرد كالتالي :

JEDFFSV MEDFFSV
.MEDFFSV
AWB 065-0221 0482/T03K50
FWDD O/BSV 1517/23APR
OSI/CRCT TEP 6861654

○ هناك مراسلات كتابية تصل إلى مأمور الشحن عن طريق إدارته بخصوص تسديد يومية (أي أنه لم يسدد بيان مبيعاته) أو أنه أخطأ في أجور إحدى البوالص . فيقوم مأمور الشحن بالرجوع إلى صور البيانات التي يحتفظ بها للرد على ذلك ويرفع إلى إدارته لتقوم بدورها بإعادة الملحوظة إلى قسم إيرادات الشحن مرفق معها صورة من بيان تسديد مأمور الشحن . أما إذا كان هناك اختلاف في المبالغ أي أن المجموع الفعلي الذي على البيان يخالف المبلغ المودع فيقوم المأمور بتسديد الفارق .

رابعاً: يعد التقارير اليومية عن الشحنات المختلفة التي تم استلامها لتوضيح الإجراءات التي تمت بشأنها .

هناك عدة تقارير يجب على مأمور الشحن أن يقوم بإعدادها وهي :

- يقوم مأمور الشحن بإعداد تقرير الحوادث. هناك نموذج خاص يعبأ عند حدوث طارئ لا سمح الله سواء ناتج عن إهمال أو قضاء وقدر ويتضمن هذا التقرير كامل الواقعة بالوقت والتاريخ والجهة المتسببة أو الشخص المتسبب. ومثال هذه الحوادث تحطم أحد الطرود وبه مواد خطيرة أو مشعة ، أو حدوث تصادم بين المعدات ، أو تحطم لأحد أبواب المستودع الخ .
- يقوم مأمور الشحن بإعداد تقرير عن وجود زواحف أو قوارض وهذا التقرير يعبأ حال اكتشاف زواحف أو قوارض موضحاً فيه نوع هذه الزواحف أو القوارض
- يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية عند وجود زواحف أو قوارض مع إرسال صورة من البرقية لقسم الأمن وذلك لخطورتها على الركاب والطائرة فلو حملت مع الشحنات في مستودع الطائرة وتسقلت إلى كبينة الركاب لأحدثت ذعراً بين الركاب ولو بقيت في مستودع الطائرة ووصلت إلى الأسلاك أو الأجهزة الحساسة فقد تصيبها بأضرار بالغة فالقوارض تأكل كل شيء حتى الأسلاك الكهربائية .
- يقوم مأمور الشحن بإعداد تقرير الزيادة والنقص والتلف وهذا التقرير يعبأ حال وصول الرحلة وعند وجود شحنات زائدة عن المسجل عليه في المنافست أو ناقصة أو بعضها تالف من جراء التحميل والتفريغ ويرمز له O.S.D .

انظر الشكل :

تقرير زيادة / نقص / تلف الشحنات (OSD) CARGO OVER/SHORT/DAMAGE REPORT					
Air Waybill Number رقم البوليصة			Origin Station محطة المنشأ	Destination Station محطة المقصد	Loading Station محطة التحميل
Flight/Date رقم الرحلة / التاريخ		Number of Pieces عدد القطع	Number of Pieces Damaged عدد الطرود التالفة	Contents المحتويات	
Total Weight Shown on Air Waybill الوزن كما هو موضح في البوليصة		Actual Weight Received الوزن الفعلي عند الاستلام	Weight Difference الاختلاف في الوزن	Declared Value For Carriage القيمة المصرح بها	
No. of Pieces Short Received عدد الطرود الناقصة		No. of Pieces Over Received عدد الطرود الزائدة			
Was shipment in ULD هل كانت الشحنة ضمن حاوية؟ YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا		Built by: من عباها؟		Transferred by: من حوفا؟	
TYPE OF PACKING نوعية التغليف		DAMAGE TO PACKING التلف في التغليف		CONDITION OF CONTENTS حالة المحتويات	
Fibreboard Box <input type="checkbox"/>	صندوق كرتون	Broken <input type="checkbox"/>	مكسور	Broken <input type="checkbox"/>	مكسور
Wooden Box <input type="checkbox"/>	صندوق خشبي صغير	Crushed <input type="checkbox"/>	مهشم	Spoiled <input type="checkbox"/>	فاسده
Metal Box <input type="checkbox"/>	صندوق معدني	Punctured <input type="checkbox"/>	متقرب	Soiled <input type="checkbox"/>	ملونه
Wooden Crate <input type="checkbox"/>	صندوق خشبي	Ripped <input type="checkbox"/>	تمزق	Crushed <input type="checkbox"/>	مهشم
Wooden Barrel <input type="checkbox"/>	برميل خشب	Tape Loose/Torn* <input type="checkbox"/>	الشريط مملول / مزوع	Rattling <input type="checkbox"/>	مخشخش
Metal Drum <input type="checkbox"/>	برميل معدني	Wet <input type="checkbox"/>	مبتل	Leaking/Wet* <input type="checkbox"/>	يسيل / مبتل
Sack, Paper/Cloth* <input type="checkbox"/>	كيس - ورق / قماش	No external Signs of Damage <input type="checkbox"/>	لا يوجد دلائل ظاهرة على التلف	Sick/Injured/Dead*(AVI) <input type="checkbox"/>	مرض / مجروح / ميت (حيوانات حيه)
Suitcase <input type="checkbox"/>	حقية سفر	Open <input type="checkbox"/>	مفتوح	Wilted <input type="checkbox"/>	ذابلة
Bag, Handbag <input type="checkbox"/>	شنطة - شنطة يد	Other <input type="checkbox"/>	اخرى	Empty Space Noticed <input type="checkbox"/>	لوحظ فراغ
Nailed/Seated* <input type="checkbox"/>	مسمر / متخوم	DAMAGE CAUSED BY سبب التلف		Other <input type="checkbox"/>	اخرى
Bale/Basket/Bundle* <input type="checkbox"/>	باله / سله / حزمه	Improper Stowage on Aircraft <input type="checkbox"/>	التخزين الخاطيء في الطائرة	Inadequate Packing <input type="checkbox"/>	التغليف غير مناسب
Wrapped, Paper/Cloth* <input type="checkbox"/>	لفه - ورق / قماش	Improper Stowage in Van to/from Warehouse <input type="checkbox"/>	الرص الخاطيء في الطريق من / الى المستودع	Pilferage <input type="checkbox"/>	السرقة
Wooden Skid <input type="checkbox"/>	هيكل خشبي	Improper Stowage in Warehouse <input type="checkbox"/>	لتخزين الخاطيء في المستودع	Temperature too Hot/Cold* <input type="checkbox"/>	درجة الحرارة عالية / منخفضة
Loose <input type="checkbox"/>	مفروق	Other <input type="checkbox"/>	اخرى	Other <input type="checkbox"/>	اخرى
New/Secondhand* <input type="checkbox"/>	جديد / مستعمل	INNER PACKING التغليف الداخلي		RECOVERY ACTION الاجراءات الاحتياطية	
Other <input type="checkbox"/>	اخرى	WHERE DAMAGE DISCOVERED مكان اكتشاف التلف	In Aircraft <input type="checkbox"/>	Impossible Contents Destroyed <input type="checkbox"/>	مستحيل - المحتويات التلفت تم تجديد التغليف
		When Loading into A/C <input type="checkbox"/>	في الطائرة عند التحميل في الطائرة	Renewed <input type="checkbox"/>	تم تغيير التغليف الاصل ب
		When Unloading A/C <input type="checkbox"/>	عند التنزيل من الطائرة	Original Container Replaced by <input type="checkbox"/>	تم شد التغليف
		When Transporting to/from Warehouse <input type="checkbox"/>	في اثناء النقل من / الى المستودع	Package Corded <input type="checkbox"/>	تم ضم التغليف
		In Warehouse <input type="checkbox"/>	في المستودع	Package Sealed <input type="checkbox"/>	تم تطبيق التغليف
		During Customs Clearance <input type="checkbox"/>	اثناء المعاينة الجمركية	Package Strapped <input type="checkbox"/>	تم تزييق التغليف
		Other <input type="checkbox"/>	اخرى	Package Taped <input type="checkbox"/>	تم اطلاقها تحت اشراف المسؤولين
				Destroyed Under Authorities Supervision <input type="checkbox"/>	اخرى
				Other <input type="checkbox"/>	
Was there a damage remark on AWB/Manifest? (Exact wording)	هل التلف مدون في البوليصة / المنفست؟ الكلمات كما هي	If packing was insufficient, explain how	هل كان التغليف غير كافي؟ وضح	Contents checked by: التاريخ	المحتويات روجعت من قبل
Was there a special handling label? If so which	هل كانت بطاقات المناولة الخاصة؟ وضح نوعها	Was a clean receipt obtained? YES/NO*	هل هناك اى ملاحظات على إيصال التسليم؟ نعم / لا	Was the shipper/consignee informed? YES/NO*	هل تم اعطار الشاحن أو المرسل إليه؟ نعم / لا
				Was there evidence of pilferage? YES/NO*	هل هناك دليل على السرقة؟ نعم / لا
Remarks, exact description of damage and/or list of missing items (continue on separate sheet if necessary)			ملاحظات : اشرح بالتفصيل التلف الحاصل و / أو قائمة فقدان المحتويات (استعن بورقه اضافية اذا احتجت)		
Completed by		أعد بواسطة			
Name	الاسم	Date	التاريخ	Time	الوقت

- يقوم مأمور الشحن بإعداد تقرير يومي عن الملاحظات داخل المستودع .
- يقوم مأمور الشحن بإعداد تقارير عن الرحلات التي قام بعمل إجراءاتها.
الرحلات الواردة مطابقة :
 - المنافستو الواصل بالشحنات الواصلة .
 - بوالص الشحن الواصلة بالبوالص المسجلة على المنافست .
 - بيان الترسيم الجمركي بالشحنات الواصلة من خارج المملكة عن طريق محطة داخلية .
 - الحاويات الواصلة بالحاويات المسجلة على المنافست .
 الرحلات الصادرة مطابقة :
 - الشحنات الصادرة بالشحنات المسجلة على المنافست الصادر.
 - بوالص الشحن الصادرة بالبوالص المسجلة على المنافست .
 - بيان الترسيم الجمركي بالشحنات عابرة (قادمة من خارج المملكة ومتجهة إلى داخل المملكة) عن طريق محطة المدينة المنورة .
 - الحاويات الصادرة بالحاويات المسجلة على المنافست الصادر.
- يقوم مأمور الشحن بإعداد تقرير منفصل عند حدوث أي مشكلة مثال تخلف شحنة أو حاوية عن الرحلة توضح فيه الأسباب وهي كثيرة نذكر منها الأسباب التالية .
 - زيادة الحمولة عن إمكانية الطائرة .
 - وصول الحاويات إلى الطائرة متأخرة .
 - تغيير نوع الطائرة إلى طائرة صغيرة لا تستوعب الحاويات .
 - وهناك أسباب عدة
- تسجل الملاحظة في جهاز الحاسب SCAN لسهولة الرجوع إلى المعلومة من قبل المحطات الأخرى بالإدخال التالي :
R*AWB/ FREE FORMAT الأسباب

- يقوم مأمور الشحن بإعداد تقرير إشعار الطيار عن الشحنات الخاصة إن وجدت . يذكر في هذا النموذج معلومات عن الشحنة كاملة بما فيها رمز الطوارئ IMP ويسجل فيه موقع الشحنة الخاصة داخل مستودع الطائرة أو موقع الحاوية إذا كانت الشحنة داخل الحاوية . وهو مكون من صفحتين.

انظر الشكل للصفحة الأولى.

SAUDI ARABIAN AIRLINES الخطوط الجوية العربية السعودية

SAUDIA SPECIAL LOAD NOTIFICATION TO CAPTAIN

935-6620 (Rev. 08/96) Front

Station of Loading	Flight Number	Date	Aircraft Registration	Prepared by	ICAO Code	IMM Code	UN or ID Number	Sub Risk	Number of Packages	Net Quantity or Transp. ind. per package	Radio-active Material Category	UN Packing Group	IMP Code (see over)	CAO (X)	LOADED POSITION
DANGEROUS GOODS	Station of Unloading	Air Waybill Number	Proper Shipping Name	ICAO Emergency Response Code	Class or Division For Class 1 Compat. Grp.	UN or ID Number	Sub Risk	Number of Packages	Net Quantity or Transp. ind. per package	Radio-active Material Category	UN Packing Group	IMP Code (see over)	CAO (X)	LOADED POSITION	
OTHER SPECIAL LOAD	Station of Unloading	Air Waybill Number	Contents and Description	Number of Packages	Quantity	Supplementary information	IMP Code (see over)	LOADED POSITION							
There is no evidence that any damaged or leaking packages containing dangerous goods have been loaded on the aircraft		Captain's signature		Other information											
Loading Supervisor's signature		Captain's signature		Other information											

Distribution: 1st Copy:- Captain 2nd Copy:- Load Control 3rd Copy:- Ramp Supervisor 4th Copy:- Cargo P.T.O

انظر الشكل للصفحة الثانية :

DANGEROUS GOODS		OTHER SPECIAL LOADS	
IMP CODE	NAME	CLASS	DIVISION/COMPAT. GROUP
RCX	Explosives	1	* 1.3C 1.1, 1.2, 1.3, 1.4F, 1.5
REX			
RGX			
RXB			
RXC			
RXD			
RXE			
RXG			
RXS			
RNG	Nonflammable Gas	2	
RFG	Flammable Gas		
RCL	Cryogenic Liquid		
RPG	Toxic Gas		
RFL	Flammable Liquid	3	
RFS	Flammable Solid		
RSC	Spontaneously Combustible	4	4.1 4.2 4.3
RFW	Dangerous When Wet		
ROX	Oxidizer	5	5.1 5.2
ROP	Organic Peroxide		
RPB	Poison	6	6.1
RIS	Infectious Substance		
RRW	Radioactive - White	7	Cat I
RRY	Radioactive - Yellow		Cats II & III
RCM	Corrosive	8	
RSB	Polymer Beads		
MAG	Magnetized Material	9	
ICE	Dry Ice		
RMD	Miscellaneous Dangerous Goods		
CAO	Cargo Aircraft Only	-	

أسئلة الوحدة الثالثة

أجب على الأسئلة التالية :

- ١ - كم عدد أهداف متابعة عملية الشحن ؟ واذكر اثنين منها
- ٢ - في أي مرتبة يكون ترحيل البريد ؟
- ٣ - كم عدد إرساليات البريد ؟
- ٤ - ماذا يعني الرمز AV7 ؟
- ٥ - ماذا يعني الرمز AV8 ؟
- ٦ - ما هو رمز بطاقة العنق ؟
- ٧ - ما هو رمز بيان البريد ؟
- ٨ - كم خطوة تحتاج لإدخال معلومات البريد في جهاز الحاسب SCAN ؟
- ٩ - اذكر أربعة أنواع من أنواع البريد مع ذكر حروفها
- ١٠ - أي المنافسات يجب إصداره أولاً منافست الشحن أم البريد ؟
- ١١ - ما هي مستندات البريد التي ترحل معه ؟
- ١٢ - ما هو رمز الكونتینر ؟
- ١٣ - متي يغادر موظف البريد ساحة المطار ؟
- ١٤ - ماذا يرمز لبرقية البريد ؟
- ١٥ - كيف نتأكد من سلامة الطرود ؟
- ١٦ - ما هي الشحنات التي يجب إبعادها عن الحيوانات الحية ؟
- ١٧ - ما هي صيغة برقية إرسال البريد ؟
- ١٨ - ما هو رمز البرقية التي تفيد بأن العميل لم يستلم شحنته وما هي صيغتها ؟
- ١٩ - ما هو القسم الذي يقوم بمراجعة حسابات الشحن الجوي ؟
- ٢٠ - لماذا يسجل مأمور الشحن الملحوظات في جهاز الحاسب ؟
- ٢١ - ما هو رمز تقرير الزيادة والنقص والتلف ؟



إجراءات الشحن

ينسق عمليات الشحن

اسم الوحدة : ينسق عمليات الشحن .

الجدارة : التعرف على كيفية تنسيق عمليات الشحن .

الأهداف :

- ١ - يزود قسم الحمولة بكافة تفاصيل الشحنة من حيث النوع ورقم الحاويات لمراعاة ذلك عند إتمام عملية الشحن .
- ٢ - يطبع بياناً بالشحنات الصادرة وفق النماذج المخصصة للرجوع إليها وقت الحاجة .
- ٣ - ينسق عمليات الشحنات الخاصة للتأكد من استيفائها لكافة الشروط المطلوبة بقسم الشحن .

الوقت المتوقع للتدريب تسع ساعات .

الوسائل المساعدة :

هاتف	طابعة	جهاز حاسب آلي
ملفات	خرامة	دباسة
	سلة مهملات	ماكينة برقيات

متطلبات الجدارة :

المعرفة الجيدة بالأوقات المحددة للاتصال بقسم الحمولة عند الانتهاء من تجهيز الرحلات.

المقدمة :

إن الأشياء التي يحتاجها قسم الحمولة لكل رحلة مغادرة حتى تحافظ على سلامة الطائرة واتزانها على الأرض وفي الجو وعند الإقلاع والهبوط هي معلومات أساسية ويجب أن تكون دقيقة جداً وصحيحة ١٠٠٪ فلا يقبل منها الخطأ لأن أي خطأ سوف يسبب كارثة لا سمح الله. ذلك لأن الطائرة تختلف عن أي وسيلة نقل أخرى فالطائرة نقطة ارتكاز وهمية تقسم الطائرة إلى قسمين متساويين في الوزن ليتم توزيع الحمولة التي سوف تطير بها إلى وزنين متساويين للحفاظ على اتزان الطائرة في الأرض وفي الجو .

لقد عمدت الشركات المصنعة للطائرات إلى اعتماد وزنين أساسيين كحد أعلى للطائرة عند الإقلاع والهبوط لا يمكن تجاوزهما إطلاقاً لذلك علينا احتساب التالي:

وزن الطائرة من المصنع أي (وزنها وهي فارغة)، عدد الركاب الإناث والذكور والأطفال، وزن عفش الركاب الزائد عن المسموح به لكل راكب، أوزان إرساليات البريد، أوزان الشحن الجوي، أوزان المواد المرسله من قبل نفس شركة الطيران، وزن الوقود. يقارن مجموع هذه الأوزان بأعلى وزن محدد من قبل الشركة المصنعة للطائرة عند إقلاع الطائرة

يخصم من المجموع الحمولة السابقة وزن الوقود الذي احترق أثناء الطيران ويقارن الباقي بأعلى وزن مسموح به عند الهبوط.

ولسلامة الطائرة والركاب يجب إبلاغ الطيار عن الشحنات الخاصة وذلك بتعبئة النموذج الخاص بإشعار الطيار وهذا النموذج من صفحتين موضحا فيه نوع الشحنات ودرجة خطورتها إن كانت من المواد الخطرة وموقع الشحنة أو المعدة التي بها الشحنة في الطائرة وذلك لمساعدة الطيار في حالات الطوارئ لا سمح الله ويعد هذا البيان من قبل مأمور الشحن إلا أن موظف الحمولة مسؤول عن إضافة موقع الشحنة في مستودع الطائرة والحصول على التوقيع من قائد الطائرة بعد التأكد من صحة التوزيع.

أولاً: يزود قسم الحمولة بكافة تفاصيل الشحن من حيث النوع ورقم الحاويات لمراعاة ذلك عند الترحيل.

