

Қызмет көрсету тәртібі Қызмет көрсету және Тапсырысты (Шұғыл тапсырысты) өңдеу кезінде орындалуы қажет шарттарды, нұсқаулықтар мен ұсынымдарды айқындайды.

**1. Терминдер Қызмет көрсетуге арналған шартта айқындалған мағыналарда пайдаланылады, сондай-ақ төмендегі мағыналарда пайдаланылады:**

- 1) **Қойма** - Тапсырыс берушінің объектісі (үй-жай);
- 2) **Салқындатушы агент**- Салқындатушы агент, тауарды термосөмкелерде жеткізу кезінде салқындату және төмен температураны ұстап тұру үшін пайдаланылады;
- 3) **Жол**- Құрау қызметтері бойынша жиналған тауардың бір атауы;
- 4) **құрғақ аймақ**- сақтау шарттарына сай ерекше температуралық режимді талап етпейтін немесе орташа температуралық режимді (+ 10° С және одан жоғары) талап ететін тауарға арналған аймақ. Осы аймақта сақталатын тауарлардың негізгі топтары: нан-тоқаш өнімдері, ұн, жарма, қант, алкоголь өнімдері, су, консервілер, тосап, джем және басқалары (бірақ бұлармен шектелмейді);
- 5) **ТМҚ** - Тауарлық-материалдық құндылықтар;
- 6) **НҚ** - Негізгі құралдар;
- 7) **БКЖ** -«Балғын көкөністер мен жемістер» тауарлар санаты;
- 8) **Суық аймақ** - Салқындату аймағы, мұздату аймағы;
- 9) **Салқындату аймағы** - сақтау шарттарына сай төмен плюс температуралық режимді (0° С-тан + 10° С-қа дейін) талап ететін тауарға арналған аймақ. Осы аймақта сақталатын тауарлардың негізгі топтары: жемістер, көкөністер, салқындатылған ет өнімдері, сүт өнімдері, жұмыртқа, гастрономия және өз өндірісінің (ӨӨ) өнімдері және басқалары (бірақ бұлармен шектелмейді);
- 10) **КҚ** - Көлік құралы;
- 11) **Тоңазыту аймағы** - сақтау шарттарына сай минус температуралық режимді талап ететін тауарға арналған аймақ (0° С төмен). Осы аймақта сақталатын тауарлардың негізгі топтары: мұздатылған көкөністер, жемістер, жидектер, жартылай фабрикаттар, сары май, мұздатылған ет өнімдері және басқалары (бірақ бұлармен шектелмейді);
- 12) **Тапсырыс** - уақыты, орны (Тапсырыс берушінің және/немесе үшінші тұлғаның мекенжайы), Қызметтің түрі мен көлемі, Сатып алушы туралы мәліметтер және Сатып алушыға берілетін тауарлардың тізбесі туралы мәліметтерді қамтитын сұрату;

Порядок по оказанию Услуг определяет условия, инструкции и рекомендации, которые необходимо выполнять при оказании Услуги и обработке Заказа (Срочного заказа).

**1. Термины, используются в значениях, определенных в Договор на услуги, а также используются в нижеследующих значениях:**

- 1) **Склад** - объект Заказчика (помещение);
- 2) **Хладагент** - Холодильный агент, используется для охлаждения и поддержания низкой температуры при доставке товара в термосумках;
- 3) **Строка** - Одно наименование товара собранный по услугам сборки;
- 4) **Сухая зона** - зона для товара, который согласно условиям хранения не требует особого или требует умеренного температурного режима (+10°С и выше). Основные группы товаров, которые хранятся в данной зоне, являются, но не ограничиваются: хлебобулочными изделиями, мукой, крупой, сахаром, алкогольной продукцией, водой, консервами, вареньем, джемом и прочими;
- 5) **ТМЦ** - Товарно-материальные ценности;
- 6) **ОС** - Категория товаров «Свежие овощи и фрукты»;
- 7) **Холодная зона** - Зона охлаждения, зона заморозки;
- 8) **Зона охлаждения** - зона для товара, который согласно условиям хранения требует низкого плюсового температурного режима (от 0°С до +10°С). Основные группы товаров, которые хранятся в данной зоне, являются, но не ограничиваются: фруктами, овощами, охлажденной мясной продукцией, молочной продукцией, яйцами, гастрономии и продуктами собственного производства (СП) и прочими;
- 9) **ТС** - Транспортное средство;
- 10) **Зона заморозки** - зона для товара, который согласно условиям хранения требует отрицательного температурного режима (ниже 0°С). Основные группы товаров, которые хранятся в данной зоне, являются, но не ограничиваются: замороженными овощами, фруктами, ягодами, полуфабрикатами, сливочными маслами, замороженной мясной продукцией и прочими;
- 11) **Заказ** - запрос, содержащий сведения о времени, месте (адрес Заказчика и/или третьего лица), вид и объем Услуг, сведения о Покупателе и перечень товаров, передаваемых Покупателю;
- 12) **Тайм-слот** - период времени, в течение которого Заказ (Срочный заказ) должен

