



Қызмет көрсету тәртібі

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
13	Тайм-слот	Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) сатып алушыға (түпкілікті тұтынушыға) дейін жеткізілуі тиіс уақыт кезеңі;
14	Шұғыл тапсырыс	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)
15	Сатып алушы	мүддесі үшін Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) орындалатын және/немесе жеткізілетін тұлға (түпкілікті тұтынушы)

2. Тапсырыстың (Шұғыл тапсырыстың) параметрлері Жеке кабинетте қалыптастырылады.
3. Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) Орындаушы Жеке кабинетте растайды.
4. Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) ақсын Тапсырыс беруші Есептік айдан кейінгі айдың 15 (он бес) күнтізбелік күні ішінде жүзеге асырады.

5. Қызметтердің сипаттамасы, Қызметтерді көрсету ерекшеліктері:

Аймақ	Қызмет	Сипаттама
Қабылдау	Тауарларды қабылдау қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - тауарды қоймаға қабылдау; - жеткізушілерден тауар түсімінің кестелерін жасау; - тауардың құжаттарының ұсынылуын тексеру.
	Тауарды қойма ішінде жылжыту қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - қоймадағы тиеу-түсіру жұмыстары кезінде тауарлардың сақталуын қамтамасыз ету; - паллетталарға тауардың қойылуын және бекітілуін (стрейч-пенкамен бекіту) сақтау; - тауарларды қабылдау аймағынан басымдығы бойынша жылжыту; - қоймадан қоқыс пен макулатураны шығару, бос ыдыстарды (паллета/тұғырлар, бокстар) жинау.
	Қоймадағы қабылдау аймағы операторларының қызметін ұйымдастыру және бақылау қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - тауарды қоймаға қабылдау; - жеткізушілерден тауар түсімінің кестелерін жасау; - тауардың құжаттарының ұсынылуын тексеру; - тауарды қоймаға қабылдау процесін бақылау.
	Тауарларды қабылдау аймағында қызметті ұйымдастыру және бақылау қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - КҚ-ны тасымалдау талаптарын сақтау тұрғысынан тексеру; - сапасыз тауардың болуына жол бермеу; - саны мен салмағы бойынша, дұрыс емес бағамен толық жеткізілмеуін бақылау; - ТМҚ мен НҚ қабылдау; - есепке алу жүйесінде қабылданған тауарды кіріске алу; - қабылданған тауарға паллета паспортын қалыптастыру.
	Қойма қызметін күндізгі уақытта ұйымдастыру және бақылау қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
	Қойма қызметін түнгі уақытта ұйымдастыру және бақылау қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
Орналастыру	Тауарларды орналастыру қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
	Қоймада тауарларды орналастыру қызметін ұйымдастыру және бақылау қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

	Тауар қозғалысы секторындағы қызметті ұйымдастыру және бақылау қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	Тауарды жинау қызметтері (құрғақ аймақ)	<ul style="list-style-type: none"> - нұсқамадан өту, қоймада тауарды жинауды үйрету; - телефонда Мобильді қосымшаны ашу;
	Тауарды жинау қызметтері (суық аймақ)	<ul style="list-style-type: none"> - алынған логинмен және парольмен мобильді қосымшаға кіру; - Сатып алушының алған Тапсырысын (Шұғыл тапсырысты) мобильді қосымшада таңдау;
	Шұғыл тапсырысты жинау қызметтері (құрғақ аймақ)	<ul style="list-style-type: none"> - қоймада арбаны, Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) үшін бос боксты, пакеттерді, маркерді алу; - боксқа Тапсырыстың (Шұғыл тапсырыстың) соңғы 4 цифрын жазу; - тауарды жинауды бастау;
	Шұғыл тапсырысты жинау қызметтері (суық аймақ)	<ul style="list-style-type: none"> - атаулы сақтау бойынша қажетті тауарды табу, тауарды сканерлеу, пакетке салу, ары қарай боксқа салу; - мобильді қосымшада тауардың жиналғанын белгілеу; - жиналған Тапсырысты (Шұғыл тапсырысты) жиналған Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) тиеп жөнелту аймағына апару және мобильді қосымшадағы Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) нөмірінің соңғы цифрына сай стеллажға орналастыру.

	Тауарды жинауды ұйымдастыру қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - қоймада/аймақтарда Тапсырыстарды жинақтау; - қойма жабдығын таңбалау; - тауарларды сақтау/пикинг мекенжайын белгілеу; - қоймада тауарды сақтау мекенжайын, жеткізу уақытын/слотын өзгерту; - тауардың қажетті көлемін толықтыруды, орнын ауыстыруды қамтамасыз ету; - тауарды ұқсас тауарға ауыстыру және тауарды ақау аймағына ауыстыру.
	Тауарларды жинау процесін бақылау және оңтайландыру қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) жинақтау, Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) жеткізу уақыты/слоты бойынша жинауды қамтамасыз ету. - Сатып алушының шағымдарын, шығындарды, қайтару мен айырбастауды, оқыс оқиғаларды талдауды болдырмау.
	Жинақтау секторында тауарларды жинауды ұйымдастыру және бақылау қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) әкімшілік басқару панеліне жинауға түсуін қадағалау және барлық кезеңдерде құрастыру процесіне мониторинг жүргізу; - Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) мәртебесін, жинау сатыларын, жиналған позициялардың көлемін қадағалау, қажет болған жағдайда Тапсырыстардың (Шұғыл тапсырыстардың) көлемін Орындаушылар арасында бөлу; - Сатып алушылардан келіп түскен шағымдарды өңдеу; - жинау қателерін тіркеу;
Беру	Тапсырыстар беру қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Ары қарай барлық Тапсырыстар (Шұғыл тапсырыстар) курьерге беріледі.</p>
	Тауарларды беру секторында тапсырыстарды бөлу қызметтері	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

	<p>Қоймада беру операторларының қызметін ұйымдастыру және бақылау қызметтері</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 жеткізілмеген Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) бойынша беру сапасы мен уақтылы жеткізілуін тексеру; - анықталған оқыс оқиғалар бойынша күйін тіркеу.
	<p>Тауарды беру секторындағы қызметті ұйымдастыру және бақылау қызметтері</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) толық көлемде тексеру және Сатып алушыға беру; - жиналған Тапсырыстарды (Шұғыл тапсырыстарды) тиіп 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; - тиіп жөнелту аймағындағы сөрелер мен стеллаждарда табылған Тапсырыс (Шұғыл тапсырыс) нөмірінсіз, жарамсыз, жойылған, қайтарылған, жарамсыз тауарларды, сондай-ақ тауарларды уақтылы өңдеу және сұрыптау.
	<p>Тауарларды беру секторындағы оқыс оқиғаларды бақылау қызметтері</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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.