○ يقوم مأمور الشحن بتحديد نوع الشحنة هل هي شحنة مواد خطيرة وما هو مقدار ودرجة خطورتها، أم مواد مشعة وما مدى قوة إشعاعها، أم مواد قابلة للتلف، أم حيوانات وتحتاج إلى تهوية في المستودع حتى يطلب من قائد الرحلة تشغيل التهوية

○ يقوم مأمور الشحن بتعبئة بيان إشعار الكابتن (قائد الطائرة) ويرسله إلى موظف الحمولة ليقوم بتحديد موقع الشحنة على الطائرة وإشعار قائد الطائرة بهذا البيان الذي يذكر فيه جميع أنواع الشحنات الخاصة وهي:

- المواد الخطرة نوعها ودرجة خطورتها ورقم الحاوية التي بها ورمز منظمة الطيران المدني العالمية (IMP) وهو من ثلاثة أحرف حسب نوع الشحنة وهناك رمز من حرفين يوضح لرجال المطافئ ما هي المواد التي تستخدم عند إطفاء الحريق لو حدث لهذه الشحنة لا سمح الله.

- المواد المشعة قوة إشعاعها ورقم الحاوية التي بها.

- المواد القابلة للتلف ورقم الحاوية التي بها.

- الحيوانات الحية ورقم الحاوية التي بها إذا كانت أسماك حية أما بقية الحيوانات فلا توضع في حاويات ولكن توضع في المستودع المناسب لها ويشترط أن تكون به تهوية.

- المواد الثمينة رقم حاويتها وإذا كان معها مرافق يسمح له بالبقاء تحت الطائرة عند التحميل حتى يقفل مستودع الطائرة فيصعد كآخر راكب وكذلك ينزل من الطائرة عند الوصول كأول راكب ليكون متواجداً عند مستودع الطائرة أثناء فتحه.

- الجثمان بعد التأكد من تحنيطه وجودة تغليفه يوضع في مستودع الطائرة.

○ يقوم مأمور الشحن بالتأكد من أن جميع الشحنات مغلقة تغليفاً جيداً يحمي محتوياتها ولا يضر بالطرود الأخرى وكل شحنة حسب نوع محتوياتها.

○ يتأكد مأمور الشحن من سلامة الحاويات فلا يكون بها شقوق آثار ضربات قوية نتيجة اصطدامها بمعدات أخرى من المعدات الأرضية الثقيلة .

○ يتأكد مأمور الشحن من اعتدال قاعدة الحاويات حيث إن الحاوية إذا لم تكن معتدلة لا يمكن دخولها الطائرة.

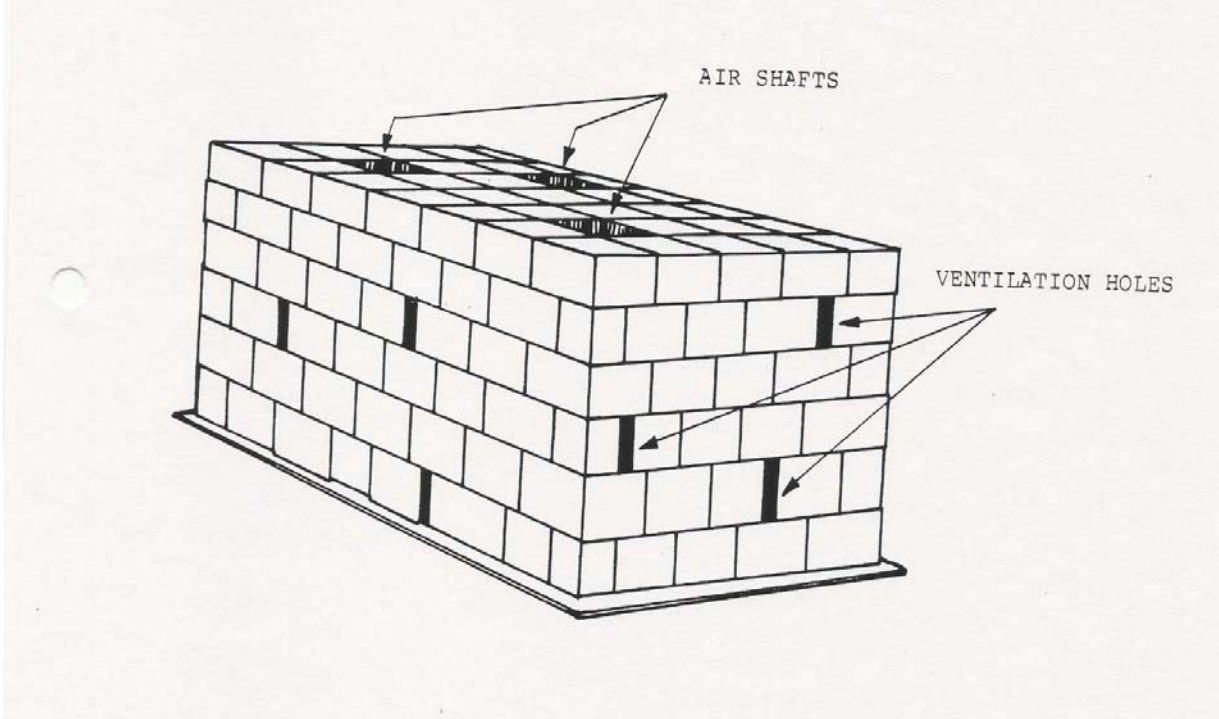
○ أنواع الحاويات: إن للحاويات نوعان هما:

● بليت مع الشباك وهو عبارة عن طبلية معدنية سميكة بأطوال مختلفة أصغرها طوله ١٢٥ أنش × ٨٨ أنش يحمل على طائرة الركاب والشحن. وأكبرها طوله ٢٣٨,٥ × ٩٦ أنش وهذا يحمل على طائرات الشحن فقط ترص عليه الشحنات ثم تربط بالشباك ربطاً جيداً فإذا كانت الشحنات قابلة للتلف مثال الفواكه والخضروات تشد الشبكة شداً خفيفاً .

أما إذا كانت الشحنة عبارة عن طرد كبير مثال محرك طائرة أو سيارة فلا يحتاج إلى الشبكة ولكن يربط بشرائط نايلون قوية مخصصة لذلك. لكونها قوية ويتحمل كل شريط ما وزنه ٢٥٠٠ كيلو إذا كان الربط باتجاه مستقيم . فتربط بالعدد الموازي لوزن الشحنة مع ملاحظة أن الوزن الحقيقي للشحنة يتضاعف عند الإقلاع والهبوط ، وفي حالة المطبات الهوائية بالجو حيث يبلغ الوزن ثلاثة أضعاف عمودياً وواحد ونصف أفقياً لذلك يحتسب وزن الطرد × ٣ أضعاف لاختيار العدد المناسب من الشرائط لربط الطرد.

● كنتينرات (حاويات) ويرمز لها LD3 وهو أصغر المعدات وهو عبارة عن كبينة معدنية رقيقة لحفظ الشحنات وله باب يفتح ويقفل وتوجد في قاعدته مجار لوضع أطراف الشرائط النايلون بداخلها لتحزيم الطرد وهي تعتبر كأقفال محكمة عند تحميل طرد كبير الحجم أو مواد خطيرة قاعدته موحدة فأطوالها ٦١,٥ × ٦,٤٠ أنش ويمكن تحميله على طائرات الركاب وعلى طائرات الشحن .

○ يتأكد مأمور الشحن من أن الشحنات القابلة للتلف مرصوصة على الحاويات بطريقة جيدة وهي أن ترص كل طبقة بعكس الطبقة التي تحتها وأن تكون هناك فراغات تسمح بمرور الهواء حتى لا تتلف. انظر الشكل .



- يتأكد مأمور الشحن من أن جميع الشحنات داخل الحاوية أو التي في مستودع الطائرة متجانسة يمكن شحنها متقاربة بجوار بعضها.
- يتأكد مأمور الشحن من أن الأوزان المسجلة على بوليصة الشحن مطابقة لأوزان شحناتها.
- يتأكد مأمور الشحن من أن مجموع أوزان الشحنات التي داخل الحاويات صحيحة.
- يتأكد مأمور الشحن من أن المجموع الكلي لوزن الشحنات التي بداخل الحاوية مع وزن الحاوية لا يتجاوز الحد الأقصى الموضوع من قبل الشركة المصنعة للطائرة . حيث إن لكل نوع من الحاوية وزن يضاف إليه وزن الشحنات فلا يمكن تجاوز الوزن الكلي .
- يتأكد مأمور الشحن من صحة أرقام الحاويات ورموزها مثال :

PAG-0354SV للبلت

AKE-1265SV للكتنير

- يقوم مأمور الشحن بتغطية الشحنات التي على البلتات بالبلاستيك لحفظ الشحنات من الأمطار وذلك في موسم الأمطار أو إذا كانت الشحنة موجهة إلى بلد ممطرة طوال العام.
- يتأكد مأمور الشحن من وضع ملصق ٩,١١ على الحاويات هذا الملصق يحتوي على البيانات التالية:

- رقم الرحلة وتاريخها .
- رقم الحاوية ورمزها .
- المحطة المصدرة .

- محطة الوصول .
 - أرقام البوالص وعدد طرودها ووزنها .
 - وزن المعدة فارغة ، الوزن الكلي .
- كذلك يوجد ملصق آخر مثله يعد للمواد الخطرة لونه أبيض مخطط بخطوط عريضة حمراء أما الأول فلونه أصفر وهو لجميع الشحنات وللبريد ما عدا المواد الخطرة.
- يقوم مأمور الشحن بالتأكد من أن جميع الشحنات والحاويات قد تم سحبها إلى الطائرة استعدادا للتحميل .
 - يقوم مأمور الشحن بمتابعة الشحنات والحاويات حتى الطائرة ويتأكد من تحميلها على الطائرة.
 - يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية إلى قسم الحمولة (LOAD CONTROL) لإبلاغهم عن حمولة الشحن وعدد الحاويات بأرقامها وأوزانها والشحنات التي سوف تكون في مستودع الطائرة مثال :

Y
MEDKLSV MEDKRSV MEDFFSV
.MEDFFSV
CARGO BOARDING INFORMATION TO LOAD CONTROL
FLT NBR 1564 DATE 20MAR04 DEST RUH
ULD NBR KGS ULD NBR KGS BULK
AKE-1243SV 1300 FLA-4536SV 2800 98 KGS
PAG-0978SV 3650 P6P-204067SV 4087
RFR/MEDFPSV
THK
HAMID

مثال على برقية البريد لقسم الحمولة (LOAD CONTROL)

MED KLSV MEDKRSV MEDFPSV
.MEDFPSV
MAIL BOARDING INFORMATION TO LOAD CONTROL
FLT NBR SV1329 DATE 19FEB FDES JED
ULD NBR KGS ULD NBR KGS BULK
3.500K AKE-4513SV
THK
AHMED

ثانياً: يطبع بيان بالشحنات الصادرة وفق النماذج المخصصة للرجوع إليها وقت الحاجة وهي :

○ يقوم مأمور الشحن بإدخال معادلة خاصة في جهاز SCAN لطلب منافست تجريبي (بيان

بالإرساليات)

LSV5436/24FEB-P

مثال المنافست التجريبي انظر الشكل.

AA 1940 24FEB

AA 1940 24FEB

SAUDI ARABIAN AIRLINES

PAGE 1

SV 5436

24FEB04

MED

AS BELOW

MED-IST

AUTO-ALLOCATE * OFF

AKE-11418SV

PMC-20746SV

AKE-11418SV

1 065 56556953P

BKD 213 KUL IST CONSOL

PMC-20746SV

5 065 56556953P

BKD 1181 KUL IST CONSOL

6

1394

الخطوط الجوية العربية السعودية

SAUDI ARABIAN AIRLINES

- يقوم مأمور الشحن بمطابقة هذا المنافست على الواقع فيتأكد من أن أرقام البوالص مسجلة وجميع الحاويات مسجلة.
 - يقوم مأمور الشحن بالتأكد من عدم وجود ملحوظة أمام البوالص حيث إن المنافست يشير أمام البوليصة التي بها خطأ بكلمة IRR.
 - يقوم مأمور الشحن بالبحث في الجهاز عن سبب كلمة IRR وذلك بطلب بوليصة الشحن والتأكد من أنه عمل لها وصول شحنة ، وصول مستندات ، وتوجيه طرود (أي المكان المحدد لوضع الشحنة) لأن الجهاز لا يقبل أن تقوم بخطوة قبل سابقتها مثال:
عند استلامك للشحنة وبعد إصدارك للبوليصة يجب أن تعمل .
 - وصول للمستندات.
 - وصول للشحنة.
 - توجيه المكان المناسب .
 - تجهيز الحاوية.
 - ربطها بالمحطة المرحل إليها أو ربطها بالرحلة مباشرة .
 - فتح الحاوية .
 - إدخال الشحنات كل بوليصة بعدد الطرود التي أدخلت.
 - إقفال الحاوية.
- فلا يقبل الجهاز خطوة قبل الأخرى ويجب أن تكون مسلسلة فيقوم مأمور الشحن بالبحث عن الخطوة المفقودة ويعملها.
- يقوم مأمور الشحن بإصدار المنافست النهائي .

LSV1517/24FEB-M

انظر الشكل للمنافست النهائي :

AA 1345 02APR		C A R G O M A N I F E S T			
AA 1346 02APR		I C A O A N N E X 9 A P P E N D I X 2		PAGE 1	
SAUDI ARABIAN AIRLINES		HZ-AJE		SV 1535 02APR04	
POINT OF LOADING MED		POINT OF UNLOADING AS BELOW			
AWB NUMBER	PKGS	NATURE OF GOODS	OWNER/OPERATOR USE WEIGHT EX TO	OFFICIAL USE	
		MED - JED			
AKE-12703SV					
065 55958604	10	FRAMES CLOCKS SA	B 181 MED JNB SFD	SURF/01APR	
065 55958630	1	P.EFFECTS	B 66 MED ADD SFD	SURF/01APR	
065 55958641	1	P.EFFECTS	B 58 MED ADD SFD	SURF/01APR	
065 55958593	1	P.EFFECTS	B 112 MED ADD SFD	SURF/01APR	
065 55958626	2	P.EFFECTS	B 82 MED ISB SFD	SURF/01APR	
065 55958663	2	P.EFFECTS	B 150 MED LHE SFD	SURF/01APR	
	17		649 KGS		
LOCAL					
TRANSIT					
NIL					
	17		649 KGS		
SERVICE					
SVS 00333941	2	COMAT	S 28 MED JED SFD	SURF/01APR	
	2		28 KGS		

TOTAL FREIGHT EX MED					
	19		677 KGS		

- يقوم مأمور الشحن بإصدار منافست البريد الجوي الصادر بالإدخال التالي :
- VSV1552/03FEB- MA .
ET .
- انظر الشكل لمنافست البريد الصادر.

AA 1348 02APR CARGO MANIFEST
AA 1446 02APR ICAD ANNEX 9 APPENDIX 2
SAUDI ARABIAN AIRLINES HZ-APG SV 1552 PAGE 1
POINT OF LOADING MED POINT OF UNLOADING AS BELOW 02APR04

AWB NUMBER	PKGS	NATURE OF GOODS	OWNER/OPERATOR USE WEIGHT EX TO	OFFICIAL USE
		M A I L		
		MED - RUH		
LOCAL				
MLC 32124MED	1	COMPANIES MAIL DN 1531-MED	1.000 MED RUH SFD	SURF/02APR
TRANSIT				
NIL				
	1		1.000 KGS	

TOTAL FREIGHT EX MED

الخطوط الجوية العربية السعودية 1 KGS

- يقوم مأمور الشحن بالتأكد من أن جميع المعلومات التي بالمنافست سليمة وعدم وجود أي ملحوظة.
- يقوم مأمور الشحن بجمع المستندات كالتالي:
 - صورة من (البيان) منافست الشحن + صورة من البوالص + خطاب الشاحن + صورة من برقية الوزن المرسل إلى قسم الحمولة وترسل إلى قسم الأرشيف للاحتفاظ بها في الملفات الخاصة بالشحن.
 - صورة من (البيان) منافست الشحن تدبس في ظرف الرحلة الخاص بالشحن بعد كتابة محطة المصدر ومحطة الوصول أي خط السير على الظرف ورقم وتاريخ الرحلة.
 - يضع بقية صور المنافست مع بقية صور البوالص داخل الظرف الخاص بالشحن ويدبسه.
 - صورة من منافست البريد + صورة من بيان الإرساليات + صورة من برقية الوزن المرسل إلى قسم الحمولة وترسل إلى قسم الأرشيف للاحتفاظ بها في الملفات الخاصة بالبريد .
 - صورة من (البيان) منافست البريد تدبس في ظرف الرحلة الخاص بالبريد بعد كتابة محطة المصدر ومحطة الوصول أي خط السير على الظرف ورقم وتاريخ الرحلة
 - يضع بقية صور المنافست مع بقية صور بيانات الإرساليات داخل الظرف الخاص بالبريد ويدبسه.
- يقوم مأمور الشحن بتعبئة النموذج الخاص بإحصائيات الشحن وهذا النموذج يحتوي على:
 - أرقام الرحلات .
 - مجموع الأوزان لكل رحلة .
 - الفراغات التي كانت معتمدة من قسم مراقبة الشحن المركزي على كل رحلة .
 - أوزان الشحنات العادية منفصلة .
 - أوزان شحنات مواد المؤسسة الصادرة .
 - أوزان الشحنات الخاصة إن وجدت .
 - أوزان شحنات مواد المؤسسة الواردة .
- يقوم مأمور الشحن بتعبئة النموذج الخاص بإحصائيات البريد وهذا النموذج يحتوي على :
 - مجموع أوزان البريد الحكومي .

- مجموع أوزان البريد العادي .
- مجموع أوزان البريد الممتاز .
- مجموع أوزان بريد الشركات .
- مجموع أوزان بريد الشركة الناقلة . (الخطوط السعودية)

○ يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية O/B إذا كانت هناك شحنات خاصة لمتابعتها مثال البرقية
شحنة ثمينة من المدينة المنورة إلى جدة .

Y
JEDFVSV MEDFVSV
.MEDFVSV
VAL O/B
065-10293874MEDJEDT04K120
O/B SV1517/13APR MEDJED
OSI/PLS ADVZ RCVNG ND DLVRY DTLS
THK
ALI

ثالثاً: تنسيق عمليات الشحن الخاصة للتأكد من استيفائها لكافة الشروط المطلوبة بقسم الشحن:

١. لكل شحنة خاصة مستندات الخاصة بها وشروطها الخاصة فلا يمكن إرسال الشحنة حتى تكتمل مستندات وشروطها.

○ الجثمان

المستندات المطلوبة لشحن الجثمان هي ...:

- ❖ شهادة المتوفى وتصدق من قبل مستشفى حكومي معتمد .
- ❖ شهادة التحنيط وتصدر من مستشفى حكومي لديه الإمكانيات لعمل التحنيط .
- ❖ التقرير الطبي .
- ❖ تصريح الدفن .
- ❖ خطاب من سفارة أو قنصلية المتوفى بالموافقة على ترحيل الجثمان.
- ❖ خطاب من الإمارة بعدم الممانعة على الترحيل .
- ❖ تقرير الشرطة أو تقرير المرور إذا كانت الوفاة بسبب حادث مروري.
- ❖ صورة جواز السفر للمتوفى محتوية على تأشيرة مغادرة جثمان.

الشروط المطلوبة لشحن الجثمان ..:

- ❖ يجب أن تكون جميع المستندات أعلاه من أصل وستة صور.
- ❖ في حالة ترحيل الجثمان لأي بلد غير عربي يجب ترجمة جميع مستندات الجثمان إلى اللغة الإنجليزية .
- ❖ إذا كان مع الجثمان مرافق فيجب أن تتم حجوزاته على نفس الرحلة التي سيرحل عليها الجثمان.
- ❖ إذا كان الجثمان بدون مرافق فيجب اتباع التعليمات التالية:
- < تزويد إدارة خدمات الشحن بالمطار بعنوان أهل المتوفى كاملاً مثال اسم المرسل إليه ، ورقم هاتفه ورقم صندوق بريده ، والفاكس والتلكس ، واسم المدينة ، وذلك لإرسال البرقيات اللازمة لأخذ الموافقة من ذوي المتوفى في محطة الوصول . ومن محطات العبور على متابعتهم للجثمان.
- < جميع المستندات الأصلية يجب أن تسلم لإدارة الشحن الجوي بمحطة الإقلاع.
- < على الشاحن مراجعة إدارة خدمات الشحن الجوي في مطار الإقلاع قبل إحضار الجثمان للمطار لعمل إجراءات التنسيق المسبق .
- < لا يمكن ترحيل الجثمان إلا بعد الحصول على الموافقة من ذويه .