<p>13) <b>Тайм-слот</b> - Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) сатып алушыға (түпкілікті тұтынушыға) дейін жеткізілуі тиіс уақыт кезеңі;</p> <p>14) <b>Шұғыл тапсырыс</b> - Неғұрлым қысқа мерзімде «сол күні» басым тәртіппен жүзеге асырылуы қажет Қызметтерге сұрату, онда уақыты, орны (Тапсырыс берушінің және/немесе үшінші тұлғаның мекенжайы), Қызметтің түрі мен көлемі, Сатып алушы туралы мәліметтер және Сатып алушыға берілетін тауарлардың тізбесі туралы мәліметтерді қамтылады. Осы сұрату Шұғыл тапсырыс болып табылады және орындалады (сұрату түскен күні орындалады);</p> <p>15) <b>Сатып алушы</b> - мүддесі үшін Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) орындалатын және/немесе жеткізілетін тұлға (түпкілікті тұтынушы).</p> <p>2. Тапсырыстың (Шұғыл тапсырыстың) параметрлері Жеке кабинетте қалыптастырылады.</p> <p>3. Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) Орындаушы Жеке кабинетте растайды.</p> <p>4. Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) ақсын Тапсырыс беруші Есептік айдан кейінгі айдың 15 (он бес) күнтізбелік күні ішінде жүзеге асырады.</p> <p><b>5. Қызметтердің сипаттамасы, Қызметтерді көрсету ерекшеліктері:</b>  <b>Қабылдау аймағы</b>  <b>Тауарларды қабылдау қызметтері:</b>  - тауарды қоймаға қабылдау;  - жеткізушілерден тауар түсімінің кестелерін жасау;  - тауардың құжаттарының ұсынылуын тексеру.  <b>Тауарды қойма ішінде жылжыту қызметтері:</b>  - қоймадағы тиеу-түсіру жұмыстары кезінде тауарлардың сақталуын қамтамасыз ету;  - паллетталарға тауардың қойылуын және бекітілуін (стрейч-пленкамен бекіту) сақтау;  - тауарларды қабылдау аймағынан басымдығы бойынша жылжыту;  - қоймадан қоқыс пен макулатураны шығару, бос ыдыстарды (паллета/тұғырлар, бокстар) жинау.  <b>Қоймадағы қабылдау аймағы операторларының қызметін ұйымдастыру және бақылау қызметтері:</b>  - тауарды қоймаға қабылдау;  - жеткізушілерден тауар түсімінің кестелерін жасау;  - тауардың құжаттарының ұсынылуын тексеру;  - тауарды қоймаға қабылдау процесін бақылау.  <b>Тауарларды қабылдау аймағында қызметті ұйымдастыру және бақылау қызметтері:</b>  - КҚ-ны тасымалдау талаптарын сақтау тұрғысынан тексеру;  - сапасыз тауардың болуына жол бермеу;  - саны мен салмағы бойынша, дұрыс емес бағамен толық жеткізілмеуін бақылау;</p>	<p>быть доставлен до покупателя (конечного потребителя);</p> <p>13) <b>Срочный заказ</b> - запрос на Услуги, которые необходимо осуществить в более короткие сроки «день в день», в приоритетном порядке, содержащий сведения о времени, месте (адрес Заказчика и/или третьего лица), вид и объем Услуг, сведения о Покупателе и перечень товаров, передаваемых Покупателю. Данный запрос является Срочным заказом и исполняется (исполнение в день поступления запроса);</p> <p>14) <b>Покупатель</b> - лицо (конечный потребитель) в интересах которого исполняется и/или доставляется Заказ (Срочный заказ).</p> <p>2. Параметры Заказа (Срочного заказа) формируются в Личном кабинете.</p> <p>3. Заказы (Срочные заказы) подтверждаются Исполнителем в Личном кабинете.</p> <p>4. Оплата Заказов (Срочных заказов) осуществляется Заказчиком в течение 15 (пятнадцати) календарных дней месяца следующего за Отчетным месяцем.</p> <p><b>5. Описание Услуг, особенности оказания Услуг:</b>  <b>Зона приемки</b>  <b>Услуги по приемке товаров:</b>  - приемка товара на склад;  - составление графиков поступления товара от поставщиков;  - проверка предоставления документов на товар.  <b>Услуги по перемещению товара внутри склада:</b>  - обеспечение сохранности товаров при погрузочно-разгрузочных работах на складе;  - соблюдение укладки и крепления товара (зафиксировать стрейч-пленкой) на паллетах;  - перемещение товаров из зоны приемки по приоритетности;  - вывоз мусора и макулатуры, сбор пустой тары (паллет/поддоны, боксы) по складу.  <b>Услуги по организации и контролю деятельности операторов зоны приемки на складе:</b>  - приемка товара на склад;  - составление графиков поступления товара от поставщиков;  - проверка предоставления документов на товар;  - контроль процесса приёмки товара на склад.  <b>Услуги по организации и контролю деятельности в зоне приемки товаров</b>  - проверка ТС на соблюдение требований транспортировки;</p>
--	--

<p>- ТМҚ мен НҚ қабылдау;  - есепке алу жүйесінде қабылданған тауарды кіріске алу;  - қабылданған тауарға паллета паспортын қалыптастыру.</p> <p><b>Қойма қызметін күндізгі уақытта ұйымдастыру және бақылау қызметтері:</b></p> <p>- жеткізушілерден қоймаға тауарды қабылдау,  - тауарды әкету және есептен шығару ережелерінің сақталуын бақылау;  - Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) бойынша тауарларды жинау, сөрелерге тауарды орналастыру және толықтыру, тапсырыстарды беру аймағында тексеру, Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) Сатып алушыға жеткізу бойынша бақылау;  - келіп түскен шағымдар мен оқыс оқиғаларды өңдеу;  - залдар, гео-аймақтар бойынша салқындату жүйелерінің температуралық режимдерін сақтауды қамтамасыз ету.</p> <p><b>Қойма қызметін түнгі уақытта ұйымдастыру және бақылау қызметтері:</b></p> <p>- жеткізушілерден қоймаға тауарды қабылдау,  - тауарды әкету және есептен шығару ережелерінің сақталуын бақылау;  - Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) бойынша тауарларды жинау, сөрелерге тауарды орналастыру және толықтыру, Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) беру аймағында тексеру, Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) Сатып алушыға жеткізу бойынша бақылау;  - келіп түскен шағымдар мен оқыс оқиғаларды өңдеу;  - залдар, гео-аймақтар бойынша салқындату жүйелерінің температуралық режимдерін сақтауды қамтамасыз ету.</p> <p><b>Орналастыру аймағы</b>  <b>Тауарларды орналастыру қызметтері:</b></p> <p>- қажетті тауарды қажетті санатқа ауыстыру;  - тауарды санатына сай сөреге орналастыру (өнімнің жарамдылық мерзімі мен сапасына назар аудару);  - егер сөре толтырылмаған болса, сөрелерді тауармен толықтыру (дана/қорап);  - сөредегі тауардың сапасы мен жарамдылық мерзімі бойынша бақылау жүргізу;  - жарамдылық мерзімі бойынша сөрені ротациялау;  - орналастырғаннан/толықтырғаннан кейін (картон, үлдір және басқаларын) алып тастау.</p> <p><b>Қоймада тауарларды орналастыру қызметін ұйымдастыру және бақылау қызметтері:</b></p> <p>- тауарларды олардың санаттары мен сақтау шарттарына сәйкес орналастыру;  - жарамдылық мерзіміне сай ротация;  - сөрелерден алып тастау және тиісті қоймаға ауыстыру;  - айырбастау/қайтару және есептен шығару үшін сапасы тиісті емес тауарды жинау.</p>	<p>- недопущение наличия товара ненадлежащего качества;  - контроль недопоставки по количеству и весу, по некорректной цене;  - приём ТМЦ и ОС;  - оприходование принятого товара в системе учета;  - формирование паспорта паллеты на принятый товар.</p> <p><b>Услуги по организации и контролю деятельности склада в дневное время</b></p> <p>- прием товара на склад от поставщиков,  - контроль по соблюдению правил вывоза и списания товара;  - контроль по сборке товаров под Заказ (Срочный заказ), выкладке и пополнению товара на полках, проверке заказов в зоне выдачи, доставке Заказов (Срочных заказов) Покупателю;  - обработка поступивших жалоб и инцидентов;  - обеспечение соблюдения температурных режимов охладительных систем по залам, гео-зонам.</p> <p><b>Услуги по организации и контролю деятельности склада в ночное время:</b></p> <p>- прием товара на склад от поставщиков,  - контроль по соблюдению правил вывоза и списания товара;  - контроль по сборке товаров под Заказ (Срочный заказ), выкладке и пополнению товара на полках, проверке Заказов (Срочных заказов) в зоне выдачи, доставке Заказов (Срочных заказов) Покупателю;  - обработка поступивших жалоб и инцидентов;  - обеспечение соблюдения температурных режимов охладительных систем по залам, гео-зонам.</p> <p><b>Зона выкладки</b>  <b>Услуги по выкладке товаров:</b></p> <p>- перемещение необходимого товара в нужную категорию;  - выкладывание товара на полку согласно категории (обращать на срок годности и качество продукции);  - пополнение полок товаром если полка не заполнена (штука/короб);  - производство контроля по качеству и сроку годности товара на полке;  - производить ротацию полки по сроку годности;  - убрать за собой после выкладки/пополнения (картон, пленка и прочие).</p> <p><b>Услуги по организации и контролю деятельности по выкладке товаров на складе:</b></p> <p>- выкладка товаров в соответствии с их категориями и условиями хранения;  - ротация согласно срокам годности;  - снятие с полок и перемещения на соответствующий склад;  - сбор товара ненадлежащего качества для обмена/возврата и списания.</p>
---	--