وإليك مثالاً للتسيق المسبق .

❖ على مأمور الشحن إرسال برقية خطة ترحيل مثال.

خطة ترحيل جثمان مع مرافق .

Y
ISTFFSV JEDFFSV MEDFFSV
.MEDFFSV
PLAN TO FWD H/REM WITH ACOMPANY PAX
H/REM OF LATE OJOLAN HASSAN ORDGHAN
ACOMPANY PAX/ AHMED HASSAN ORDGHAN
WL FWD AS FLWNG
O/BSV1529/24MAR04 MED JED
O/BSV455/25MAR04 JED IST
OSI/PLS ADVZ RCPT ND DLVRD
RGDS
SALIM

ترحيل جثمان بدون مرافق .

Y
ISTFFSV JEDFFSV MEDFFSV
.MEDFFSV
PLAN TO FWD H/REM W/O ACOPNY PAX
H/REM OF LATE OJOLAN HASSAN ORDGHAN
CNEE/ AHMED HASSAN ORDGHAN PH 567 635 985/567 635 586
WL FWD AS FLWNG
O/BSV1535/20MAR MEDJED
O/BSV545/21MAR MED IST
OSI/ PLS CTCT CNEE ND ADVZ ACCP
JEDFFSV PLS ADVS MONTOR
RGDS
SAEED

○ الحيوانات الحية .

المستندات المطلوبة للحيوانات الحية .

مراجعة كتاب التعرف للأنظمة والقوانين لمعرفة المستندات المطلوبة لبلد الوصول .

بالإضافة إلى الشهادتين الأساسيتين وهما .

❖ الشهادة الصحية للحيوان .

❖ شهادة الشاحن للحيوانات الحية وهذه تعبأ من قبل الشاحن .

انظر الشكل.

SHIPPER'S CERTIFICATION EXAMPLE (Front)



SHIPPER'S CERTIFICATION FOR LIVE ANIMALS

(to be completed in duplicate)

This is to certify that (check appropriate box):

- In addition to having completed all advance arrangements, this consignment is properly described and packed, and is in proper condition for carriage by air according to the current Edition of the IATA Live Animals Regulations and all applicable carrier and governmental regulations. The animal(s) of this consignment is (are) in good health and condition.
- Animals taken from the wild for shipment have been appropriately acclimatised.
- This consignment does not include Appendix I species as described in the Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora or in other applicable national legislations. Applicable permits/certificates are attached to the air waybill.
- The endangered species contained in this consignment can be legally carried and imported into the country of ultimate destination and through the transit countries en route.

The shipper accepts that carriers will not be liable for any loss, damage or expense arising from death due to natural causes, or death or injury of any animal caused by the conduct or acts of the live animal itself or of other animals, such as biting, kicking, goring or smothering, nor for that caused or contributed to by the conditions, nature or propensities of the animals. In no event will carrier be liable for death or injury to an animal attendant caused or contributed to by the condition, conduct or acts of animals.

Number of Package(s) عدد الحلات	Specific Container Requirement Number (see IATA Live Animals Regulations)	Species (description and names – scientific and common) and Quantity of Animals

Name and address of shipper

Signature of shipper

Date.....
Year/Month/Day (See reverse side for special conditions)

Shippers failure to comply in all respects with the applicable IATA Live Animals Regulations and any other international and/or national government regulations, may be in breach of applicable law and subject to legal penalties.

Air Waybill No.	Airport of Departure	Airport of Destination
-----------------	----------------------	------------------------

الشروط المطلوبة للحيوانات الحية .

التغليف .

- ❖ يجب أن توضع داخل طرد مناسب ومفتوح الجوانب ومغطى بسلك لمنع من الهروب ولدخول الهواء حتى يتنفس بسهولة .
 - ❖ بالإمكان الكتابة على الطرد (اسم وعنوان المرسل والمرسل إليه) .
 - ❖ بالإمكان وضع الملصقات على الطرد .
 - ❖ أن يكون الطرد قوياً ويتحمل وزن الحيوان .
 - ❖ أن يكون مناسباً لحركة الحيوان فيسمح له بالدوران والوقوف والجلوس وأن تكون هناك خشبة لتمكن الطائر من الوقوف عليها إذا كان الحيوان طائراً .
 - ❖ أن يكون الطرد ناعم الملمس من الداخل .
- خطة ترحيل الحيوانات .

Y
KHIFFSV JEDFFSV MEDFFSV
.MEDFFSV
PLAN TO FWD AVI
065-09871235MEDKHI/LIVE SNARES/AVI
CNEE/ MOHAMAD KHAN BALOSHI PH 567 635 985/567 635 586
WL FWD AS FLWNG
O/BSV545/21MAR MED IST
OSI/ PLS CTCT CNEE ND ADVZ ACCP
JEDFFSV PLS ADVS MONTOR
RGDS
SAEED

○ المواد سريعة العطب :

وهي التي تتغير أو تعطب بالتالي :

- ❖ حرارة الجو .
- ❖ الارتفاع في طبقات الجو.
- ❖ مرور الوقت .

المستندات المطلوبة

الرجوع إلى كتاب تعرفه أنظمة وقوانين الشحن لمعرفة المستندات المطلوبة بالإضافة إلى خطاب الشاحن .

○ الشحنات الثمينة :

وصفها حسب أنظمة (IATA) في الحقل الثالث ٣,٧,٦ هي .

الشحنة التي تحتوي على واحد أو أكثر من التالي :

- الشحنة التي صرح العميل بأن قيمتها ١٠٠٠٠٠٠ دولار أو ٤٥٠٠٠٠ جنيه إسترليني .
- الذهب والفضة والابلتين والمجوهرات المصنوعة منها .
- الشيكات ، التذاكر وكل شيء له قيمة عند الناس .

تبدأ أجور هذه الشحنات من ٢٠٠٪ إلى ٥٠٠٪ من السعر العادي وذلك حسب نوع الشحنة وحسب وجهتها راجع كتاب (تعرفه أنظمة وقوانين الشحن) .

وتنقسم إلى أربعة أقسام حسب قيمتها ويرمز لكل قسم بالتالي :

- A - الشحنات التي لم يصرح العميل بقيمتها مثال فساتين الأفراح ، مستندات مهمة ، استثمارات السيارات ورخص السير ، تذاكر السفر ... الخ.
- B - الشحنة التي قيمتها أقل من ٥٠ ٠٠٠ دولار أمريكي .
- C - الشحنة التي قيمتها ٥٠ ٠٠٠ دولار أمريكي وما فوق ولكن لا تصل المليون دولار.
- D - الشحنة التي قيمتها مليون دولار أمريكي وما فوق .

المستندات المطلوبة للشحنات الثمينة .

❖ خطاب الشاحن ويجب أن يعبأ من قبل الشاحن بكامل البيانات مع التأكيد على :

- . تسجيل اسم وعنوان وهاتف والرمز البرقي إن وجد لكل من الشاحن والمرسل إليه .
- . تسجيل نوع المحتويات ولا يمكن أن يسجل كلمة (يقال به كذا...) .
- . تسجيل عدد الطرود .

. تسجيل نوع التغليف مثال (صندوق خشبي)

. تسجيل حجم الطرد مثال (50x60x80 cm)

. تسجيل عدد شرائط التريط حيث إنه يجب أن يربط ب شرائط حديدية أو بلاستيكية قوية .

❖ خطاب تعهد من الشاحن بأن المرسل إليه سوف يقوم باستلام الشحنة من محطة الوصول خلال أربع وعشرين ساعة من وصول الرحلة حسب جدول الرحلات وضمن أنه سوف يقوم بدفع جميع الرسوم مع أجور الشحن في حالة إعادة الشحنة بسبب رفض أو تأخر المرسل إليه عن الاستلام .

إجراءات عملية التنسيق

على مأمور الشحن عمل التالي :

❖ يحدد خط السير مع مراعاة التالي :

. الرحلات المباشرة وبدون توقف .

. رحلات طائرات الشحن أولاً ثم رحلات الركاب ثانياً .

انظر المثال لشحنة من المدينة المنورة إلى كراشي .

عدد مرات التوقف	خط السير	رقم الرحلة
٠٠	المدينة المنورة _ كراشي	٩١٢ شحن ٠١
٠٠	المدينة المنورة _ كراشي	٧١٢ ركاب ٠٢
٠١	المدينة المنورة _ الدمام _ كراشي	٩٢٤ شحن ٠٣
٠١	المدينة المنورة _ الدمام _ كراشي	٧١٨ ركاب ٠٤
٠٠	المدينة المنورة _ الرياض	٩١٣ شحن ٠٥
٠٠	الرياض _ كراشي	٩٢٥ شحن ٠٦
٠٠	المدينة المنورة _ الرياض	٧١٠ ركاب ٠٧
٠٠	الرياض _ كراشي	٧٦٠ ركاب ٠٨

❖ يتم الاختيار حسب ترتيب هذا الجدول

الإعداد المسبق بأن يرسل برقية طلب الموافقة من المرسل إليه (خطة الترحيل) مثال :

Y

MEDFVSV KHIFVSV

.MEDFVSV

PLAN TO FWD HI VAI

O/BSV912/13FEB MED -KHI T01K60

CNEE..MOHD KHAN BALOSHI

TEL...89765434/98767545

SHPR.. ALSHAREEF FOUAD

TEL...8223185

OSI/PLS CTC CNEE ND ADVZ ACCPTNCE

THK

SAMI

أعمال محطة الوصول

- ❖ يقوم مأمور الشحن بالاتصال بالمرسل إليه وإشعاره عن الخطة وموعد وصول الشحنة .
 - ❖ يقوم مأمور الشحن باستقبال الرحلة باصطحاب موظف الأمن.
 - ❖ يقوم مأمور الشحن بالتأكد من سلامة الشحنة من حيث التغليف الخارجي.
 - ❖ يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية بالموافقة بعد الحصول عليها من المرسل إليه .
- انظر مثال الرد من محطة الوصول وهو كالتالي :

Y
MEDFVSV KHIFVSV
.KHIFVSV
HI VAL ACCP
ATTN/SAMI
RYT 100812 REG HI VAL O/B SV912/13FEB
CNEE..MOHD KHAN BALOSHI
O K TO FWD AS YR PLAN
THK
INTIZAM

أعمال محطة التوسط.

- ❖ يقوم مأمور الشحن بالرد على البرقية بالموافقة على المتابعة وحجز مكان على الرحلة .
- ❖ يقوم مأمور الشحن بالتأكد من وجود الشحنة على الطائرة .
- ❖ يقوم مأمور الشحن بالتأكد من مواصلة الشحنة وأنها لم تنزل من الطائرة .

شروط تخزين الشحنات الثمينة .

- ❖ يجب أن توضع الشحنة داخل خزانة قوية ومحكمة .
- ❖ يجب أن تكون الخزانة دائماً مغلقة .
- ❖ يجب الاحتفاظ بمفتاح الخزانة لدى مشرف الفترة .
- ❖ يجب أن تكون هناك عملية استلام وتسليم بين المشرفين لمفتاح الخزانة .
- ❖ يجب أن تسجل عملية الإدخال والإخراج للشحنة في دفتر التسجيل للشحنات الثمينة بالخزانة.

إذا كان مع الشحنة الثمينة مرافق يعمل التالي :

A. على محطة المصدر إشعار محطة الوصول بأن الشحنة معها مرافق.

- B. محطة الوصول ليست ملزمة بالاتصال بالمرسل إليه لأخذ الموافقة .
- C. يجب على المرافق مسؤولية الحصول على التصاريح الخاصة بتحركه .
- D. يجب على المرافق البقاء تحت الطائرة للإشراف على عملية التحميل وإغلاق مستودع الطائرة.
- E. يجب على المرافق أن يكون آخر راكب يصعد الطائرة .
- F. يجب على مأمور الشحن أن يشعر موظف الساحة بوجود مرافق للشحنة .
- G. يجب على المرافق الحصول على بطاقة صعود الطائرة بالطريقة العادية .
- H. يجب على مأمور الشحن بمحطة الوصول إشعار موظف الساحة بوجود مرافق لشحنة ثمينة.
- I. يجب على المرافق أن يكون أول راكب ينزل من الطائرة .

○ المواد الخطرة :

تعريفها: هي المواد والعناصر التي يمكن أن تسبب خطورة واضحة للبشر، والممتلكات . عند ما تنقل جوا ولها ثلاث خطوات.

مواد خطرة ممنوعة .

بعض المواد الخطرة ممنوعة النقل جوا ما لم تستثن

مواد خطرة محظورة .

يمكن قبولها للنقل جوا شريطة أن تكون متوافقة مع أنظمة (IATA ، ICAO) بما يخص الكمية ، التغليف ، العلامات ، البطاقات .

مواد خطرة غير خطرة .

تبدو بعض البضائع خطرة ، ولكن يمكن أن لا تكون كذلك بناء على المعايير الموضحة في أنظمة المواد الخطرة. يمكن قبول هذه البضائع على أنها (غير خطرة).

مناولة المواد الخطرة :

يجب الحرص واتخاذ العناية الفائقة عند مناولة المواد الخطرة كما يجب ملاحظة جميع العلامات والبطاقات مثل بطاقة (هذا الجانب إلى أعلى) (تجنب البلل) وأي تعليمات ومناولة أخرى مع تجنب رمي صناديق الشحنات الخطرة أو وضعها في أماكن تتعرض فيها إلى الإسقاط بسهولة .

شروط تخزين المواد الخطرة:

يجب تخزين المواد الخطرة في الأماكن الموضحة جليا بعبارة (منطقة مواد خطرة) .

ويجب أن تكون هذه المناطق :

❖ معلمة بوضوح .

❖ بعيدة عن السخانات والآليات أثناء تشغيلها وبقية أخطار الحرائق الأخرى .

❖ بعيدة عن مناطق التخزين المزدحمة بالحركة .

❖ سهلة الوصول والدخول إليها .

❖ مزودة بطفايات الحريق اللازمة .

❖ ذات تهوية جيدة .

المواد التي يجب إبعادها عن الشحنات الخطرة :

- ❖ المواد الغذائية .
 - ❖ الحيوانات الحية .
 - ❖ البريد .
 - ❖ الأفلام الفوتوغرافية غير المحمضة .
 - ❖ أشرطة التسجيل المغناطيسية.
- بعض النقاط الأساسية الواجب تذكرها عند التحميل .
- ❖ يجب ضمان عدم تحريك المواد الخطرة أثناء الرحلة الجوية أو تعرضها للتلف .
 - ❖ لا يسمح بنقل الغازات القابلة للاشتعال بالتصنيف ٢ القسم ٢,١ وكذلك الغازات السامة القسم ٢,٣ على طائرات الركاب .
 - ❖ يجب عدم شحن المواد السامة والمعدية بالتصنيف ٦ في نفس عابرها شحن الحيوانات الحية أو المواد الغذائية .
 - ❖ يسمح بالمواد المشعة الواردة بالتصنيف ٧ على طائرات الركاب شريطة (TRANSPORT INDEX مؤشر النقل) أن لا يتجاوز ١٠ للطرد الواحد و ٥٠ لطائرات الشحن .
 - ❖ لا يوجد تحديد كمية لشحن المواد المغنطة الواردة بالتصنيف ٩ إلا أنه يتوجب شحنها في مؤخرة الطائرة .
 - ❖ يجب عدم شحن الثلج بالتصنيف ٩ في نفس المخزن مع الحيوانات الحية .
 - ❖ يمنع منعاً باتاً شحن المواد الخطرة المخصصة لطائرات الشحن على طائرات الركاب .
 - ❖ يمنع منعاً باتاً شحن المواد الخطرة في كبينة الركاب .
 - ❖ لا يسمح بتحميل المواد الخطرة في المواقع ١ - ٥ - ٦ في المقصورة الرئيسية لطائرات الشحن

. MD11F

التخزين في طائرات الشحن .

- ❖ يجب أن يسهل الوصول للمواد الخطرة المسموحة لطائرات الشحن فقط . بمعنى أنه يجب أن ترى وتلمس وتحرك الشحنة أثناء الطيران .
- ❖ المواقع التي يسهل الوصول إليها .

MD11-F

الجانب الأيسر من مواقع الطليبات ٢- ٣- ٤- ٧- ٨- ٩- ١٠- ١١- ١٢ مع عمل ممر عرضه ١٧ بوصة ابتداء من الموقع ١ حتى آخر موقع يحوي مواد خطرة لطائرات الشحن فقط .

B747F

المقصورة الرئيسية خلف المحطة ٩٠٢ وهي المواقع من ٦ إلى ١٥ ومن ١٩ إلى ٢٨ باستثناء الموقع رقم ٢٩ ويفضل الموقعان ٢٦- ٢٧ .

المواد الخطرة الخاصة بطائرات الشحن المستثناة من سهولة الوصول داخل الطائرة .

- ❖ السوائل القابلة للاشتعال التصنيف ٣ ذات مجموعة التغليف ٣ بدون أخطار فرعية .
- ❖ القسمان ٦,١ السموم و٦,٢ المواد المعدية .
- ❖ التصنيف ٧ المواد المشعة .
- ❖ التصنيف ٩ المواد الخطرة المتنوعة بما في ذلك المواد المغناطيسية ، الثلج.

أسئلة الوحدة الرابعة

أجب على الأسئلة التالية :

- ١ - كم عدد أهداف تنسيق عمليات الشحن؟ اذكر هدفين منها
- ٢ - ما هي المعلومات المطلوبة لقسم الحمولة؟
- ٣ - ما هو الفارق بين وزن الطائرة عند الإقلاع ووزنها عند الهبوط؟
- ٤ - ما هي المواد التي تسجل في بيان إشعار قائد الطائرة؟
- ٥ - اذكر عدد أنواع الحاويات
- ٦ - ما هو الكنتينر وما هو رمزه؟
- ٧ - هل يمكن وضع شحنات مختلفة في حاوية واحدة؟
- ٨ - ما هو الوزن الكلي للحاوية؟
- ٩ - لماذا تغلف الشحنات التي على البلتات ولماذا تغلف؟
- ١٠ - لماذا يرمز للملصق الخاص للحاويات؟ وكم عددها؟
- ١١ - ما هي المعلومات التي تسجل على ملصق الحاويات؟
- ١٢ - اذكر صيغة برقية الحمولة؟ وعلى من توجه هذه البرقية؟
- ١٣ - ما هي المعادلة المدخلة في جهاز الحاسب لطباعة المنافست التجريبي؟

- ١٤ - ما هي المعادلة المدخلة في جهاز الحاسب لطباعة المنافست النهائي ؟
- ١٥ - ماذا يفعل مأمور الشحن عند ظهور IRR أمام بوليصة الشحن ؟
- ١٦ - ما هي بيانات الشحن المرسله إلى قسم الأرشيف ؟
- ١٧ - كيف ترسل مستندات الشحن إلى محطة الوصول ؟ وما هي هذه المستندات ؟
- ١٨ - كيف ترسل مستندات البريد إلى محطة الوصول ؟ وما هي هذه المستندات ؟
- ١٩ - ما هي المعلومات التي يحتويها نموذج الإحصائية الخاصة بالشحن ؟
- ٢٠ - ما هي المعلومات التي يحتويها نموذج الإحصائية الخاصة بالبريد ؟
- ٢١ - ما هي المستندات المطلوبة للجثمان ؟
- ٢٢ - ما هي الشروط المطلوبة لشحن الجثمان ؟
- ٢٣ - ما هو المطلوب من العميل عند ترحيل جثمان إلى خارج المملكة ؟
- ٢٤ - ما هي صيغة البرقية لعمل خطة إرسال جثمان بدون مرافق ؟
- ٢٥ - ما هي الشروط المطلوبة لشحن الحيوانات ؟
- ٢٦ - ما هي المواد سريعة التلف ؟

- ٢٧ - ما هو وصف الشحنات الثمينة ؟
- ٢٨ - كم عدد أقسام الشحنات الثمينة ؟
- ٢٩ - ما هي المستندات المطلوبة للشحنات الثمينة ؟
- ٣٠ - ما هو أفضل اختيار للحجز لخط سير الشحنات ؟
- ٣١ - ما هي الأعمال التي تقوم بها محطة الوصول عند عمل تنسيق مسبق ؟
- ٣٢ - ما هي الأعمال التي تقوم بها محطة التوسط ؟
- ٣٣ - ما هي شروط تخزين الشحنات الثمينة ؟
- ٣٤ - ما هي الأعمال التي يقوم بها الشخص المرافق للشحنة الثمينة ؟
- ٣٥ - ما هو تعريف الطرود الخطرة ؟
- ٣٦ - ما هي شروط تخزين الشحنات الخطرة ؟
- ٣٧ - ما هي المواد التي يجب إبعادها عن الشحنات الخطرة ؟
- ٣٨ - ما هي النقاط الأساسية الواجب تذكرها عند التحميل للشحنات الخطرة ؟
- ٣٩ - ما هي المواد الخطرة التي لا تحمل إلا على طائرات الشحن ومستثناة من سهولة الوصول إليها داخل الطائرة ؟



إجراءات الشحن

يقوم بالأعمال المالية الخاصة بالشحن

اسم الوحدة : يقوم بالأعمال المالية الخاصة بالشحن .