**Тауар қозғалысы секторындағы қызметті ұйымдастыру және бақылау қызметтері:**

- орын ауыстыру ережелері мен талаптарын сақтай отырып, тауарды қоймаға ауыстыру;
- тауар қозғалысы процестерін жүргізу;
- тамақ өнімдерін сақтау және өлшеп орау;
- сөрелерді сұранысқа ие, тез өткізілетін тауарлармен толықтыру;
- тауарды жеткізушіге қайтару/айырбастау бойынша Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) тексеру.

**Тауарды қойма ішінде мамандандырылған жабдықпен жылжыту қызметтері:**

- қоймадағы тиеу-түсіру жұмыстары кезінде тауарлардың сақталуын қамтамасыз ету;
- паллетталарға тауардың қойылуын және бекітілуін (стрейч-пленкамен бекіту) сақтау;
- тауарларды қабылдау аймағынан басымдығы бойынша жылжыту;
- қоймадан қоқыс пен макулатураны шығару, бос ыдыстарды (паллета/тұғырлар, бокстар) жинау.

**Тауар қозғалысы секторындағы қызметті бақылау және оңтайландыру қызметтері:**

- тауарларды тауар қозғалысы аймағында орналастыру;
- сөрелерді толықтыру;
- өлшенетін тауарды өлшеп орау;
- тауарды жылжыту;
- сапасыз тауарларды басқару;
- тауарларды сақтау шарттарының сақталуын бақылау;
- Тапсырыста (Шұғыл тапсырыста) тауардың ішінара және толық күшінің жойылуын бақылау (тауарды айырбастау/ жеткізушіге қайтару).

**Тауарлардың сапасын ұйымдастыру және бақылау қызметтері:**

- тауарды жеткізушімен бірге «БКЖ, жидектер мен жемістер» санатындағы тауарлардың сапа стандартының талаптарына сай БКЖ тауарларын қоймаға қабылдау;
- ыдыс пен Тапсырыс берушінің белгіленген сапа стандартына сәйкес келмейтін тиісті сапасы жоқ тауарды шегергенде, өлшенетін тауарды (БКЖ) өлшеу арқылы тексеру;
- тауарды жеткізушіге тауарды қайтару.

**Қоймада тауарларды орналастыру процестерін оңтайландыру қызметтері:**

- орналастыру аймағының қызметін ұйымдастыру, ТМҚ сақталуы;
- тауарларды олардың санаттары мен сақтау шарттарына сәйкес уақтылы орналастыруды қамтамасыз ету;
- жарамдылық мерзіміне сай ротациялау, сөрелерден алып тастау және тиісті қоймаға апару;
- айырбастау/қайтару және есептен шығару үшін сапасы тиісті емес тауарды жинау.

**Жинақтау аймағы**

**Тауарды жинау қызметтері (құрғақ аймақ)**

**Тауарды жинау қызметтері (суық аймақ)**

**Шұғыл тапсырысты жинау қызметтері (құрғақ аймақ)**

**Услуги по организации и контролю деятельности в секторе товародвижения:**

- перемещение товара на склад с соблюдением правил и требований к перемещению;
- проведение процессов товародвижения;
- хранение и расфасовка пищевой продукции;
- пополнение полок востребованными, быстрореализуемыми товарами;
- проверке Заказов (Срочных заказов) по возврату/обмену товара поставщику.

**Услуги по перемещению товара внутри склада на специализированном оборудовании:**

- обеспечение сохранности товаров при погрузочно-разгрузочных работах на складе;
- соблюдение правил укладки и крепления товара (зафиксировать стрейч-пленкой) на паллетах;
- перемещение товаров из зоны приемки по приоритетности;
- вывоз мусора и макулатуры, сбору пустой тары (паллет/поддоны, боксы) по складу.

**Услуги по контролю и оптимизации деятельности в секторе товародвижения:**

- размещение товаров в зоне товародвижения;
- пополнение полок;
- расфасовка весового товара;
- перемещение товара;
- управление товарами ненадлежащего качества;
- контроль по соблюдению условий хранения товаров;
- контроль частичных и полных отмен товара в Заказе (Срочном заказе) (обмену/возврату товара поставщику).

**Услуги по организации и контролю качества товаров:**

- приемке товаров СОФ на склад, согласно требованиям стандарта качества товаров категории «СОФ, ягоды и фрукты» совместно с поставщиком товара;
- проведение проверки весового товара (СОФ) путем взвешивания, за вычетом тары и товара ненадлежащего качества не соответствующий установленному стандарту качества Заказчика;
- возврат товара поставщику товара.

**Услуги по оптимизации процессов по выкладке товаров на складе:**

- организация деятельности зоны выкладки, сохранность ТМЦ;
- обеспечение своевременной выкладки товаров в соответствии с их категориями и условиями хранения;
- ротация согласно срокам годности, снятие с полок и перемещения на соответствующий склад;
- сбор товара ненадлежащего качества для обмена/возврата и списания.