الجدارة : التعرف على كيفية القيام بالأعمال المالية الخاصة بالشحن .

الأهداف :

- ١ . يحصل قيمة أجور الشحن والمصاريف الأخرى نقداً أو بالأجل لتوريدها للصندوق .
- ٢ . يعد بيان التسديد وفق النماذج المخصصة بما يفيد دفع الشاحن إليه أو من ينوب عنه لتكاليف الشحن .
- ٣ . يرسل النقد إلى أمين الصندوق في نهاية الوردية بتعبئة البيان المخصص لمطابقتها بأذن التسليم.

الوقت المتوقع : ثمان ساعات .

الوسائل المساعدة :

هاتف	فاكس	جهاز حاسب آلي
ملفات	خرامة	دباسة
آلة تصوير	سلة مهملات	سندات قبض

متطلبات الجدارة :

الحرص والدقة في التعامل مع المستندات المالية .

المقدمة

يعتبر تسديد أجور الشحنات من الواجبات التي لا تقبل التأخير فيجب على مأمور الشحن أن يقوم بالتسديد عند نهاية فترته كما أنه لا تقبل الزيادة في المبالغ المسددة ولا يقبل النقص أي أنه لا يمكن استحصال مبالغ أكثر من السعر المحدد من الشاحن ولا أقل حفاظاً على حقوق الشاحن وحقوق الشركة الناقلة. ولأهمية ذلك قامت الشركة الناقلة باستحداث قسم خاص لتدقيق جميع البوالص فعند اكتشاف أي خطأ سواء زيادة أو نقص في المبالغ أو أن إحدى البوالص لم تسجل في بيان التسديد أو عدم وجود أمر حكومي أو أمر شركات . يقوم هذا القسم بإصدار ما يسمى بالملاحظة على المحطة وترسل إلى مدير الشحن ليقوم بدوره بتحويلها إلى مأمور الشحن ليقوم بتسديدها وفي حالة تكرار الملاحظات على موظف ما تقوم لجنة التحقيق في الأمر حفاظاً على أموال المؤسسة.

وعلى مشرف الفترة التأكد من أن جميع مأموري الشحن قاموا بعمل بيان التسديد وسلموه لأمين الصندوق في نهاية كل فترة . ويشدد على ذلك ويرسل صورة من البيان بعد الحصول على التوقيع من أمين الصندوق إلى إدارة الشحن للاحتفاظ بها في الملف الخاص للرجوع إليها عند الحاجة . فإن كانت الصورة موجودة بمعلومات صحيحة وإجراء سليم فإن الإدارة تقوم بالرجوع إلى هذا الملف للحصول على المعلومات المطلوبة للرد على الملاحظات دون الرجوع إلى مأمور الشحن .

أولاً: يحصل قيمة أجور الشحن والمصاريف نقداً أو بالأجل لتوريدها للصندوق.

هناك طريقتان لاستلام أجور الشحن من الشاحن :

○ الدفع في محطة المصدر وله عدة طرق :

● الدفع نقداً :

أو بموجب شيك مصرفي بالريال السعودي ويعتبر نقداً إذا كانت الشحنة صادرة من داخل المملكة. أما إذا كانت صادرة من خارج المملكة فتكون بنفس عملة البلد الصادرة منها ويرمز له PP.

● أمر حكومي :

وهذا يكون بواسطة خطاب يعد من قبل الجهة الحكومية بصيغة متفق عليها مع الشركة الناقلة بعد عمل اتفاقية نقل شحن وبيد أو إحداها وفي هذه الحالة يحدد الأشخاص المفوضون بإصدار الأوامر والأشخاص المفوضون باستلام وتسليم الطرود.

وطريقة ذلك بأن يحضر مندوب الإدارة الحكومية الشحنات ويزنها ويسجل الوزن على خطاب الأمر. فيقوم مأمور الشحن بتسجيل التكلفة أيضاً في خطاب الأمر (تكلفة أجور الشحن) فيقوم مندوب الإدارة الحكومية بإعادة الخطاب إلى إدارته لختمه بختم الارتباط هو (ختم مسجل فيه تم الارتباط بمبلغ) المبلغ الذي سجله مأمور الشحن. وذلك لأن كل إدارة حكومية لها مبلغ محدد سنوياً كميزانية لا يمكن تجاوزه فعندما يرتبط بمبلغ لشحنة معينة يقوم موظف المالية بالإدارة الحكومية مرسله الطرود بخصمه من مجمل مبلغ الميزانية السنوية المرصود لإدارته فيكون دائماً على اطلاع فلا يتجاوز مبلغ الميزانية. ثم يعود مندوب الإدارة الحكومية إلى قسم الشحن ليتم إصدار بوليصة الشحن ويرمز لها PG. أي حساب حكومي.

● أمر الشركات والمؤسسات :

ويكون بواسطة خطاب معد من قبل المفوضين للشركات أو المؤسسات بصيغة متفق عليها مع الشركة الناقلة يختم بختم الشركة أو المؤسسة ولا يستوجب بأن يكون ختم ارتباط حيث إن الشركات والمؤسسات ملتزمة بالتسديد خلال فترة زمنية قصيرة ومحددة. وقد يكون هناك تعامل بين الشركة الناقلة والشركة أو المؤسسة المستفيدة بعملية بيع وشراء فتسدد بطريقة المقاصة. مثال هناك تعامل مع شركة التمور بالمدينة المنورة والخطوط السعودية حيث إن شركة التمور تقوم بنقل التمور بواسطة الخطوط السعودية وتقوم الخطوط السعودية بشراء تمور الدرجة الأولى من شركة التمور فيكون الحساب بينهما بطريقة المقاصة.

ويرمز لحساب الشركات والمؤسسات بالرمز PX .

• حساب وكالات الشحن :

تقوم الشركة الناقلة بتزويد الوكالات ببوالص شحن متسلسلة الأرقام تسلم لمندوب الوكالة كعهدة يجب أن تعاد إلى الشركة الناقلة في حالة عدم الاستفادة منها . فتقوم الوكالة بتعبئة هذه البوالص وإصدارها للعملاء بدلاً من الشركة الناقلة مقابل نسبة من قيمة الأجور. ويحق للوكالة إضافة قيمة أجور أخرى لخدمات تقدمها للعميل مثال أجور تغليف الطرود..... الخ

ثم تقوم الوكالة بتسليم هذه الشحنات مع صور البوالص لقسم الشحن الخاص بالشركة التي استلمت منها البوالص بعد أن ترسل صورتين من كل بوليصة مع بيان التسديد والإيصال البنكي إلى قسم المالية للشركة الناقلة حيث إنه على الوكالة إدخال المبالغ المستحقة للشركة الناقلة في حساب الشركة الناقلة لدى البنك المتفق عليه بينهما ويرمز لحساب الوكالات بالرمز PX.

○ الدفع في محطة الوصول :

بإمكان الشاحن أن يرسل شحنته على أن يدفع أجور الشحن وأجور الوكالة وقيمة البضاعة في محطة الوصول ويرمز لهذه الطريقة (C O D) إلا أنه قليلاً من شركات الطيران يتعامل بهذه الطريقة .

وعوضاً عن ذلك بإمكان الشاحن أن يرسل شحنته على أن يدفع أجور الشحن وأجور الوكالة فقط في محطة الوصول ويرمز لذلك (CC) وهذه الطريقة مقبولة من بعض الدول ومرفوضة من بعض الدول ومقبولة بشروط عند بعض الدول مثال (المملكة العربية السعودية) تقبل ذلك على الخطوط السعودية وبعض شركات الطيران . (عشر شركات تقريباً قابلة للزيادة والنقص) راجع كتاب تعرفه الشحن أنظمة وقوانين وهناك بعض الشركات مقبولة لدى المملكة العربية السعودية ولكن إلى مدن محددة داخل المملكة مثال الخطوط الفرنسية والخليجية وشركة طيران الشرق الأوسط (الخطوط اللبنانية) مسموح لهم إرسال الشحنة بطريقة الدفع في محطة الوصول (CC) إلى الدمام وجدة والرياض أما الخطوط الألمانية فمسموح لها إرسال الشحنات إلى جدة والرياض فقط راجع كتاب تعرفه الشحن أنظمة وقوانين.

○ قيمة أجور الشحن :

إن أجور الشحن الجوي تختلف حسب المحتويات وتنقسم إلى ثلاثة أقسام...:

- ١ - أسعار عموم الشحنات وهي ثلاثة أقسام ويرمز لها GCR
(GENERAL CARGO RATES)

M		الحد الأدنى	١
N	لأقل من ٤٥ كيلو	السعر العادي	٢
Q	٤٥ وما فوق	أسعار مشروطة بوزن محدد	٣

وهناك بعض المحطات لها أسعار ١٠٠ كيلو و ٥٠٠ كيلو أيضاً... ويرمز لها Q وعلى مأمور الشحن أن يرفع الوزن الفعلي إلى أقرب وزن للحصول على سعر أقل للعميل وذلك بالقيام بعملية حسابية مثال حضر عميل ويريد إرسال شحنة من المدينة المنورة إلى لندن وهي بوزن ٣٥ كيلو لشحنة عادية يقوم مأمور الشحن بطلب قائمة الأسعار من المدينة إلى لندن بواسطة جهاز الحاسب SCAN أو عن طريق كتاب تعرفه الشحن الجوي للأسعار. نجد أن الأسعار كالتالي:

M	١٧٥ ريال سعودي	الحد الأدنى	١
N	٢٠,٣٥	السعر العادي	٢
Q45	١٥,٣٠	أسعار مشروطة بوزن محدد	٣
Q100	٩,١٥	أسعار مشروطة بوزن محدد	٤
Q500	٦,٦٠	أسعار مشروطة بوزن محدد	٥

نضرب ٣٥ كيلو × السعر الموجود أمام الحرف N وهو السعر العادي ٢٠,٣٥ يكون الناتج = ٧١٢,٢٥ .

ثم نعتبر أن الوزن ٤٥ كيلو فنضرب ٤٥ × السعر أمام Q45 وهو السعر المشروط بأن يكون ٤٥ كيلو وما فوقه ١٥,٣٠ = ٦٨٨,٥

نلاحظ بأنه لو رفعنا الوزن إلى ٤٥ كيلو يكون أفضل للعميل فيجب أن نخبر الشاحن بذلك فهو مخير بأن يضيف أغراضاً شخصية إلى هذا الوزن ليصبح ٤٥ كيلو أم يكتفي بما لديه ويعتبر أن الوزن هو ٤٥ كيلو.

٢ - أسعار (CLASS RATES) وهي مرتبطة بالسعر العادي N بنسبته وذلك حسب نوع الشحنة وحسب وجهتها أي الدولة التي ترسل إليها وهي أربعة أنواع .
أسعار الحيوانات الحية :
جدول الحيوانات الحية

بين ١ و ٢	بين ٣ و ٤	بين ١ و ٢		داخل المنطقة (٣)	داخل المنطقة (٢)	داخل المنطقة (١)	جميع الحيوانات ماعدا القمامة - العسل - الحشرات
		بقية دول	من وإلى كندا				
بقية دول أمريكا الشمالية	من وإلى كندا ١٥٠٪ من السعر	السعر العادي N	من وإلى كندا ١٥٠٪	السعر العادي N	السعر العادي N	بقية دول أمريكا الشمالية	الطيور التي عمرها أقل من ٧٢ ساعة
السعر العادي N	من ١٥٠٪ N	N	١٥٠٪	السعر العادي N	السعر العادي N	مثال الشحنة	الفرقة
السعر العادي N	من ١٥٠٪ N	N	١٥٠٪	السعر العادي N	السعر العادي N	مثال الشحنة	الحيوانات ذات الدم البارد
السعر العادي N	من ١٥٠٪ N	N	١٥٠٪	السعر العادي N	السعر العادي N	مثال الشحنة	
السعر العادي N	من ١٥٠٪ N	N	١٥٠٪	السعر العادي N	السعر العادي N	مثال الشحنة	
السعر العادي N	من ١٥٠٪ N	N	١٥٠٪	السعر العادي N	السعر العادي N	مثال الشحنة	
السعر العادي N	من ١٥٠٪ N	N	١٥٠٪	السعر العادي N	السعر العادي N	مثال الشحنة	
السعر العادي N	من ١٥٠٪ N	N	١٥٠٪	السعر العادي N	السعر العادي N	مثال الشحنة	
السعر العادي N	من ١٥٠٪ N	N	١٥٠٪	السعر العادي N	السعر العادي N	مثال الشحنة	

• أسعار الشحنات الثمينة وهي عدة أنواع :

- الشحنات التي يصرح الشاحن بأن قيمة الكيلو الصافي للشحنة ألف دولار أمريكي أو ما يعادله ولمعرفة ذلك نقسم قيمة محتويات الشحنة على الوزن الصافي لنحصل على قيمة الكيلو الواحد.

- الذهب والمصنوعات الذهبية بجميع أنواعها وكذلك الفضية.
- العملات والشيكات السياحية و الأختام وكوبونات التذاكر.
- الألماس بجميع تركيباته حتى التي تستخدم في المصانع مثال التي يتم الحفر بها .
- المجوهرات المصنوعة من الألماس.
- المجوهرات والساعات المصنوعة من الذهب والفضة.
- أدوات مصنوعة من الذهب والبلاتين.

تحسب أجور هذه الشحنات بنسبة ٢٠٠٪ إلى ٥٠٠٪ من السعر العادي N.

• شحنات الجرائد والمجلات والكتب والكتلوجات و(كتب ومعدات وأجهزة فاقد البصر).

تحسب هذه الأسعار كالتالي:

داخل المنطقة (١) وداخل أوروبا وبين المنطقة (١) و(٢) تحسب بنسبة ٦٧٪ من السعر العادي N. مثال شحنة جرائد من الرياض إلى نيويورك وزنها ١٠٠ كيلو . السعر من الرياض إلى نيويورك حسب كتاب التعرفة لأسعار الشحن . من جهاز الحاسوب.

MARQUIS SYSTEM

CURRENCY; SAR RATE PER KG

TYP	COMM	WEIGHT	RATE	CLP	ULD	U	NOTE	AL	EFF	EXP
GCR		M	230.00						01OCT02	
GCR		N	26.00						01OCT02	
GCR		Q 45	19.50						01OCT02	
GCR		Q100	15.60						01OCT02	
	01OCT02				GCR		Q300		14.30	
GCR		Q500	13.00						01OCT02	
SCR	S9993	100	10.40						01OCT02	

يكون السعر ٦٧٪ من السعر العادي N وهو ٢٦ ريال تضرب في الوزن ١٠٠ كيلو

بقية بلدان العالم ومن وإلى أوروبا ٥٠٪ من السعر العادي N. مثال شحنة كتب من جدة إلى لندن بوزن

١٠٠ كيلو السعر من جدة إلى لندن انظر الجدول :

M	١٧٥	الحد الأدنى	١
N	٢٠,١٠	السعر العادي	٢
Q45	١٥,٠٥	أسعار مشروطة بوزن محدد	٣
Q100	٨,٩٠	أسعار مشروطة بوزن محدد	٤
Q500	٦,٣٥	أسعار مشروطة بوزن محدد	٥

لاستخراج السعر وأجرة الشحن نتبع التالي :

نضرب السعر العادي N وهو $20,10 \times 50\% = 10,05$ سعر الكيلو

نضرب سعر الكيلو وهو $10,05 \times 100$ كيلو = 1000 أجرة الشحنة بالريال السعودي

- عفش الراكب عن طريق الشحن وهو ما يحتاج إليه المسافر من أمتعة شخصية مثال ماكينة الحلاقة - ملابس - كاميرا ... الخ .
- الجثمان وهو نوعان جثة ورماد انظر الجدول:

الجثة	الرماد	المناطق
السعر العادي N	مثال الشحنة العادية GCR	جميع المناطق ما عدا المنطقة (٢)
٢٠٠٪ من السعر العادي	٣٠٠٪ من السعر العادي	داخل المنطقة (٢)

٢ - أسعار المحتويات ذات الصفة المميزة ويرمز لها (SCR) .

(SPECIFIC COMMODITY RATES)

إن هذه الأسعار معلنة ومسجلة في كتاب تعرفه الشحن للأسعار TACT RATES في القسم الرابع وللرجوع إلى طلب التعريف والوصف للشحنات ذات الصفة المميزة نرجع إلى كتاب تعرفه الشحن للأسعار القسم الثاني وهي عبارة عن أرقام تبدأ من الرقم ٠٠٠١ إلى الرقم ٩٩٩٩

ونلخصها بالجدول التالي :

الحيوانات الصالحة للأكل - المنتجات الزراعية	من ١٠٠١ إلى ١٠٠٠
الحيوانات الحية غير الصالحة للأكل - والمنتجات الزراعية	من ٢٠٠٠ إلى ١٠٠١
المنسوجات - ومصنوعات المواد الخام	من ٣٠٠٠ إلى ٢٠٠١
المعادن - والمصنوعات المعدنية بما في ذلك المكائن والسيارات والأجهزة الكهربائية	من ٤٠٠٠ إلى ٣٠٠١
المكائن - السيارات - الأجهزة الكهربائية	من ٥٠٠٠ إلى ٤٠٠١
المصنوعات الكبيرة غير المعدنية	من ٦٠٠٠ إلى ٥٠٠١
الكيمائيات ومنتجاتها	من ٧٠٠٠ إلى ٦٠٠١
الأوراق - المطاط - القصب - المصنوعات الخشبية	من ٨٠٠٠ إلى ٧٠٠١
الأشياء المساعدة على التعليم - آلات الصوتيات وقطع غيارها	من ٩٠٠٠ إلى ٨٠٠١
أشياء مختلفة	من ٩٩٩٩ إلى ٩٠٠١

إذا اتفق سعران من هذه الأسعار يؤخذ أقرب الأرقام لنوع المحتويات .

كل هذه الأسعار قابلة للتغيير دائماً لذلك يجب الرجوع إلى كتاب تعرفه الشحن الجوي للأنظمة والقوانين.

هناك أجور أخرى يجب على مأمور الشحن إضافتها مع أجور الشحن وهي أجور الوقود وأجور ضريبة الحرب وهذه الأخيرة تؤخذ عند نشوب الحروب نسأل الله اللطف.

هناك أجور أخرى وهي قيمة إذن التسليم وهو يختلف من بلد لآخر مثال:

إذا كانت الشحنة صادرة إلى مصر يكون قيمة إذن التسليم ٤٥ ريال أما السودان ٢٢ ريال أما معظم الدول فلا تأخذ أجور إذن التسليم ، إن الأجور الإضافية يمكن زيادتها أو إلغاؤها حسب الوكالة وحسب نظام كل دولة فمعظم هذه الأجور تكون للوكالات حيث تجدها أكثر استخداماً للشحنات الواردة حتى التي تصل بطريقة الدفع المؤجلة أي الدفع في محطة الوصول (CC) فتجد بأن أجور الوكالات قد دفعت في محطة المصدر أما أجور الشحن فتدفع في محطة الوصول.