**Зона комплектации**

**Услуги по сборке товара (сухая зона)**

**Услуги по сборке товара (холодная зона)**

**Услуги по сборке Срочного заказа (сухая зона)**

<p><b>Шұғыл тапсырысты жинау қызметтері (суық аймақ):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нұсқамадан өту, қоймада тауарды жинауды үйрету;</li> <li>- телефонда Мобильді қосымшаны ашу;</li> <li>- алынған логинмен және парольмен мобильді қосымшаға кіру;</li> <li>- Сатып алушының алған Тапсырысын (Шұғыл тапсырысты) мобильді қосымшада таңдау;</li> <li>- қоймада арбаны, Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) үшін бос боксты, пакеттерді, маркерді алу;</li> <li>- боксқа Тапсырыстың (Шұғыл тапсырыстың) соңғы 4 цифрын жазу;</li> <li>- тауарды жинауды бастау;</li> <li>- атаулы сақтау бойынша қажетті тауарды табу, тауарды сканерлеу, пакетке салу, ары қарай боксқа салу;</li> <li>- мобильді қосымшада тауардың жиналғанын белгілеу;</li> <li>- жиналған Тапсырысты (Шұғыл тапсырысты) жиналған Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) тиеп жөнелту аймағына апару және мобильді қосымшадағы Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) нөмірінің соңғы цифрына сай стеллажға орналастыру.</li> </ul> <p><b>Тауарды жинауды ұйымдастыру қызметтері:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- қоймада/аймақтарда Тапсырыстарды жинақтау;</li> <li>- қойма жабдығын таңбалау;</li> <li>- тауарларды сақтау/пикинг мекенжайын белгілеу;</li> <li>- қоймада тауарды сақтау мекенжайын, жеткізу уақытын/слотын өзгерту;</li> <li>- тауардың қажетті көлемін толықтыруды, орнын ауыстыруды қамтамасыз ету;</li> <li>- тауарды ұқсас тауарға ауыстыру және тауарды ақау аймағына ауыстыру.</li> </ul> <p><b>Тауарларды жинау процесін бақылау және оңтайландыру қызметтері:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) жинақтау, Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) жеткізу уақыты/слоты бойынша жинауды қамтамасыз ету.</li> <li>- Сатып алушының шағымдарын, шығындарды, қайтару мен айырбастауды, оқыс оқиғаларды талдауды болдырмау.</li> </ul> <p><b>Жинақтау секторында тауарларды жинауды ұйымдастыру және бақылау қызметтері:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) әкімшілік басқару панеліне жинауға түсуін қадағалау және барлық кезеңдерде құрастыру процесіне мониторинг жүргізу;</li> <li>- Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) мәртебесін, жинау сатыларын, жиналған позициялардың көлемін қадағалау, қажет болған жағдайда Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) көлемін Орындаушылар арасында бөлу;</li> <li>- Сатып алушылардан келіп түскен шағымдарды өңдеу;</li> <li>- жинау қателерін тіркеу.</li> </ul> <p><b>Беру аймағы</b></p>	<p><b>Услуги по сборке Срочного заказа (холодная зона):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пройти инструктаж, обучение сборки товара на складе;</li> <li>- открыть на телефоне Мобильное приложение;</li> <li>- зайти под полученным логином и паролем в мобильное приложение;</li> <li>- выбрать в мобильном приложении полученный Заказ (Срочный заказ) Покупателя;</li> <li>- взять на складе: тележку, пустой бокс под Заказ (Срочный заказ), пакеты, маркер;</li> <li>- написать последние 4 цифры Заказа (Срочного заказа) на бакс;</li> <li>- начать производить сборку товара;</li> <li>- найти по адресному хранению нужный товар, произвести сканирование товара, положить в пакет, а далее в бокс;</li> <li>- отметить в мобильном приложении, что товар собран;</li> <li>- собранный Заказ (Срочный заказ) отвести в зону отгрузки собранных Заказов (Срочных заказов) и разместить на стеллаж согласно последней цифре номера Заказа (Срочного заказа) в мобильном приложении.</li> </ul> <p><b>Услуги по организации сборки товара:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплектация Заказов (Срочных заказов) на складе\зоны;</li> <li>- маркировка складского оборудования;</li> <li>- обозначения адреса хранения/пикинга товаров;</li> <li>- изменению адреса хранения товара на складе, времени/слота доставки;</li> <li>- обеспечение пополнения, перемещения необходимого количества товара;</li> <li>- замене товара на аналогичный товар и перемещению товара в зону брака.</li> </ul> <p><b>Услуги по контролю и оптимизации процесса сборки товаров:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплектация Заказов (Срочных заказов), обеспечению сборки Заказов (Срочных заказов) по времени/слоту доставки.</li> <li>- предотвращение жалоб Покупателя, убытков, возвратов и обменов, разбору инцидентов.</li> </ul> <p><b>Услуги по организации и контролю сборки товаров в секторе комплектации:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отслеживание поступлений Заказов (Срочных заказов) на сборку в административную панель управления и мониторингу процесса сборки на всех этапах;</li> <li>- отслеживание статуса Заказов (Срочных заказов), стадий сборки, объема собранных позиций, при необходимости распределяет объем Заказов (Срочных заказов) между Исполнителями;</li> <li>- обработка поступивших жалоб от Покупателей;</li> <li>- фиксации ошибок сборки;</li> <li>- ведение учета полных и частичных отмен Заказов (Срочных заказов) Покупателей.</li> </ul> <p><b>Зона выдачи</b></p>
--	---