○ عند استلام المأمور لبوالص الوكالات عليه أن يطابق الأسعار الموجودة على البوالص بالأسعار المعلنة من قبل الشركة الناقلة وعليه أن يطابق الأجور الأخرى مثال أجور ضريبة الحرب أو الوقود

وهي التي تعود إلى الشركة الناقلة أما الأجور التي تخص الوكالة فهي مسؤولية الوكالة إذا كانت طريقة الدفع PP.

- على مأمور الشحن إصدار إذن التسليم للشحنات الواردة من خارج المملكة .

مثال لإذن التسليم الصفحة الثانية

مد أن قبضت الرسوم والعوائد والأجور المتوجبة :
وقمت الإجراءات الجمركية بموجب

تاريخ: _____ البيان الجمركي رقم: _____ تاريخ: _____ وياصال الصندوق رقم: _____ مبلغ Order: _____

فسح طرود البضاعة الموضحة في إذن التسليم هذا وقد شرح البيان الجمركي بهذا الفسخ
ختم وتوقيع أمين الصندوق ختم وتوقيع مراقب الفسخ

تتبعه : أستوفيت عوائد الأرضية لغاية :
وم : _____ الإسم : _____ التاريخ : _____

أشيرت الأبواب عن الطرود الخارجة من الدائرة الجمركية بموجب هذا الفسخ :

بطاقة رقم	نوع البضاعة ونوع طرودها	عدد الطرود	اسم موظف باب الخروج وتوقيعه	تاريخ الخروج	اسم مستلم البضاعة وتوقيعه	تاريخ الإستلام

تأشيرة تسديد المانفيسيت	تحصيل عوائد الأرضية (رسم خزن) عن المدد الإضافية
سدد حق المانفيسيت العائد لهذه الرسالة بالطرود المفسوخة والتي خرجت من الدائرة الجمركية :	استوفيت عوائد الأرضية (رسم خزن) المتوجبة عن المدد الإضافية حسب التواريخ الموضحة أعلاه بموجب :
<input type="checkbox"/> بدون ملاحظات	- تصفية فورية رقم _____ تاريخ _____
<input type="checkbox"/> مع ملاحظة أن : _____	- تصفية فورية رقم _____ تاريخ _____
	- تصفية فورية رقم _____ تاريخ _____
	وبلغ مجموعها (_____) ريال سعودي
	وقد استلم صاحب الشأن نسخة التصفية الخاصة به :
الاسم : _____ التوقيع : _____	الاسم : _____ التوقيع والختم : _____
التاريخ : _____	التاريخ : _____

- بالنسبة للشحنات الواردة يجب على المأمور أن يتأكد هل الأجور دفعت في محطة المصدر أم أنها سوف تدفع في محطة الوصول (على البوليصة PP أم CC) يجب أن يتأكد ما إذا كانت البوليصة تحتاج إلى تجيير بنكي وهو أن قيمة الشحنة تسدد للمراسل عن طريق البنك فتجد أن اسم البنك مدون في خانة المستلم مع اسم المرسل إليه ففي هذه الحالة يوقع الشاحن على استلامه لصورة البوليصة ليقوم بختمها من البنك المدون اسمه على بوليصة الشحن وبعد ختم البوليصة يتم تسليم الشحنة إلى المرسل إليه.
- على المأمور أن يتأكد من أن الوكالة في محطة المصدر قد استحصلت على الأجور الخاصة بها فإذا لم تستحصل يجب أن يقوم باستحصلها.
- عند تسليم الشحنة الواردة CC يقوم المأمور بتحويل العملة من عملة بلد المصدر إلى عملة بلد الوصول بإضافة ٣٪ بالنسبة لأجور الشحن كحد أدنى ٧٥ ريال.
- عند استحصل المأمور لأجور الوكالات في بلد الوصول يضيف ١٠٪ كحد أدنى ٥٠ ريال سعودي على أجور الوكالة.
- يجب أن يضيف أجور المناولة وهي خمس هللات لكل كيلو كحد أدنى ٣٠ ريال وقيمة إذن التسليم ٢٠ ريال.
- يقوم مأمور الشحن بتسجيل المبالغ في جهاز الحاسب الخاص بالجمارك عند إصدار إذن التسليم حيث إن إذن التسليم في نهايته سند استلام لجميع الأجور المستحصلة.
- يقوم مأمور الشحن بالتأكد من أن المبالغ المستحصلة مطابقة للبيانات.
- يقوم مأمور الشحن بالتأكد من استخدام الأسعار الصادرة من قسم تعرفه الشحن الجوي لتقديم أقل الأسعار للعملاء وهذه الأسعار دائماً متجددة بسبب المنافسة بين الشركات. وهذه الأسعار لا

تتطبق مع أسعار (IATA) . وهي أسعار غير معلنة وتسمى أسعار تحت الطاولة حتى وقت قريب أما الآن فأصبحت منتشرة وتجدها في الإنترنت لمعظم شركات النقل العالمية . لأن منظمة (IATA) لم تعد كما كانت في الماضي تشرف وتحاكم شركات الطيران المخالفة للأسعار التي وضعت من قبلها وتم الاتفاق عليها من قبل جميع الشركات الناقلة .

ثانياً : يعد بيان التسديد وفق النماذج المخصصة بما يفيد دفع المرسل إليه أو من ينوب عنه لتكاليف الشحن.

- يقوم مأمور الشحن بجمع وترتيب البوالص المسلمة للعملاء بعد جمع الدخل ومطابقته مع البوالص المسلمة.
- يقوم مأمور الشحن بإدخال معلومات التسديد في جهاز الحاسب الخاص بالشحن الجوي (SCAN) (اسم الشخص المستلم وتاريخ ووقت الاستلام في بوليصة الشحن.
- يقوم مأمور الشحن بعمل إنهاء لكل بوليصة سلمت أي إقفال حساب للبوليصة في الحاسب الآلي (SCAN) وذلك بالإدخال التالي :

*06507347122 يطلب بوليصة الشحن

D-4/02JAN/ FREE FORMAT عدد الطرود، التاريخ، الملحوظة، للخروج ٤ D

- يقوم مأمور الشحن بتعبئة بيان التسديد يدوياً لكل أجور بيان منفصل فأجور الشحن وأجور الوكالات في بيان واحد وأجور المناولة وقيمة إذن التسليم في بيان آخر منفصل. انظر الشكل .

بيان تسديد أجور الشحن الوارد الدولي وأجور الوكالات

SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

DELIVERY AND COLLECTION REPORT

Use To Report Delivery copy of Airway Bill

Report 20 MAR 2004	Report 22
Date	Number
Station MADINA	Code MEKD
Main	

Prepare separate reports

- 1- for prepaid shipments
- 2- for collect shipments

Airway Bill		Collect charges As shown on AWB		Amount added At destination		Total	Remarks
Prefix	Number	Local currency		Local currency			CONV RATE
065	55338183	2122	159	73	XX	2354	.0823
	56106691	325	125	60	XX	510	4.77
	56632310	XXX	XX	63	XX	63	XXXX
	9833	XXX	XX	198	XX	198	XXXX
	09292684	XXX	XX	165	XX	165	XXXX
	2695	XXX	XX	65	XX	65	XXXX
	56641756	XXX	XX	63	XX	63	XXXX
	88118531	XXX	XX	119	XX	119	XXXX
	56562564	XXX	XX	94	XX	94	XXXX
	89464255	XXX	XX	64	XX	64	XXXX
	87571374	XXX	XX	104	XX	104	XXXX
	56153716	XXX	XX	100	XX	100	XXXX
	55248653	XXX	XX	73	XX	73	XXXX
	56636473	XXX	XX	60	XX	60	XXXX
	87859284	XXX	XX	60	XX	60	XXXX
	89230282	XXX	XX	60	XX	60	XXXX
	89090293	XXX	XX	60	XX	60	XXXX
	89278722	XXX	XX	60	XX	60	XXXX
	89019556	XXX	XX	60	XX	60	XXXX
	87866144	XXX	XX	60	XX	60	XXXX
Total		2447	284	1661	XX	4392	

Form of Payment	Cash	Invoice	Other
	4392		

Prepared by NAZIR JAAFAR

بيان تسديد لأجور المناولة وقيمة إذن التسليم للشحنات الواردة

SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

DELIVERY AND COLLECTION REPORT

Use To Report Delivery copy of Airway Bill

Report Date	20 MAR 2004	Report Number	23
Station Name	MADINA	Code	MED

Prepare separate reports

1- for prepaid shipments

2- for collect shipments

Airway Bill		Collect charges As shown on AWB		Amount added At destination		Total	Remarks
prefix	Number	Local currency		Local currency			
065	56640964	XXX	XX	XXX	XX	60	XXXX
	0172	XXX	XX	XXX	XX	60	XXXX
	1443	XXX	XX	XXX	XX	60	XXXX
	89464266	XXX	XX	XXX	XX	60	XXXX
	4244	XXX	XX	XXX	XX	60	XXXX
	09292986	XXX	XX	XXX	XX	60	XXXX
	89399612	XXX	XX	XXX	XX	60	XXXX
XX	XXXXXXXX	XXX	XX	XXX	XX	XXXXXXXXXX	XXXX
Total		XXX	XX	XXX	XX	420	

Form of
Payment

Cash

Invoice

Other

420

Prepared by NAZIR JAAFAR

يقوم مأمور الشحن بإعداد بيان التسديد للشحنات الصادرة بواسطة الحاسب . انظر الشكل .

AFCR 200703 MED 09 MAR 04 TIME 13.33 AGENT BD		AWB NUMBER DST CC AMOUT SAR CASH 2 3 4 5		ORG (EXPORTS)	
065-07845472	RUH	PP	80.00		80.00
065-07845483	JED	PP	100.00		100.00
065-07845494	DMM	PG	170.00		170.00
065-07845505	CAI	PP	588.00	328.00	160.00

ولتوضيح البيان إليك التالي :

AFCR	رمز يقصد به تقرير المبيعات
200703	٢٠ رقم الموظف ٠٧ رقم اليوم ٠٣ رقم الشهر وهو مارس
MED	البلد الذي أصدر التقرير وهو المدينة المنورة
09MAR 04	التاريخ الذي طبع فيه التقرير
TIME 13.33	الوقت الذي طبع فيه التقرير
AGENT BD	رمز مأمور الشحن وهو BD
AWB NUMBER	رقم البوليصه
DST	محطة الوصول
CC	طريقة الدفع
AMOUT	كامل المبلغ
SAR	نوع العملة وهي ريال سعودي
CASH	المبلغ المستحصل نقدا ويعتبر رقم واحد
2 3 4 5	توضيح المبالغ المدفوعة ٢ بقسيمة تبادل ٣ ببطاقات ائتمانية ٤ أمر حكومي .
ORG	المحطة المصدره
EXPORTS	تقرير مبيعات الشحنات الصادرة

في حالة تعطل جهاز الحاسب يعد البيان يدويا انظر الشكل.



SAUDI ARABIAN AIRLINES

CARGO SALES REPORT
Report Prepaid And Collect AWBs

Report Date	Report Number
Station Name	Code

Airway Bill		Prepaid Cash	Prepaid Invoice	REMARKS
Prefix	Number	Local Currency	Local Currency	
TOTALS :				

Form of Payment
Local Currency

Cash

Invoice

Other

Prepared by :

- يراعي مأمور الشحن عند تسجيله للبيان ترتيب البوالص حسب الأرقام التسلسلية فتكون البوالص التي تبدأ برقم صفر في أول القائمة وتليها التي برقم واحد وهكذا. مثال .
065-87653230
065-87653241
065-87653252
065-87653263
- يقوم مأمور الشحن بجمع المبالغ المدونة في كل بيان مع تسجيل المجموع في نهاية كل بيان.
- يطابق مأمور الشحن الأجور التي في البيان مع المبالغ المستلمة من العملاء نقداً.
- هناك بعض الشحنات تسلم بأمر حكومي أي على حساب إدارة حكومية فيقوم مأمور الشحن بإدخال بيانات هذا الأمر في الحاسوب. وهي رقم الأمر وتاريخه .
- يسجل مأمور الشحن عدد الأوامر الحكومية في بيان التسديد في خانة الملاحظات.
- يسجل مأمور الشحن تاريخ ووقت الاستلام على البوليصة عند تسليمها للمرسل إليه.
- يسجل مأمور الشحن تاريخ ووقت الاستلام في جهاز الحاسب الخاص بالجمارك ليطلع على إذن التسليم.
- يسجل مأمور الشحن تاريخ ووقت الاستلام في جهاز الحاسب الخاص بالشحن الجوي SCAN.
- يرفق مأمور الشحن مع بيان التسديد صورتين لكل بوليصة شحن وجميع الأوامر وكذلك يرفق برقية الأسعار الخاصة والصادرة من قسم تعرفه الشحن الجوي لشحنة معينة لعميل خاص إن وجدت.
- يسجل مأمور الشحن جميع المرفقات في بيان التسديد ضماناً له على تسليمها لأمين الصندوق.
- يقوم مأمور الشحن بمراجعة البيان والتأكد من جميع المرفقات والمبالغ.
- يقوم مأمور الشحن بمراجعة البيان والتأكد من جميع المرفقات والمبالغ مع أمين الصندوق.
- يأخذ مأمور الشحن نسختين من البيان موقعين من أمين الصندوق فيحتفظ بصورة له ويسلم الأخرى للإدارة للاحتفاظ بها في الملف المخصص للبيانات المسلمة.

ثالثاً: يرحل النقد إلى أمين الصندوق في نهاية الوردية بتعبئة النموذج المخصص لإيداعه في حساب المؤسسة.

- يجب على مأمور الشحن الاهتمام بتسديد الإيرادات يومياً في نهاية دوامه ضماناً لوصولها إلى حساب المؤسسة.
- يجب على مأمور الشحن تسجيل تاريخ إصدار البيان في نهاية البيان بالنسبة للشحنات الواردة أما الصادرة فإن جهاز الحاسب يقوم تلقائياً بالتسجيل.
- يجب على مأمور الشحن التأكد من أن تاريخ تسليم البوالص والشحنة للمرسل إليه مطابق لتاريخ إصدار بيان التسديد (أي نفس اليوم).

بالنسبة للوكالات:

- يقوم موظف الوكالة بإيداع المبالغ المستحقة في البنك وفي حساب الشركة الناقلة المتفق عليه وبينهما.
- يقوم موظف الوكالة بعمل بيان التسديد يدوياً مسجلاً فيه أرقام البوالص حسب تسلسلها والمبالغ والأجور الأخرى التي تخص الشركة الناقلة.
- يقوم موظف الوكالة بتسليم بيان التسديد مع صورتين لكل بوليصة وسند القبض الذي أودعت فيه المبالغ لدى البنك للمكتب المالي التابع للشركة الناقلة.
- إن الوكالات لا تتعامل بالأوامر الحكومية مع الجهات الحكومية وبوالصها دائماً نقداً أو ببطاقات الائتمان حسب إمكانية كل وكالة.

أسئلة الوحدة الخامسة

أجب على الأسئلة التالية :

- ١ - كم عدد أهداف القيام بالأعمال المالية الخاصة بالشحن الجوي ؟
- ٢ - اذكر هدفين من أهداف القيام بالأعمال المالية الخاصة بالشحن الجوي ؟
- ٣ - متى يجب على المأمور تسديد يوميته ؟
- ٤ - من يستلم بيان التسديد من مأمور الشحن ؟
- ٥ - كم طريقة يمكن استلام أجور الشحن من الشاحن ؟
- ٦ - ماذا يعتبر الدفع بموجب شيك ؟
- ٧ - ما هو رمز الأمر الحكومي ؟
- ٨ - ما هو رمز الوكالات ؟
- ٩ - ما هو ختم الارتباط ؟
- ١٠ - ما يعني الرمز COD ؟
- ١١ - ما هو رمز دفع أجور الشحن في محطة الوصول ؟
- ١٢ - ما المقصود من الرمز GCR ؟
- ١٣ - ما هو سعر الكيلو للحيوانات الحية من المملكة إلى كندا ؟
- ١٤ - ما هو سعر الكيلو للحيوانات الحية داخل المنطقة ٢ ؟
- ١٥ - ما هو سعر الكيلو من لندن إلى بروكسيل للجثمان الرماد ؟
- ١٦ - ما المقصود بالرمز SCR مع الشرح ؟

- ١٧ - ما هي المواد التي تبدأ أرقامها من ٠٠٠١ إلى ١٠٠٠ ؟
- ١٨ - تحت أي رقم توجد الكيمائيات ومنتجاتها ؟
- ١٩ - هل تعتبر الشحنة التي سعر الكيلو منها صافي ٥٠٠ دولار أمريكي من الشحنات الثمينة ؟
- ٢٠ - كيف تحسب سعر شحنة وزنها ٨٨ كيلو من جدة إلى لندن ؟



إجراءات الشحن

يقوم بالأعمال المكتبية

اسم الوحدة : يقوم بالأعمال المكتبية .

الجدارة : التعرف على كيفية القيام بالأعمال المكتبية .

الأهداف :

١. يفرز المستندات طبقاً لنوعها يدوياً لحفظها .
٢. ينظم الملفات بالأساليب المتبعة للرجوع إليها عند الحاجة .
٣. يحفظ المستندات داخل الملفات الخاصة بها للرجوع إليها وقت الحاجة .

الوقت المتوقع : خمس ساعات .

الوسائل المساعدة :

هاتف	طابعة	جهاز حاسب آلي
ملفات	خرامة	دباسة
آلة تصوير	سلة مهملات	فاكس

متطلبات الجدارة : الإلمام والرغبة في التنظيم .

المقدمة

إن كل إدارة تحتاج إلى حفظ ما تقوم به من أعمال في أماكن خاصة وبطريقة وأسلوب معين يسهل فيه الرجوع إلى مستند عند الحاجة لذلك قامت كل إدارة بعمل قسم لأرشفة المستندات بطريقة تتناسب مع طبيعة أعمالها ونظراً لأهمية هذا القسم يمنع دخول الأشخاص غير العاملين به فتجد أن العاملين به أعدادهم محددة فكل مستند في هذا القسم يعتبر أمانة يجب الحفاظ عليها وعدم إخراج أي ملف إلا بخطاب رسمي من مدير القسم وتحت مسؤوليته. فعند الحاجة للرجوع إلى مستند ما يخاطب المسؤول عن هذا القسم ويطلب منه الرد على الاستفسارات فيقوم بدوره بتجهيز الرد وإرساله إلى مدير القسم والذي بدوره يعد خطاباً بالرد على الإدارة المستفيدة.

إن قسم الأرشيف يعتبر روح القسم فأى خطاب يصدر من الإدارة يحتفظ بصورة منه في الأرشيف وأى خطاب يصل للإدارة يحتفظ به في قسم الأرشيف.

إن المستندات التي تحفظ في قسم الأرشيف نوعان مستند مالي مثال : بوليصة الشحن بيانات التسديد ومستند غير مالي مثل : المنافست الرحلة.

عند تحديث المعلومات في هذا القسم ومنعاً لتكدس المستندات حيث إن قسم الأرشيف مهما كان كبيراً فهو محدد الإمكانيات لذلك يقوم مسؤول الأرشيف بإتلاف المستندات القديمة والتي لا يحتاج إليها. ونظراً لأهمية المستندات ومحدودية استيعاب قسم الأرشيف فقد وضعت قاعدة وهي:

بالنسبة للمستندات المالية لا يمكن إتلاف أي مستند إلا بعد مضي خمس سنوات من إصداره.

بالنسبة للمستندات غير المالية لا يمكن إتلاف أي مستند إلا بعد مضي سنتين من إصداره.

وإليك نبذة عن أرشيف الشحن الجوي :

أولاً: يفرز المستندات طبقاً لنوعها يدوياً لحفظها.

يجمع المستندات :

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع المستندات التي انتهت إجراءات شحنها من قبل الفترات الثلاث حيث إن كل فترة تضع مستنداتها داخل ظرف وترسله إلى قسم الأرشيف.

يقوم مأمور الشحن بالأرشيف بوضع مستندات كل فترة على حدة وهذه المستندات هي بوالص شحن و منافسات وخطابات العملاء وفسوحات جمركية.

يقوم مأمور الشحن للأرشيف بتجميع بوالص الوكالات على حدة منفصلة عن بقية البوالص كل وكالة على حدة .

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع بوالص البيع المباشر على حدة وهي البوالص التي تم إصدارها عن طريق الشركة الناقلة مباشرةً.

يقوم مأمور الشحن للأرشيف بتجميع منافسات الشحن الجوي.

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع منافسات البريد الجوي.

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع خطابات العملاء وهي التي تمت تعبئتها من قبل العملاء عند إصدار البوالص.

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع الفسوحات الجمركية لبوالص البيع المباشر والتي صدرت من قبل الجمارك بالموافقة على ترحيل شحناتها.

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع الفسوحات الجمركية لبوالص بيع الوكالات والتي صدرت من قبل الجمارك بالموافقة على ترحيل شحناتها.

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع بيانات الطرود الصادرة من الوكالات والتي تم استلامها من قبل مأمور الشحن للشحنات الصادرة ووقع عليها وسجل عليها ملحوظاته إن وجدت.

انظر الشكل لبيان طرود الوكالات .

SAUDI ARABIAN AIRLINES



الخطوط الجوية العربية السعودية

Al-Dakheel Air Cargo

وكيل عام
G. S. A.

الدخيل للشحن الجوي

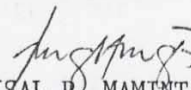
04 MARCH 2004

= INTERNATIONAL SHIPMENTS =

<u>NO.OF PCS:</u>	<u>AIR WAYBILL NOS:</u>	<u>WEIGHT:</u>	<u>REVENUES:</u>	<u>DESCRIPTION:</u>	<u>DESTINATION:</u>
03	065-5595 5056	049 K	0651.00	P/EFFECTS	BJM
02	5082	092 K	0969.00	P/EFFECTS	LHE
03	5115	144 K	1117.00	P/EFFECTS	UET
02	5141	131 K	1020.00	P/EFFECTS	UET
04	5152	100 K	0780.00	P/EFFECTS	CCU

This is to certify that the above mentioned shipments have no dangerous goods and or ristricated articles. I do certify also that said weight is hundred per-cent correct and true.

Submitted By;


FAISAL P. MAMINTA



Received By;

Name & Signature

Date & Time

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع بوالص الشحنات العابرة وهي التي تصل من محطات وترحل إلى محطات أخرى.

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع المنافسات الواردة للشحنات العابرة.

انظر الشكل

ZULC 0700 25FEB
ZULC 0703 25FEB
OWNER OF OPERATOR
MARKS OF NATIONALITY
AND REGISTRATION
POINT OF LADING


CARGO MANIFEST
I.C.A.O. ANNEX 9, APPENDIX 3
SAUDI ARABIAN AIRLINES

HZAIE
SINGAPORE

FLIGHT SV 4098
POINT OF UNLADING AS BELOW

25FEB

PAGE 1



AWB NBR	PCS	NATURE OF GOODS	WGT	ORGDES	REMARKS	FOR OFFICIAL USE
		SIN - MED				
AKE-12308SV 065 55662740 TOTAL	1 1	TOSHIBA PRODUCT B	121.0	SINSAH		
AKE-4223SV 065 55663790 TOTAL	2 2	LIGHTING FIXTUR B	282.0	SINKRT		
LOCAL NIL						
TRANSIT NIL						
GRAND TOTAL	3		403.0			
SERVICE NIL						

TOTAL NO. OF PAGES SIN/MED: 1
TOTAL NO. OF SHIPMENT SIN/MED: 2

يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بتجميع المنافسات الصادرة للشحنات العابرة.

انظر الشكل.

MA 0710 29FEB CARGO MANIFEST
MA 0713 29FEB ICAO ANNEX 9 APPENDIX 2 PAGE 1
SAUDI ARABIAN AIRLINES HZ-AJC SV 1529 29FEB04
POINT OF LOADING MED POINT OF UNLOADING AS BELOW

AWB NUMBER PKGS NATURE OF GOODS OWNER/OPERATOR USE
WEIGHT EX TO OFFICIAL USE
MED - JED

AKE-101088V

065 89049995

2 LABEL

90 IST JED SV4498/28FEB

065 89049973

7 TEXTIL

305 IST JED SV4498/28FEB

9

395 KGS


9

395 KGS

SERVICE

NIL

انظر الشكل للمنافست الصادر يدويا :



SAUDI ARABIAN AIRLINES الخطوط الجوية العربية السعودية
935-0409
(Rev. 01/90)

بيان الشحن الداخلي DOMESTIC AIRFREIGHT MANIFEST

From: من	To: إلى	Date: التاريخ	Flight No.:	رقم الرحلة		
رقم البولصة AWB No.	العدد No. of Packages	وزن الطرود Weight	المرسّل إليه Consignee	المرسّل Consignor	نوع البضاعة Nature of Goods	
TOTAL المجموع						
Date: التاريخ	Signature:	التوقيع	Prepared By:	أعد بواسطة		

مطبعة الخطوط السعودية

١. يفرز المستندات المختلفة حسب أسلوب الفرز المتبع لكل محطة.

- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز مستندات كل فترة على حدة مثال مستندات فترة الصباح تجمع سويا ومستندات فترة العصر تجمع سويا وفترة آخر الليل تجمع سويا .
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز بوالص الوكالات كل وكالة على حدة مثال مستندات وكالة السادة للشحن منفصلة عن مستندات وكالة الدخيل .
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز بوالص البيع المباشر بحسب نوع الشحنة مثال مصاحف مجمع خادم الحرمين الشريفين - اللحوم - الأمتعة الشخصية - التمور... الخ وذلك للحصول على إحصائيات لجميع أنواع الشحنات فتعرف أكثر المواد تصديراً.
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز بيانات الطرود الصادرة من الوكالات كل وكالة على حدة بيانات وكالة السادة للشحن منفصلة عن بيانات وكالة الدخيل للشحن .
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز منافسات الشحن الجوي بحسب المحطة الصادرة إليها مثال كل المنافسات الصادرة إلى جدة في ملف واحد.
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز منافسات البريد الجوي بحسب المحطة الصادرة إليها مثال كل منافسات البريد الصادرة إلى الرياض توضع في ملف واحد.
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز خطابات العملاء وتدييس كل خطاب مع بوليسته.
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز الفسوحات الجمركية لبوالص البيع المباشر وتدييس كل فسح مع بوليسته.
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز الفسوحات الجمركية لبوالص الوكالات وتدييس كل فسح مع بوليسته.

- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز بوالص الشحنات العابرة كل بوليصة شحن في ملف بحسب الرقم الأول .
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز المنافسات الواردة للشحنات العابرة كل منافست حسب البلد القادم منها.
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بفرز المنافسات الصادرة للشحنات العابرة كل منافست حسب البلد الصادر إليها.
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بترتيب جميع البوالص بحسب تواريخ إصدارها.
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بترتيب جميع المنافسات الصادرة من نفس المحطة بحسب رحلاتها.
- يقوم مأمور الشحن بقسم الأرشيف بترتيب جميع بيانات الطرود القادمة من الوكالات بحسب تواريخ استلام الشحنات.

ثانياً : ينظم المستندات بحسب الأساليب المتبعة للرجوع إليها عند الحاجة.

إن تنظيم الملفات يختلف في كل محطة بحسب احتياجاتها وإمكاناتها إلا أن الخطوط الأساسية هي:

- ملفات البوالص:
- بوالص البيع المباشر وتنقسم إلى سبعة أقسام بحسب تسلسل الرقم الأول لكل بوليصة فالرقم الأول يعتبر رقم ملف وذلك في معظم المحطات حيث إنه يبدأ من الرقم صفر وينتهي إلى الرقم ستة وهذه الأرقام موجودة في أول الأرقام من جهة اليمين لكل بوليصة.
- بوالص الوكالات يوجد لكل وكالة ملف خاص باسمها تجمع فيه بوالصها لسهولة الرجوع إليها.
- ملفات لمنافسات الشحن:
- ملفات للمنافسات الصادرة لكل محطة ملف خاص بها مثال منافسات الشحنات الصادرة إلى جدة لها ملف خاص لحفظ منافسات جدة وكذلك للرياض ملف والدمام ... الخ.
- ملفات لمنافسات الشحنات العابرة الواردة. لكل محطة يصل منها شحنات ملف خاص بها مثال الشحنات العابرة والقادمة من جاكرتا لها ملف خاص باسم محطة جاكرتا.
- ملفات لمنافسات العابرة الصادرة. لكل محطة لكل محطة يرسل إليها شحنات قادمة من محطة أخرى عن طريق المدينة المنورة لها ملف باسم المحطة مثال شحنات واصله من جاكرتا متجهة إلى الرياض عن طريق المدينة المنورة بعمل ملفين واحد للمنافسات القادم باسم محطة جاكرتا والآخر للمنافسات الصادر باسم محطة الرياض.
- ملفات لبيانات الشحنات الصادرة عن طريق الوكالات. لكل وكالة ملف خاص ببياناتها.
- ملفات لبوالص شحنات المصاحف والصادرة من مجمع خادم الحرمين الشريفين.
- ملفات لمنافست البريد الصادر إلى داخل و خارج المملكة .
- ملفات لبيانات البريد الجوي .
- ملفات لبيانات البريد الحكومي .
- ملفات لبيانات البريد الممتاز .
- ملفات لبيانات البريد العادي .
- ملفات لبيانات بريد الشركات .
- ملفات لبيانات بريد الصحافة .

● ملفات لبيانات بريد المؤسسة .

○ ملفات لمنافست البريد الوارد من داخل وخارج المملكة .

ثالثاً : يحفظ المستندات داخل الملفات الخاصة بها للرجوع إليها وقت الحاجة.

- يقوم مأمور الشحن بحفظ جميع بوالص الشحن كل حسب رقمها الأول في الملف المعد لها.
- يقوم مأمور الشحن بحفظ بوالص الوكالات كل حسب ملفها الخاص بعد تقسيم الملف الواحد إلى سبعة أقسام بحسب تسلسل الرقم الأول لكل بوليصة شحن.
- يقوم مأمور الشحن بحفظ المنافسات الصادرة في ملفاتها الخاصة بحسب اسم المحطة الصادرة إليها.
- يقوم مأمور الشحن بحفظ بيانات الشحنات الصادرة من الوكالات لكل وكالة ملف بعد تقسيم الملف إلى محطات فكل منافست باسم المحطة الصادرة إليها وفي هذه الحالة يعمل ملفين أو أكثر للمحطة بحسب حاجة المحطة.
- يقوم مأمور الشحن بحفظ منافسات الشحنات العابرة والتي وصلت كل حسب محطة المصدر.
- يقوم مأمور الشحن بحفظ منافسات الشحنات العابرة الصادرة إلى محطة الوصول.
- يقوم مأمور الشحن بحفظ بوالص شحنات مصاحف مجمع خادم الحرمين الشريفين في الملف المعد لها بعد تقسيم الملف إلى سبعة أقسام بحسب تسلسل الرقم الأول لكل بوليصة شحن.
- يقوم مأمور الشحن بحفظ خطابات العملاء كل مع بوليصة الشحن الخاصة به مثال شحنة باسم عميل معين تدبس بوليصته مع خطاب الشاحن والذي قام بتعبئته بيده مع الفسح الجمركي الذي صدر من قبل الجمارك لشحنه وذلك لسهولة الرجوع إليه فنجد جميع المعلومات مع البوليصة.
- يجب على مأمور الشحن تسجيل أرقام الرحلات الصادرة وتواريخها على كل بوليصة صادرة قبل حفظها.
- يجب على مأمور الشحن تسجيل أرقام الرحلات القادمة وتواريخها على كل بوليصة واردة قبل حفظها.

أسئلة الوحدة السادسة

أجب عن الأسئلة التالية:

- ١ - كم ملفاً نحتاج لبوالص البيع المباشر؟ ولماذا؟
- ٢ - كم ملفاً نحتاج لكل وكالة شحن؟
- ٣ - كيف نحفظ بخطابات العملاء؟
- ٤ - كيف نحفظ الفسوحات الجمركية؟
- ٥ - متى يمكن إتلاف المستندات المالية؟
- ٦ - متى يمكن إتلاف المستندات غير المالية؟
- ٧ - لماذا نتلف المستندات؟
- ٨ - ماذا نسجل على بوليصة الشحن قبل حفظها؟
- ٩ - ما اسم القسم الذي يقوم بحفظ المستندات؟
- ١٠ - كيف نحفظ منافست الشحنات العابرة؟
- ١١ - هل يمكن إخراج أي ملف للاستفادة منه ثم استعادته؟ وكيف؟
- ١٢ - أين نحفظ ببوالص الوكالات؟ وكيف؟
- ١٣ - كم ملفاً نحتاج لبيانات البريد؟



إجراءات الشحن

يطور من قدراته

اسم الوحدة : يطور من قدراته .

الجدارة : التعرف على كيفية تطوير المتدرب لقدراته .

الأهداف :

١. يلتحق بالدورات التدريبية التي يقوم بها قسم الشحن للنهوض بمستوى الأداء.
٢. يطلع على المراجع والدورات و الأدلة المتخصصة التي لها علاقة بالشحن بهدف تنمية كفاءته ورفع مستوى أدائه .
٣. يستشير ذوي الخبرة للتعرف على أحدث ما تم التوصل إليه من الأعمال المتعلقة بالشحن وللتعرف على معوقات وإيجابيات الشحن للاستفادة من تلك الاستشارات في مجال عمله.
٤. يحرص على حضور الاجتماعات المتخصصة بهدف رفع كفاءته العلمية والمهنية .

الوقت المتوقع للتدريب : خمس ساعات .

الوسائل المساعدة :

حاسب آلي	سلة مهملات
وسائل سمعية وبصرية	فاكس
آلة تصوير	طابعة
دياسة	هاتف
ملفات	خرامة

متطلبات الجدارة : الرغبة الأكيدة في التعليم والمشاركة الفعالة.

المقدمة

إن كل مهنة تحتاج إلى تطوير وتحديث حتى يمكن لها أن تواكب مستجدات العصر فالمؤسسة التي لا تقوم بمواكبة التطورات لا يكتب لها النجاح فهي أقرب إلى الفشل والخسارة كذلك على مأمور الشحن أن يواكب هذا التطور وذلك بالاطلاع والدراسة واستشارة ذوي الخبرة وحضور الاجتماعات للاستفادة ومعرفة ما يجري في المؤسسة فإن مواكبة التطور لا تفيدك في العمل وحسب بل تفيدك في تعاملك خارج العمل وفي البيت أيضاً مع الأهل والأقرباء لذلك احرص دائماً على أن تكون مطلعاً .

وعندما بدأت الرسالة المحمدية بنزول الوحي كانت أول كلمة اقرأها فالدين يحث على القراءة والاطلاع وأن الله تبارك وتعالى يريدنا أن نكون على علم دائماً ولا يريدنا أن نكون جهلاء. وقد قال الشاعر :

العلم يرفع بيتاً لا عماد له والجهل يهدم بيت العز والشرف
فاحرص رحمك الله على أن تكون مطلعاً ومتطوراً .

أولاً : يلتحق بالدورات التدريبية التي يقوم بها قسم الشحن للنهوض بمستوى الأداء :

١. على مأمور الشحن أن يتعرف على أنواع الدورات والبرامج المختلفة في قسم الشحن وهي تنقسم إلى قسمين :

دورات إدارية تفيد مأمور الشحن في إدارة العمل وكيفية التعامل مع العملاء والرؤساء والزملاء.
ودورات عملية تخص العمل فهي توضح لمأمور الشحن الواجبات والخطوات المتبعة لأداء العمل وهو الشحن الجوي.

الدورات الإدارية وهي دورتان :

• دورة المهارات الشخصية في الاتصال :

وتتحدث عن تحاليل العلاقات الإنسانية التبادلية وهي عبارة عن أسلوب بسيط لفهم السلوك وتغييره (أي سلوكك الخاص) وتتمثل بساطة هذا الأسلوب في كونه قد استند على الوضوح والصراحة وعلى اللغة التي نستعملها في حياتنا اليومية وعلى الصورة التي يمكن أن تقرأ وتفهم من قبل أي شخص مهما كانت ثقافته. وعليه فإن تحليل العلاقات التبادلية يعتبر أداة مدهشة لتعديل أو تغيير سلوكك الخاص مما يؤدي مباشرة إلى ترك آثار إيجابية ومفيدة لدى الآخرين وعليه فإن هذا الأسلوب يمكن تطبيقه على كل الناس وفي جميع الأحوال لذا فما أنت بصدد التدريب عليه سيفيدك في موقع عملك وكذلك في بيتك عندما تتعامل مع أفراد أسرتك والأصدقاء وتصبح نتيجة لذلك قادراً على :

- إدراك وتصنيف العلاقات التبادلية المختلفة.

- تطبيق بعض مفاهيم الاتصال الأساسية.

• دورة مهارات التفاعل الإيجابي :

في هذه الدورة سوف يتعلم مأمور الشحن :

- الاحتياجات لتطوير الأداء الناجح لصالحه ولصالح المؤسسة.

- الاطلاع على مفهوم الأداء الناجح.

- الإلمام بالمبادئ الأساسية للتفاعل الإيجابي .

- تنمية القدرة على فهم خطوات التعامل وهي طريقة لإجراء نقاش فعال.

• هناك دورات إدارية أخرى متقدمة تعطى بحسب المستوى التنظيمي لكل موظف (أي حسب

المنصب) مثل دورة تنظيم الوقت ، مهارات التخطيط تعطى لمساعد المديرين و ما فوق ... الخ

○ **الدورات العملية :** وهي ست دورات:

○ **دورة الشحن الداخلي**

مدة هذه الدورة خمسة أيام.

تقدم هذه الدورة للمشرفين ومأموري خدمات العملاء والوكالات.

○ **أهداف الدورة:**

سيكون مأمور الشحن قادراً على :

استخراج خط السير.

الأسعار الداخلية بين مدن المملكة.

○ **محتويات الدورة:**

- كيفية قبول الشحنات الداخلية.

- استخراج الأسعار.

- إصدار بوليصة الشحن الداخلية.

- أوضاع وحالات النقل (معرفة الإمكانيات الاستيعابية للطائرة).

- إعداد تقارير للشحنات التي حدث لها تلف.

- فنيات خدمة العملاء.

● **دورة أسعار الشحن الدولي برقم ٦٤٠:**

مدة هذه الدورة عشرة أيام .

للحصول على هذه الدورة يجب أن يكون مأمور الشحن سبق له الحصول على دورة الشحن

الداخلي وأن يكون له خبرة ثلاثة أشهر على الأقل بقسم الشحن الجوي.

أهداف الدورة:

١- سيكون مأمور الشحن قادراً على تطبيق أنظمة وقوانين الشركة الناقلة و منظمة

IATA في حركة تنقل الشحنات الدولية من قبول للشحنات واستخراج خط السير

والأسعار والمستندات المطلوبة لكل شحنة.

٢- سيكون مأمور الشحن قادراً على تعزيز تقديم خدمات الشحنات الدولية بالإذعان

لأنظمة وقوانين الحكومات والشركات مع تلبية خدمات العملاء.

محتويات الدورة:

- كيفية قبول الشحنات.
- استخراج الأسعار بجميع أنواعها.
- عمل البوليصة الدولية.
- أوضاع وحالات النقل (معرفة الإمكانية الاستيعابية للطائرة).
- جغرافية الطيران ومناطق (IATA)
- خطوط السير ومعلومات الدول.
- استخدام أدلة الشحن الجوي.
- إعداد التقارير عن الشحنات التي حدث لها تلف.
- أنظمة و إجراءات إرسال برقيات الشحن.
- فنيات خدمة العملاء.