**Тапсырыстар беру қызметтері:**

- жиналған Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) шоғырландыруға және тексеруге Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) алу;
- Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) шоғырландыру үшін қоймадан арба алу;
- арбамен көрсетілген гео-аймаққа бару және тапсырмаға сай қажетті Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) жинау;
- барлық Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) жинағаннан кейін Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) орнын тексеру аймағына ауыстыру қажет;
- мобильді қосымшада қажетті Тапсырысты (Шұғыл тапсырысты) таңдау және тексерілген позицияларды пакетке (Тапсырыстың (Шұғыл тапсырыстың) соңғы төрт цифрын көрсете отырып, пакетке маркермен қол қою қажет) салып, позициясы бойынша тексеру;
- Тапсырысты (Шұғыл тапсырысты) тексеру кезінде тауардың саны мен сапасын тексеру қажет. Сондай-ақ тауарлық көршілестікті ескеру (химияны азық-түлік өнімдерімен бір пакетке салмау) керек;
- салқындатылған өнім термо-боксқа, мұздатылған өнім салқындатушы агентпен/құрғақ мұзбен термо-боксқа салынады;
- барлық Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) тексеру және шоғырландыру аяқталғаннан кейін Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) беру актісін толтыру қажет; Ары қарай барлық Тапсырыстар (Шұғыл тапсырыстар) курьерге беріледі.

**Тауарларды беру секторында тапсырыстарды бөлу қызметтері:**

- мобильді қосымшада қалыптастырылған Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) санын тексеру;
- Тапсырыстар (Шұғыл тапсырыстар), Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) тексеруді тағайындау кезектілігі бойынша жүктемені бөлу;
- Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) қол режимінде басқа слотқа көшіру, қосу не жою;
- тексерудің басталу және аяқталу уақытын және Тапсырыстың (Шұғыл тапсырыстың) күйін тіркеу.

**Қоймада беру операторларының қызметін ұйымдастыру және бақылау қызметтері:**

- тауарларды беру аймағындағы оқыс оқиғаларды қадағалау;
- Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) Сатып алушыға берілгенге дейін сүйемелдеу, толық жеткізілмеген Тапсырыстарды/тауарларды қадағалау;
- жоғарыда көрсетілген оқыс оқиғалар анықталған кезде, жеткізудің күшін жою не уақытын ауыстыру кезінде тез бүлінетін тауар бүлінген кезде, қадағалау және уақтылы хабарлау, оларды сақтау орнына уақтылы қайтаруды қамтамасыз ету арқылы толық

**Услуги по выдаче Заказов:**

- получить Заказы (Срочные заказы) на консолидацию и проверку собранных Заказов (Срочных заказов);
  - взять на складе тележку для консолидации Заказов (Срочных заказов);
  - с тележкой пойти в указанную гео-зону и согласно заданию собрать нужные Заказы (Срочные заказы);
  - после сбора всех Заказов (Срочных заказов) необходимо помянуть дислокацию в зону проверки Заказов (Срочных заказов);
  - в мобильном приложении выбрать нужный Заказ (Срочный заказ) и по позиционно проверить укладывая проверенные позиции в пакет (пакет необходимо подписать маркером, указывая последние четыре цифры Заказа (Срочного заказа);
  - при проверке Заказа (Срочного заказа) необходимо проверять на кол-во и качество товара. Также учитывать товарное соседство (химию не складывать в один пакет с продуктами питания);
  - охлажденная продукция кладется в термо-бокс, замороженная продукция в термо-бокс с хладогентами/сухим льдом;
  - после завершения проверки и консолидации всех Заказов (Срочных заказов) необходимо заполнить акт выдачи Заказов (Срочных заказов);
- Далее все Заказы (Срочные заказы) передаются курьеру.

**Услуги по распределению заказов в секторе выдачи товаров:**

- проверка количества сформированных Заказов (Срочных заказов) в мобильном приложении;
- распределение нагрузки по Заказам (Срочным заказам), очередности назначения проверки Заказов (Срочных заказов);
- перенос, добавлению либо удалению Заказов (Срочных заказов) на другой слот в ручном режиме;
- фиксирование времени начала и окончания проверки и статуса Заказа (Срочного заказа).