• مناولة المواد الخطرة ورقمها ٦٦٢:

مدة هذه الدورة يومان .

تقدم هذه الدورة للأشخاص العاملين في مستودعات الشحن والعاملين في تحميل وتفريغ الطائرات سواء طائرات الشحن أو الركاب (موظف الساحة).

أهداف هذه الدورة:

بعد النجاح في هذه الدورة بنسبة ١٠٠٪ (نظرا لأهمية وخطورة هذه الدورة يجب أن يكون النجاح بنسبة ١٠٠٪) سيكون مأمور الشحن قادراً على تطبيق الحظر على المواد الخطرة ومعرفة أمتعة الركاب التي بها مواد خطرة مستثناة (أي يمكن أن ترسل بشروط) سيكون مأمور الشحن ملماً بجميع ملصقات المواد الخطرة قادراً على استخدام جدول الشحنات الخطرة المتجانسة وغير المتجانسة. سيكون مأمور الشحن قادراً على تعبئة شهادة إشعار قائد الطائرة بالمواد الخطرة والكمية المسموح بنقلها على كل رحلة.

محتويات الدورة:

- التغييرات المستجدة على أنظمة وقوانين (ICAO/IATA)
- المواد المسموح نقلها بصحبة الركاب.

- تمييز ملصقات المواد الخطرة.
- مناولة المواد الخطرة (التحميل والتفريغ) سواء على المعدة أو على الطائرة.
- إجراءات تعبئة نموذج إشعار قائد الطائرة .

• دورة قبول المواد الخطرة ورقمها ٦٥٠ :

مدة هذه الدورة عشرة أيام .

ويجب النجاح بها بنسبة ١٠٠٪.

تقدم هذه الدورة للأشخاص الاختصاصيين لقبول المواد الخطرة ويشترط بأن يكون مأمور الشحن له خبرة في الشحن الجوي لا تقل عن ثلاثة أشهر والمعرفة الجيدة ببنيات اللغة الإنكليزية.

أهداف الدورة:

- سيكون مأمور الشحن قادراً على تطبيق أنظمة وقوانين شركات الطيران وحكوماتها.
- سيكون مأمور الشحن متمكناً من قبول المواد الخطرة للشحن الجوي.
- سيكون مأمور الشحن متمكناً من الاستفادة من كل المعلومات المتعلقة بالمواد الخطرة والأنظمة والقوانين الموجودة في كتاب (IATA) لأنظمة وقوانين المواد الخطرة.
- سيكون مأمور الشحن قادراً على قبول شحنات المواد الخطرة بعد التأكد من أن الشحنة مغلقة تغليفاً جيداً وعليها العلامات والملصقات المطلوبة.
- سيكون مأمور الشحن متمكناً من جمع المستندات الصحيحة و المطابقة للأنظمة والقوانين.
- سيكون مأمور الشحن قادراً على مراعاة شروط السلامة عند التخزين والتحميل والترحيل.
- سيكون مأمور الشحن قادم على التعامل مع الطرود التي بها تلف بحسب الأنظمة و القوانين لشركات الطيران وحكوماتها.

محتويات الدورة:

- أهداف وطريقة استخدام كتاب IATA لأنظمة وقوانين المواد الخطرة.
- قبول وتخزين المواد الخطرة .
- تعليمات التحميل على الطائرة .
- نموذج إشعار قائد الطائرة .
- نقاط اختلاف الدول وشركات الطيران بالنسبة لأنظمة وقوانين المواد الخطرة.

• دورة نظام الشحن الآلي ورقمها ٦٧٠ :

مدة هذه الدورة خمسة عشر يوماً .

تقدم هذه الدورة لجميع الأشخاص العاملين بخدمات ومبيعات الشحن الجوي بالمحطة التي بها نظام الشحن الآلي أو التي سوف يدخل فيها نظام الشحن الآلي. ويشترط بأن يكون مأمور الشحن حاصلًا على دورة مبيعات الشحن الداخلي أو مبيعات الشحن الدولي.

أهداف الدورة:

سيكون مأمور الشحن قادراً على حجز الشحنات، إصدار بوالص شحن، عمل موقع للطرود، القيام بأعمال المستودع بواسطة الشحن الآلي (تحميل وتفريغ).

محتويات الدورة:

- إيجاد ألفة بين مأمور الشحن و نظام الشحن الآلي.
- إدخالات الحجز للشحنات.
- تسجيل ملف لبوالص الشحن.
- إمكانية معالجة الملحوظات على الأخطاء التي تحدث أثناء العمل.
- إصدار بوالص الشحن الجوي.
- أنظمة قبول الشحنات.
- أنظمة وصول وتخزين الشحنات.
- مناولة الحاويات.
- تجزئة البوليصة إلى عدة أجزاء بنفس الرقم.
- التحكم بتوجيه الشحنات الصادرة والواردة.

• دورة مناولة الشحنات الخاصة ورقمها ٦٨٥:

مدة الدورة ستة أيام .

تقدم هذه الدورة للمشرفين، مأموري خدمات الشحن، وموظفي الوكالات، لكل مختص بالقبول والتحميل والتجهيز للشحنات الخاصة.

أهداف الدورة:

- سيكون مأمور الشحن قادراً على تطبيق أنظمة وقوانين الشركة الناقلة و منظمة (IATA) في نقل ومناولة الحيوانات الحية بطريقة سليمة وآمنة.

- سيكون مأمور الشحن قادرا على تطبيق أنظمة وقوانين الشركة الناقله عند مناولة الشحنات الثمينة لتجنب ضياع وفقدان الشحنة.
- سيكون مأمور الشحن قادرا على التعامل مع الشحنات غير العادية بحسب أنظمة الشركة الناقله .مثال (قبول وتحميل و تربيط السيارات ، محركات الطائرات ... الخ .

محتويات الدورة:

- أنظمة وقوانين (IATA) للحيوانات الحية.
 - أنظمة وقوانين الشركة الناقله للشحنات الثمينة.
 - أنظمة معلومات البرقيات في الإعداد المبكر عند إرسال شحنات خاصة.
 - إرشادات التحميل للشحنات والحاويات.
 - إجراءات تحميل السيارات.
 - طريقة التحكم في الحاويات.
 - اتفاقيات شركات الطيران المسجلة في (IATA)
- وهناك دورتان مهمتان بالنسبة للمحطات الكبيرة مثال جدة والرياض والدمام والتي تتعامل مع طائرات الشحن وهما .
- دورة التوازن لطائرات الشحن الجامبو B ٧٤٧
- دورة التوازن لطائرات الشحن MD١١

ثانياً: يطلع على المراجع والأدلة المتخصصة التي لها علاقة بالشحن بهدف تنمية كفاءته ورفع مستوى رؤيته وتقديم أفضل الخدمات.

يقوم مأمور الشحن بحصر المراجع والأدلة المتخصصة و التي بها علاقة بالشحن الجوي وهي:

○ **كتب تعرفه الشحن** ويرمز لها TACT (THE AIR CARGO TARIFF) وينقسم إلى قسمين:

● **تعرفه الشحن للأسعار** TH AIR CARGO TARIFF SALES وهما كتابان، الكتاب الأول

ويميز باللون الأخضر وهو لجميع دول العالم ماعدا أمريكا الشمالية ويحتوي على التالي:

الصفحات الخاصة بالفهرس و صفحاتها باللون الأبيض.

الصفحات الخاصة بالتغييرات والمستجدات والشركات الجديدة والشركات التي خرجت من منظمة (IATA) و صفحاتها باللون الأبيض.

معلومات عن كتب (TACT) الثلاثة

تقويم للسنة التي تم إصدار الكتاب فيها و صفحاتها باللون الأبيض.

القسم الأول وهو للأسعار الخاصة وهي لجميع الشحنات وقد جعل لكل نوع من الشحنة رقم محدد حيث إن الأرقام تبدأ من الرقم ٠٠٠١ حتى ٩٩٩٩ فهو يحدد نوع الشحنة والمحطات التي ينطبق عليها هذا الرقم لأن هذه الأرقام ليست لكل الدول. و صفحاتها باللون الأزرق.

القسم الثاني وصف تفصيلي عن الشحنات ، و صفحاتها باللون الأبيض.

القسم الثالث ملحوظات هامة ، و صفحاتها باللون الوردي.

القسم الرابع وهو لجميع الأسعار بين جميع المحطات الكبيرة الدولية ، و صفحاتها باللون الأبيض.

القسم الخامس الأسعار المركبة حيث إن المطارات الصغيرة والتي بها سلطات جمركية جعل لها بوابات من المحطات الكبيرة مثال (مطار ينبع لا يعتبر مطاراً دولياً فبوابته محطة جدة فعند فتح الكتاب لمعرفة سعر الشحن من نيويورك إلى ينبع لا نجد سعراً في القسم الرابع ولمعرفة السعر فعلياً الرجوع إلى البوابة وهي مطار جدة فنضيف سعر نيويورك جدة إلى جدة ينبع لتحصل على السعر من نيويورك إلى ينبع) و صفحاتها باللون الأصفر.

- الكتاب الثاني .

ويميز باللون الأحمر وهو لأمريكا الشمالية فقط ويحتوي على التالي:

الصفحات الخاصة بالفهرس و صفحاتها باللون الأبيض.

الصفحات الخاصة بالتغييرات والمستجدات والشركات الجديدة والشركات التي خرجت من منظمة (IATA) وصفحاتها باللون الأبيض.

معلومات عن كتب (TACT) الثلاثة

تقويم للسنة التي تم إصدار الكتاب فيها وصفحاتها باللون الأبيض.

القسم الأول وهو للأسعار الخاصة وهي لجميع الشحنات وقد جعل لكل نوع من الشحنة رقم محدد حيث إن الأرقام تبدأ من الرقم ٠٠٠١ حتى ٩٩٩٩ فهو يحدد نوع الشحنة والمحطات التي ينطبق عليها هذا الرقم لأن هذه الأرقام ليست لكل الدول. وصفحاتها باللون الأزرق.

القسم الثاني وصف تفصيلي عن الشحنات ، وصفحاتها باللون الأبيض.

القسم الثالث ملحوظات هامة ، وصفحاتها باللون الوردي.

القسم الرابع وهو لجميع الأسعار بين جميع المحطات الكبيرة الدولية ، وصفحاتها باللون الأبيض.

القسم الخامس الأسعار المركبة حيث إن المطارات الصغيرة والتي بها سلطات جمركية جعل لها بوابات من المحطات الكبيرة مثال (مطار ينبع لا يعتبر مطاراً دولياً فبوابته محطة جدة فعند فتح الكتاب لمعرفة سعر الشحن من نيويورك إلى ينبع لا نجد سعراً في القسم الرابع ولمعرفة السعر فعلياً الرجوع إلى البوابة وهي مطار جدة فنضيف سعر نيويورك جدة إلى جدة ينبع لتحصل على السعر من نيويورك إلى ينبع) وصفحتها باللون الأصفر.

القسم السادس الأسعار الداخلية (المحطات الداخلية بأمريكا الشمالية) وذلك لكثرة مطاراتها وصفحاتها باللون الأبيض.

• كتاب تعرفه الشحن أنظمة وقوانين (THE AIR CARGO TARIFF RULES) .

ويميز باللون البرتقالي ويحتوي على التالي:

الصفحات الخاصة بالتغييرات والمستجدات وصفحاتها باللون الأبيض.

معلومات عن كتب (TACT) وصفحاتها باللون الأبيض.

تقويم السنة الميلادية التي صدر فيها الكتاب وصفحاتها باللون الأبيض.

محتويات الكتاب وصفحاتها باللون الأبيض.

المراجع بالطريقة الأبجدية وصفحاتها باللون الأبيض.

القسم الأول معلومات عامة وصفحاتها باللون الأبيض.

القسم الثاني قبول الشحنات وصفحاتها باللون الأبيض.

القسم الثالث أنواع أجور الشحن وصفحاتها باللون الأبيض.

- القسم الرابع الخدمات والأسعار المترتبة عليها وصفحاتها باللون الأبيض.
- القسم الخامس طريقة دفع الأجور وطريقة تحويل العملات وصفحاتها باللون الأبيض.
- القسم السادس معلومات عن البوليصه وصفحاتها باللون الأبيض.
- القسم السابع معلومات أنظمة وقوانين الدول وصفحاتها باللون الأصفر.
- القسم الثامن معلومات الأنظمة والقوانين الخاصة بشركات الطيران وصفحاتها باللون الأبيض.

ثالثاً: يستشير ذوي الخبرة للتعرف على أحدث ما تم التوصل إليه لإيجاد حلول لسلبات العمل وما تم التوصل إليه لزيادة الإيجابيات.

- يقوم مأمور الشحن بالاجتماع مع رؤسائه عند وجود مشكلة ما لطلب العون لحل المشكلة والتي تتكرر دائماً.
- يناقش مأمور الشحن رؤسائه عن طبيعة العمل وإمكانية تحسينه.
- يسجل مأمور الشحن السلبات والإيجابيات ويناقشها مع ذوي الخبرة من مدربين عند حضوره لإحدى الدورات لإيجاد الحلول المناسبة.
- يحاول مأمور الشحن دائماً أن يكون فعالاً بإيجاد أفكار واقتراحات.

رابعاً: يحرص على حضور الاجتماعات كلما سئحت له الفرصة بهدف رفع كفاءته العلمية والمهنية.

- على مأمور الشحن أن يهتم ويحرص على حضور الاجتماعات التي يدعى إليها من قبل رؤسائه فهناك اجتماعات شهرية وأخرى اجتماعات طارئة .
- على مأمور الشحن أن يحرص على حصوله على محضر نتائج الاجتماعات التي لم يتمكن من حضورها أو ليست مخصصة للمأمورين. هناك اجتماعات لرؤساء الإدارات يسمى اجتماعات التواصل. واجتماعات بإدارة المحطة، واجتماعات مع الإدارة العليا، وهناك اجتماعات بين المشرفين في نفس الإدارة ، والمشرفين مع مشرفي الإدارات الأخرى .
- على مأمور الشحن أن يلخص أهم النقاط التي ذكرت في الاجتماعات ويركز على الإيجابيات . عادة ما تكون الاجتماعات لمناقشة الإيجابيات والسلبيات . لإيجاد الحلول المناسبة و لتطوير الخدمة وزيادة الدخل ودراسة المشاكل العملاء .
- على مأمور الشحن أن يلخص النقاط السلبية ويحاول إيجاد حل لها لتقديمها لرئيسه المباشر. إن المأمور الفعال هو الذي يشارك بأفكار جيدة واقتراحات ممتازة لإيجاد الحلول المناسبة .

أسئلة الوحدة السابعة

أجب عن الأسئلة التالية :

١. كم عدد أهداف تطوير القدرات ؟
٢. اذكر هدفين من أهداف تطوير القدرات
٣. كم عدد دورات مأمور الشحن الإدارية ؟ و اذكر أسماءها
٤. كم عدد دورات مأمور الشحن العملية ؟ اذكر أسماءها
٥. كم يوما مدة دورة الشحن الداخلي ؟
٦. اذكر أهداف دورة الشحن الداخلي
٧. اذكر أربعة من محتويات دورة الشحن الداخلي
٨. كم يوما مدة دورة أسعار الشحن الدولي
٩. من يحق له الحصول على دورة أسعار الشحن الدولي ؟
١٠. اذكر أهداف دورة أسعار الشحن الدولي ؟
١١. اذكر ثمانية من محتويات دورة أسعار الشحن الدولي
١٢. كم يوما مدة دورة مناولة الشحنات الخطرة ؟

١٣. اذكر أهداف دورة مناولة الشحنات الخطرة

١٤. كم يجب أن تكون نسبة النجاح في دورة مناولة المواد الخطرة؟

١٥. اذكر ثلاثة من محتويات دورة مناولة المواد الخطرة

١٦. كم مدة دورة قبول المواد الخطرة؟

١٧. من يحق له الحصول على دورة قبول المواد الخطرة؟

١٨. كم عدد أهداف دورة قبول المواد الخطرة؟

١٩. اذكر خمسة من أهداف دورة قبول المواد الخطرة

٢٠. اذكر ثلاثة من محتويات دورة قبول المواد الخطرة

٢١. كم مدة دورة نظام الشحن الآلي؟

٢٢. من يحق له الحصول على دورة نظام الشحن الآلي؟

٢٣. اذكر أهداف دورة نظام الشحن الآلي

٢٤. اذكر ثمانية من محتويات دورة نظام الشحن الآلي

٢٥. كم مدة دورة مناولة الشحنات الخاصة؟

٢٦. من يحق له الحصول على دورة مناولة الشحنات الخاصة؟

٢٧. اذكر أهداف دورة مناولة الشحنات الخاصة

٢٨. اذكر خمسة من محتويات دورة مناولة الشحنات الخاصة

٢٩. كم عدد كتب تعرفه الشحن الجوي ؟

٣٠. إلى كم قسم تنقسم كتب تعرفه الشحن الجوي ؟

٣١. أي كتب التعرفه يميز بللون الأخضر ؟

٣٢. ما هي محتويات كتاب تعرفه الشحن للأنظمة ؟

٣٣. كيف يكون مأمور الشحن فعالاً ؟



إجراءات الشحن

يتعاون مع الإدارات المساندة

اسم الوحدة: يتعاون مع الإدارات المساندة.

الجدارة: التعرف على كيفية التعامل مع الإدارات المساندة.

الأهداف :

- يزود الإدارات الأخرى بالبيانات اللازمة عن الشحنات المستلمة .

الوقت المتوقع للتدريب: ثلاث ساعات

الوسائل المساعدة:

آلة تصوير	حاسب آلي
سلة مهملات	هاتف
فاكس	دباسة
خرامة	ملفات

متطلبات الجدارة:

يزود الإدارات الأخرى بالبيانات اللازمة عن الشحنات المستلمة من العملاء للكشف عليها وإمكانية ترحيلها.

المقدمة

إن العلاقات الشخصية تساعد دائما في إنجاز الأعمال بسرعة فائقة دون الإخلال بالأنظمة والقوانين لذلك فإن الدوريتين الإداريتين المخصصتين لمأمور خدمات الشحن وهما دورة مهارات التفاعل الإيجابي ودورة المهارات الشخصية في الاتصال لتساعدانه في كسب الآخرين .

ذلك أن قسم خدمات ومبيعات الشحن وكذلك وكالات الشحن يتعاملون مع عدة إدارات حكومية بالإضافة إلى جميع المستويات من الناس . فالإدارات الحكومية التي يتعامل معها مأمور الشحن ويجب عليه التعاون معها هي :

السلطات الجمركية في المقام الأول حيث إن جميع الشحنات الصادرة إلى خارج المملكة والواردة أيضا من خارج المملكة يجب أن تمر على السلطات الجمركية للحصول على موافقة الترحيل أو السماح بالدخول لذلك يجب معرفة جميع الأنظمة والقوانين المطلوبة من قبلهم ويجب تنفيذها كاملة و ذلك لسرعة الإنجاز وخدمة العملاء .

أما بقية الإدارات فالتعامل معها محدود في شحنات معينة مثال الجثمان وهذه الإدارات هي الإمارة والشرطة ، والمرور ، والطبيب المتواجد بالمطار ، والمستشفيات.

وهناك إدارات مساندة داخلية مثال موظف قسم الحمولة فالاتصال به دائما لكل رحلة مغادرة أو واصله فهو من يقوم بتوزيع الحمولة على الطائرة .

كذلك الشركة المتعهدة بتحميل وتفريغ الطائرات فهي مسؤولة عن العمالة و عن تطبيق كشف الحمولة والصادر من قسم الحمولة .

لذلك يجب التعاون مع الجميع لتقديم أفضل الخدمات للعملاء .