**Услуги по организации и контролю деятельности операторов выдачи на складе:**

- отслеживание инцидентов в зоне выдачи товаров;
- сопровождение Заказов (Срочных заказов) до выдачи, отслеживанию недовезенных Заказов/товаров Покупателю;
- проверка качества выдачи и своевременности доставки по недовозам Заказа (Срочного заказа), путем отслеживания и своевременного оповещения при выявлении выше указанных инцидентов, порчи скоропортящегося товара при отмене либо переносе времени доставки,

жеткізілмеген Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) бойынша беру сапасы мен уақтылы жеткізілуін тексеру;

- анықталған оқыс оқиғалар бойынша күйін тіркеу.

**Тауарды беру секторындағы қызметті ұйымдастыру және бақылау қызметтері:**

- Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) толық көлемде тексеру және Сатып алушыға беру;

- жиналған Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) тиеп жөнелту аймағына уақтылы апару және тиісті стеллаждарға тауарлары бар бокстарды орналастыру бойынша бақылау;

- тауарларды беру аймағындағы сәйкессіздіктерді түзету;

- тауарларды жеткізу аймағына беру;

- Сатып алушыға Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) жеткізу кезінде салқындатылған және мұздатылған өнімдер үшін температуралық режимге жағдай жасау;

- тиеп жөнелту аймағындағы сөрелер мен стеллаждарда табылған Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) нөмірінсіз, жарамсыз, жойылған, қайтарылған, жарамсыз тауарларды, сондай-ақ тауарларды уақтылы өңдеу және сұрыптау.

**Тауарларды беру секторындағы оқыс оқиғаларды бақылау қызметтері:**

- тауарларды беру аймағындағы оқыс оқиғаларды қадағалау;

- Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) Сатып алушыға берілгенге дейін сүйемелдеу, толық жеткізілмеген Тапсырыстарды/тауарларды (Шұғыл тапсырыстарды) қадағалау;

- жоғарыда көрсетілген оқыс оқиғалар анықталған кезде, жеткізудің күшін жою не уақытын ауыстыру кезінде тез бүлінетін тауар бүлінген кезде, қадағалау және уақтылы хабарлау, оларды сақтау орнына уақтылы қайтаруды қамтамасыз ету арқылы толық жеткізілмеген тауар/Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) бойынша беру сапасы мен уақтылы жеткізілуін тексеру;

- анықталған оқыс оқиғалар бойынша күйін тіркеу.

6. Тиісті Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) бойынша Қызметтерді көрсету мерзімдері Жеке кабинетте айқындалады және қызметтер Тайм-слот шеңберінде көрсетілуі тиіс. Тиісті Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) бойынша қызмет Сатып алушыға Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) берілген сәтте тиісті мерзімінде орындалды деп есептеледі.

путем обеспечения своевременного возврата их на место хранения;

- фиксация статуса по выявленным инцидентам.

**Услуги по организации и контролю деятельности в секторе выдачи товара:**

- проверка и выдача Заказов (Срочных заказов) Покупателю в полном объеме;

- контроль по своевременному перемещению собранных Заказов (Срочных заказов) в зону отгрузки и размещению боксов с товарами на соответствующих стеллажах;

- исправление несоответствий в зоне выдачи товаров;

- передача товаров в зону доставки;

- создание условий температурного режима для охлажденной и замороженной продукции при доставке Заказов (Срочных заказов) Покупателю;

- своевременная обработка и сортировка недовезенных, отмененных, возвратных, бракованных товаров, а также товаров без номера Заказа (Срочного заказа) найденных на полках и стеллажах в зоне отгрузки.

**Услуги по контролю инцидентов в секторе выдачи товаров:**

- отслеживание инцидентов в зоне выдачи товаров;

- сопровождение Заказов (Срочных заказов) до выдачи, отслеживанию недовезенных Заказов/товаров (Срочных заказов) Покупателю;

- проверка качества выдачи и своевременности доставки по недовозам товара/Заказа (Срочного заказа), путем отслеживания и своевременного оповещения при выявлении выше указанных инцидентов, порчи скоропортящегося товара при отмене либо переносе времени доставки, путем обеспечения своевременного возврата их на место хранения;

- фиксации статуса по выявленным инцидентам.

6. Сроки оказания Услуг по соответствующему Заказу (Срочному заказу) определяются в Личном кабинете и услуги должны быть оказаны в рамках Тайм-слота. Услуга по соответствующему Заказу (Срочному заказу) считается исполненной в надлежщие сроки в момент передачи Заказа (Срочного заказа) Покупателю.