أولاً: بالنسبة للشحنات الصادرة:

- يقوم مأمور الشحن بالاتصال بالجمارك لفحص الشحنات الصادرة إلى خارج المملكة.
- يستحصل مأمور الشحن من الجمارك على نموذج الفسخ الجمركي لترحيل الشحنات الدولية وهو الموافقة على الترحيل، هناك نموذجان لدى الجمارك واحد لشحنات الأفراد القادمين إلى قسم الشحن الجوي مباشرة .
- نموذج للشحنات التجارية وهي التي تكون بكميات كبيرة مثال شحنات المصاحف الصادرة هدية من خادم الحرمين الشريفين وهذا النموذج يصدر عبر الحاسب الخاص بالجمارك ويستخدم أيضاً للشحنات القادمة عن طريق وكالات الشحن حيث إن الوكالة تقوم بتجميع الشحنات لكل دولة في بيان واحد.
- يقوم مأمور الشحن بالاتصال بقسم المباحث بالمطار وذلك لفحص جميع الشحنات الصادرة إلى داخل المملكة وخارجها بواسطة الجهاز الإشعاعي.
- يقوم مأمور الشحن بأخذ توقيع واسم موظف المباحث على كل بوليصة قام بفحصها لسرعة ترحيلها. حيث إن الشحنة التي لم تفتش لا ترحل إلا بعد أربع وعشرين ساعة .
- يقوم مأمور الشحن بترحيل البوالص الموقعة من قبل موظف المباحث على أول رحلة مغادرة.
- يقوم مأمور الشحن بوضع الطرود الصادرة إلى داخل المملكة والتي لم تفحص من قبل موظف المباحث أو أنها ليست واضحة المعالم أثناء مرورها على جهاز الفحص الإشعاعي (أي إن محتوياتها ليست واضحة) بالمستودع بحسب محتوياتها ونوعها .
- يقوم مأمور الشحن بوضع الطرود الصادرة إلى خارج المملكة والتي يتم فحصها من قبل الجمارك في المستودع بحسب محتوياتها ونوعها ومحطاتها استعداداً لترحيلها.

- يقوم مأمور الشحن بالاتصال بالطبيب المناوب بالمطار لفحص الجثمين الصادرة إلى خارج المملكة.
- يقوم مأمور الشحن بالاتصال بالجمارك لفحص الجثمان الصادرة إلى خارج المملكة.
- يستحصل مأمور الشحن على تقرير يثبت فيه فحص الجثمين من قبل الطبيب المناوب وموظف الجمارك.
- يقوم مأمور الشحن بإرسال صورة من المستندات اللازمة بخصوص الجثمين إلى قسم الجوازات لإثبات مغادرتها.
- يقوم مأمور الشحن بالتأكد على ختم جواز سفر المتوفى من قبل الجوازات.
- يقوم مأمور الشحن بالرد على استفسارات الجهات الحكومية بخصوص إرسال الجثمين وهذه الجهات هي الإمارة، الشرطة، المرور إذا كانت الوفاة بسبب حادث مرور.
- يقوم مأمور الشحن بالاتصال بقسم أمن الخطوط السعودية للوقوف على ترحيل الشحنات الثمينة.
- يقوم مأمور الشحن بالاتصال بقسم أمن الخطوط السعودية للوقوف على استقبال الشحنات الثمينة عند الطائرة لحظة وصولها.
- يقوم مأمور الشحن بالاتصال بقسم أمن الخطوط السعودية للإشراف على تخزين الشحنات الثمينة

○ ثانياً: بالنسبة للشحنات الواردة:

- يقوم مأمور الشحن بالاتصال بالجمارك لمطابقة الطرود الواردة من خارج المملكة المنافستو.
- يقوم مأمور الشحن بالتوقيع مع الجمارك بالشرح على المنافستات الواردة من خارج المملكة حيث يسجل على المنافست الزيادة أو النقص أو التلف إن وجدت أو الكتابة بأن جميع الشحنات وصلت مطابقة من حيث العدد والوزن.
- يقوم مأمور الشحن بالاتصال بالجمارك لمطابقة الطرود العابرة عن طريق المدينة المنورة وقادمة من خارج المملكة المنافستو.
- يقوم مأمور الشحن بالشرح على المنافست الخاص بالشحنات العابرة والقادمة من خارج المملكة مع موظف الجمارك ويسجل على المنافست الزيادة والنقص والتلف إن وجد أو التسجيل بأن الشحنة وصلت مطابقة من حيث الوزن والعدد. انظر الشكل .

منافست لشحنات عابرة .

SAUDI ARABIAN AIRLINES		النشحن			
CARGO		النشحن			
AIR CARGO MANIFEST					
I.C.A.O. ANNEX 9, APPENDIX 3					
OWNER OR OPERATOR : SAUDI ARABIAN			FLIGHT : SV -1511/23MAR2004		
MARKS OF NATIONALITY AND REGISTRATION:			POINT OF UNLADING : JEDDAH / SAUDI ARABIA		
POINT OF LADING : MEDINAH / SAUDI ARABIA					
AIRWAYBILL	NBR PCS	NATURE OF GOODS	WEIGHT	REMARKS	FOR OFFICIAL USE
REVENUE CARGO					
<u>AKE 11327 SV</u> 065 5665 9713	59/380	BICYCLE TIRES	601/3,256	CGK/CGN	
<u>AKE 11330 SV</u> 065 5665 9713	26/380	BICYCLE TIRES	391/3,256	CGK/CGN	
<u>AKE 12315 SV</u> 065 5665 9945	1/3	SPARE PARTS	181/411	CGK/DXB	
<u>065 5665 9680</u>	3/43	TEXTILES	229/2,932	CGK/HAM	
	4		410 K		
<u>AKE 12615 SV</u> 065 5665 9713	57/380	BICYCLE TIRES	626/3,256	CGK/CGN	
<u>AKE 13304 SV</u> 065 5665 9713	57/380	BICYCLE TIRES	511/3,256	CGK/CGN	
<u>AKE 2576 SV</u> 065 5665 9713	56/380	BICYCLE TIRES	526/3,256	CGK/CGN	
<u>AKE 3092 SV</u> 065 5665 9713	123/380	BICYCLE TIRES	601/3,256	CGK/CGN	
<u>AKE 4067 SV</u> 065 5665 9945	2/3	SPARE PARTS	230/411	CGK/DXB	
<u>PAG 1831 SV</u> 065 5665 9680	40/43	TEXTILES	2,703/2,932	CGK/HAM	
TOTAL	426 Pcs		6,599 Kg		
			CIVIL MAIL		
			H I L		

مضيف من مكتب البريد والشحنات تركزت
الاصلي تركزت بالبريد والشحنات

محمد بن محمد
محمد بن محمد
محمد بن محمد

○ يقوم مأمور الشحن بإعداد استمارة التحويل للشحنات العابرة مع الجمارك وعن طريق الحاسب الخاص بالجمارك انظر الشكل.

صفحة: ١

جمرك : مطار الامير محمد بن عبد العزيز

طلب ترسيم جمركي رقم ٤١٤ - وتاريخ : ١٤٢٥/٠١/٢١ هـ

المكرم / مدير جمرك مطار الامير محمد بن عبد العزيز المحترم

رقم بوليصة	رحلة	ت. وصول	طريق	ميناؤ التحميل	ملاحظات
عدد الطرود	الوزن	نوع الشحنة			
١	٦٥-٥٦٦٤٠٩٠٥	٣١٨	SV-	٢٥٥٤	القاهره
٦٣	٦٣	١٤٢٦.٠٠٠	٢٠٠٤/٠٣/١١	مواد ديكور	
٢	٦٥-٥٦٦٤٢٢١٣	٣١٨	SV-	٢٥٥٤	القاهره
١	١	٤١٦.٠٠٠	٢٠٠٤/٠٣/١١	مطبوعات	

نفيدكم بأن الطرود الموضحة بالبيان أعلاه لا تخص جمرك مطار الامير محمد بن عبد العزيز السلي الرياض

موظف وكيل الشحن : الاسم _____

موظف الامن الجمركي : الاسم _____

مع التحية والتقدير لمدير جمرك _____ المحترم

الارساليه المدونه أعلاه محولة اليكم لاكمال الاجراءات الجمركيه عليها. تأمل اشعارنا بوصولها لكم لتسديد القيد لدينا، ولكم تحياتنا.

مدير عام جمرك مطار الامير محمد بن عبد العزيز _____

بحضورنا نحن الموقعون أدناه، تم شحن الارساليات الموضحة أعلاه على الرحله SV- ١٨٦٢ بتاريخ ٢٠٠٤/٠٣/١٢ والمتجهه الي الرياض عن طريق المدينه المنوره

موظف وكيل الشحن : الاسم _____

موظف الامن الجمركي : الاسم _____

يعد مع التحية لمدير جمرك مطار الامير محمد بن عبد العزيز تم اتخاذ الاجراءات الجمركيه اللازمه من قبلنا ولكم تحياتنا ،،،،

الموظف المختص بجمرك _____ الاسم : _____

التوقيع _____

- يقوم مأمور الشحن بتزويد الجمارك بصورة من المنافست الصادر للشحنات العابرة والقادمة من خارج المملكة.
 - يقوم مأمور الشحن بالاتصال بالجمارك لفحص وفسح دخول الجثمان القادم من خارج المملكة لتسليمه إلى ذويه .
 - يقوم مأمور الشحن بالاتصال بالطبيب المناوب لفحص الجثمان القادم من خارج المملكة للتأكد من سلامته وإمكانية دخوله.
 - يقوم مأمور الشحن بالاتصال بقسم أمن السعودية لاستقبال الشحنات الثمينة والقادمة سواء من داخل أو خارج المملكة.
 - يقوم مأمور الشحن بتسجيل الشحنات الثمينة مع موظف أمن السعودية لإثبات دخولها الخزنة.
 - يقوم مأمور الشحن بفسح الشحنات الثمينة مع موظف أمن السعودية. وتسجيل خروجها في الدفتر الخاص بتسجيل الشحنات الثمينة .
 - يقوم مأمور الشحن بالتنسيق مع موظف الحمولة لأخذ الموافقة على ترحيل الشحنات .
 - يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية الوزن للشحنات المراد ترحيلها على رحلة محددة .
- وصيغة البرقية هي :

Y
MEDKLSV MEDKRSV MEDFFSV
.MEDFFSV
CARGO BOARDING INFORMATION TO LOAD CONTROL
FLT NBR 1564 DATE 20MAR04 DEST RUH
ULD NBR KGS ULD NBR KGS BULK KGS
AKE-1243SV 1300 FLA-4536SV 2800 98 KGS
PAG-0978SV 3650 P6P-204067SV 4087
RFR/MEDFFSV
THK
HAMID

○ يقوم مأمور الشحن بإرسال برقية وزن البريد المراد ترحيله على رحلة محددة .

وصيغة البرقية هي :

Y
MEDKLSV MEDKRSV MEDFPSV
.MEDFPSV
MAIL BOARDING INFORMATION TO LOAD CONTROL
FLT NBR 1552 DATE 25APR04 DEST RUH
ULD NBR KGS ULD NBR KGS BULK KGS
AKE-1087SV 0.400
RFR/MEDFPSV
THK
HAMID

أسئلة الوحدة الثامنة

أجب على الأسئلة التالية :

١. كم عدد أهداف التعاون مع الإدارات المساندة مع ذكرها ؟
٢. من يقوم بفحص الشحنات الصادرة إلى داخل وخارج المملكة ؟
٣. كم نموذجاً لدى السلطات الجمركية لفسح الشحنات الصادرة ؟
٤. لماذا يستخدم نموذج ترحيل الشحنات التجارية ؟
٥. من يقوم بفحص الشحنات الصادرة بالجهاز الإشعاعي ؟
٦. متى يمكن ترحيل الشحنات بدون الالتزام بالأربع وعشرين ساعة ؟
٧. أين يوقع موظف المباحث ؟
٨. أين توضع الشحنات التي لم تفحص إشعاعياً ؟
٩. كم جهة مسؤولة عن فحص الجثمان الوارد من الخارج ؟
١٠. من الجهات خارج المملكة هي الجهات الحكومية التي لها علاقة بالجثمان الصادر ؟
١١. أي إدارة مسؤولة عن متابعة الشحنات الثمينة مع مأمور الشحن ؟
١٢. أي الإدارات مسؤولة عن عمل محاضر مع مأمور الشحن للرحلات الواردة ؟
١٣. من يقوم بإعداد استمارة التحويل للشحنات العابرة ؟
١٤. بأي جهاز حاسب تتم عملية إصدار استمارة التحويل للشحنات العابرة ؟
١٥. من الجهات المسؤولة عن فحص وفسح الجثمان القادم من خارج المملكة ؟

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- طلعت عبد القادر بخاري ، دورة المهارات الشخصية في الاتصال ، إدارة تطوير برامج تدريب التسويق، الخطوط السعودية ، جدة
- نبيل عبد العزيز حماد ، دورة مهارات التفاعل الإيجابي، إدارة التدريب الإداري والمهارات الإدارية ، الخطوط السعودية ، جدة
- دورة مناولة الشحنات الخاصة، إدارة تطوير برامج تدريب التسويق ، الخطوط السعودية ، جدة.
- دورة مناولة الشحنات الخطرة ، إدارة تطوير برامج تدريب التسويق، الخطوط السعودية، جدة .

ثانياً: المراجع الأجنبية

THE AIR CARGO TARIFF RULES, INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION, IATA NETHERLANDS DATA PUBLICATIONS,P.O.BOX 49. 1170AA BADHOEVEDORP, THE NETHERLANDS.

رقم الصفحة	المحتويات	الرقم التسلسلي
٠٠	مقدمة الحقيبة الرابعة	. ١
٠١	الوحدة الأولى يهتم بالعميل	. ٢
٠١	أهداف الوحدة الأولى	. ٣
٠٢	مقدمة الوحدة الأولى	. ٤
٠٣	استقبال العميل ببشاشة	. ٥
٠٣	تعريف العميل	. ٦
٠٣	التهيؤ لاستقبال العميل	. ٧
٠٣	الاهتمام بالمظهر الخارجي	. ٨
٠٣	التزام الزي الرسمي	. ٩
٠٣	مقابلة العميل	. ١٠
٠٣	تحية العميل	. ١١
٠٤	الأدوات التي يحتاجها العميل	. ١٢
٠٥	الرد على استفسارات العملاء	. ١٣
٠٥	مبادئ أساسية يجب مراعاتها عند لقاء العميل	. ١٤
٠٦	مخاطبة العميل بصوت واضح	. ١٥
٠٧	توجيه العميل للشخص المناسب	. ١٦
٠٩	معالجة ملحوظات العملاء	. ١٧
١٠	الإنصات الفعال	. ١٨
١١	الاستماع عبر الأحاسيس	. ١٩
١٢	معارف يجب الإلمام بها عند مقابلة العميل	. ٢٠
١٤	التمارين الخاصة بالوحدة الأولى	. ٢١
١٥	الوحدة الثانية: الإجراءات الخاصة بالشحن	. ٢٢
١٦	مقدمة الوحدة الثانية	. ٢٣
١٧	فحص الشحنات يدويا أو بأجهزة الفحص الإشعاعي	. ٢٤
٢٠	أنواع الشحنات	. ٢٥
٢٠	جدول توضيحي لأسعار الجثمان	. ٢٦
٢١	أسعار الشحنات العادية	. ٢٧
٢٢	جدول توضيحي لأسعار الحيوانات الحية	. ٢٨
٢٣	التغليف السليم	. ٢٩
٢٦	إجراءات الاستلام	. ٣٠

٢٨	المستندات المطلوبة عند ترحيل الشحنات العادية	٣١
٣٠	المستندات المطلوبة عند ترحيل الجثمان	٣٢
٣٣	تحديد وزن وحجم الشحنة	٣٣
٣٤	حصر عدد الطرود عند الاستلام والتأكد من استيفائها للشروط	٣٤
٣٦	الملصقات الإرشادية	٣٥
٣٦	تعريف الملصقات	٣٦
٣٦	أنواع الملصقات	٣٧
٥٠	إجراءات الحجز للشحنات	٣٨
٥٣	تسليم الشحنات	٣٩
٥٨	التعامل مع الشحنات المفقودة والتالفة	٤٠
٦١- ٦٤	التمارين الخاصة بالوحدة الثانية	٤١
٦٥	الوحدة الثالثة متابعة عمليات الشحن	٤٢
٦٥	أهداف الوحدة الثالثة	٤٣
٦٦	مقدمة الوحدة الثالثة	٤٤
٦٧	مراجعة ومعالجة المراسلات الخاصة بالشحن	٤٥
٧٣	جدول إدخلالات البريد	٤٦
٧٥	جدول لأنواع البريد ورموزها	٤٧
٨٠	مراجعة محتويات المستودع	٤٨
٨٢	الرد على ملحوظات المحطات الأخرى	٤٩
٨٥	التقارير اليومية	٥٠
٩٠	التمارين الخاصة بالوحدة الثالثة	٥١
٩١	الوحدة الرابعة: تنسيق عمليات الشحن	٥٢
٩١	أهداف الوحدة الرابعة	٥٣
٩٢	مقدمة الوحدة الرابعة	٥٤
٩٣	تزويد قسم الحمولة بكافة تفاصيل الشحن	٥٥
٩٧	كيفية طباعة بيانات الشحنات الصادرة (المنافستو)	٥٦
١٠٠	كيفية طباعة بيانات البريد الصادر (المنافستو)	٥٧
١٠٣	كيفية تنسيق عمليات الشحن الخاص	٥٨
١١٣- ١١٥	التمارين الخاصة بالوحدة الرابعة	٥٩
١١٦	الوحدة الخامسة: القيام بالأعمال المالية	٦٠
١١٦	أهداف الوحدة الخامسة	٦١

١١٧	مقدمة الوحدة الخامسة	.٦٢
١١٨	الاستحصال على أجور الشحن وأنواعه	.٦٣
١١٨	طريقة الدفع في محطة المصدر	.٦٤
١١٩	طريقة الدفع في محطة الوصول	.٦٥
١٢٨	إعداد بيانات التسديد	.٦٦
١٣٤	عملية ترحيل النقد إلى أمين الصندوق	.٦٧
١٣٥	التمارين الخاصة بالوحدة الخامسة	.٦٨
١٣٦	الوحدة السادسة: الأعمال المكتبية	.٦٩
١٣٦	أهداف الوحدة السادسة	.٧٠
١٣٧	مقدمة الوحدة السادسة	.٧١
١٣٨	فرز المستندات طبقاً لنوعها	.٧٢
١٤٣	فرز المستندات المختلفة	.٧٣
١٤٥	تنظيم المستندات	.٧٤
١٤٦	حفظ المستندات	.٧٥
١٤٧	التمارين الخاصة بالوحدة السادسة	.٧٦
١٤٨	الوحدة السابعة : تطوير القدرات	.٧٧
١٤٨	أهداف الوحدة السابعة	.٧٨
١٤٩	مقدمة الوحدة السابعة	.٧٩
١٥٠	الدورات التدريبية	.٨٠
١٥٠	الدورات الإدارية	.٨١
١٥٠	الدورات العملية	.٨٢
١٥٥	مراجع الشحن وأدلته	.٨٣
١٥٧	استشارة ذوي الخبرة	.٨٤
١٥٨	حضور الاجتماعات	.٨٥
١٥٩ - ١٦٠	التمارين الخاصة بالوحدة السابعة	.٨٦
١٦١	الوحدة الثامنة: التعاون مع الإدارات المساندة	.٨٧
١٦١	أهداف الوحدة الثامنة	.٨٨
١٦٢	مقدمة الوحدة الثامنة	.٨٩
١٦٣	الشحنات الصادرة	.٩٠
١٦٥	الشحنات الواردة	.٩١
١٧٠	التمارين الخاصة بالوحدة الثامنة	.٩٢

٢٠٠

المراجع

.٩٣

تقدر المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني الدعم

المالي المقدم من شركة بي آيه إي سيستمز (العمليات) المحدودة

GOTEVOT appreciates the financial support provided by BAE SYSTEMS

BAE SYSTEMS