



# Порядок по оказанию Услуг

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°C 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	Основные средства
7	СОФ	Категория товаров «Свежие овощи и фрукты»
8	холодная зона	Зона охлаждения, зона заморозки
9	зона охлаждения	зона для товара, который согласно условиям хранения требует низкого плюсового температурного режима (от 0°C до +10°C). 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
10	ТС	Транспортное средство
11	зона заморозки	зона для товара, который согласно условиям хранения требует отрицательного температурного режима (ниже 0°C). Основные группы товаров, которые хранятся в данной зоне, являются, но не ограничиваются: замороженными овощами, фруктами, ягодами, полуфабрикатами, сливочными маслами, замороженной мясной продукцией и прочими
12	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;
13	Тайм-слот	период времени, в течение которого Заказ (Срочный заказ) должен быть доставлен до покупателя (конечного потребителя);
14	Срочный заказ	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)
15	Покупатель	лицо (конечный потребитель) в интересах которого исполняется и/или доставляется Заказ (Срочный заказ)

2. Параметры Заказа (Срочного заказа) формируются в Личном кабинете.

3. Заказы (Срочные заказы) подтверждаются Исполнителем в Личном кабинете.

4. Оплата Заказов (Срочных заказов) осуществляется Заказчиком в течение 15 (пятнадцати) календарных дней месяца следующего за Отчетным месяцем.

## 5. Описание Услуг, особенности оказания Услуг:

Зона	Услуга	Описание
Приемка	Услуги по приемке товаров	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приемка товара на склад;</li> <li>- составление графиков поступления товара от поставщиков;</li> <li>- проверка предоставления документов на товар.</li> </ul>
	Услуги по перемещению товара внутри склада	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение сохранности товаров при погрузочно-разгрузочных работах на складе;</li> <li>- соблюдение укладки и крепления товара (зафиксировать стрейч-пленкой) на паллетах;</li> <li>- перемещение товаров из зоны приемки по приоритетности;</li> <li>- вывоз мусора и макулатуры, сбор пустой тары (паллет/поддоны, боксы) по складу.</li> </ul>
	Услуги по организации и контролю деятельности операторов зоны приемки на складе	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приемка товара на склад;</li> <li>- составление графиков поступления товара от поставщиков;</li> <li>- проверка предоставления документов на товар;</li> <li>- контроль процесса приёмки товара на склад.</li> </ul>
	Услуги по организации и контролю деятельности в зоне приемки товаров	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проверка ТС на соблюдение требований транспортировки;</li> <li>- недопущение наличия товара ненадлежащего качества;</li> <li>- контроль недопоставки по количеству и весу, по некорректной цене;</li> <li>- приём ТМЦ и ОС;</li> <li>- оприходование принятого товара в системе учета;</li> <li>- формирование паспорта паллеты на принятый товар.</li> </ul>
	Услуги по организации и контролю деятельности склада в дневное время	<ul style="list-style-type: none"> <li>- прием товара на склад от поставщиков,</li> <li>- контроль по соблюдению правил вывоза и списания товара;</li> <li>- контроль по сборке товаров под Заказ (Срочный заказ), выкладке и пополнению товара на полках, проверке заказов в зоне выдачи, доставке Заказов (Срочных заказов) Покупателю;</li> <li>- обработка поступивших жалоб и инцидентов;</li> <li>- обеспечение соблюдения температурных режимов охладительных систем по залам, гео-зонам.</li> </ul>
	Услуги по организации и контролю деятельности склада в ночное время	<ul style="list-style-type: none"> <li>- прием товара на склад от поставщиков,</li> <li>- контроль по соблюдению правил вывоза и списания товара;</li> <li>- 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;</li> <li>- обработка поступивших жалоб и инцидентов;</li> <li>- обеспечение соблюдения температурных режимов охладительных систем по залам, гео-зонам.</li> </ul>
Выкладка	Услуги по выкладке товаров	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перемещение необходимого товара в нужную категорию;</li> <li>- выкладывание товара на полку согласно категории (обращать на срок годности и качество продукции);</li> <li>- пополнение полок товаром если полка не заполнена (штука/короб);</li> <li>- производство контроля по качеству и сроку годности товара на полке;</li> <li>- производить ротацию полки по сроку годности;</li> <li>- убрать за собой после выкладки/пополнения (картон, пленка и прочие).</li> </ul>
	Услуги по организации и контролю деятельности по выкладке товаров на складе	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выкладка товаров в соответствии с их категориями и условиями хранения;</li> <li>- ротация согласно срокам годности;</li> <li>- снятие с полок и перемещения на соответствующий склад;</li> <li>- сбор товара ненадлежащего качества для обмена/возврата и списания.</li> </ul>
	Услуги по организации и контролю деятельности в секторе товародвижения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перемещение товара на склад с соблюдением правил и требований к перемещению;</li> <li>- проведение процессов товародвижения;</li> <li>- хранение и расфасовка пищевой продукции;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- пополнение полок востребованными, быстрореализуемыми товарами;</li> <li>- проверке Заказов (Срочных заказов) по возврату/обмену товара поставщику.</li> </ul>
	Услуги по перемещению товара внутри склада на специализированном оборудовании	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение сохранности товаров при погрузочно-разгрузочных работах на складе;</li> <li>- соблюдение правил укладки и крепления товара (зафиксировать стрейч-пленкой) на паллетах;</li> <li>- перемещение товаров из зоны приемки по приоритетности;</li> <li>- вывоз мусора и макулатуры, сбору пустой тары (паллет/поддоны, боксы) по складу.</li> </ul>
	Услуги по контролю и оптимизации деятельности в секторе товародвижения	<ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение товаров в зоне товародвижения;</li> <li>- пополнение полок;</li> <li>- расфасовка весового товара;</li> <li>- перемещение товара;</li> <li>- управление товарами ненадлежащего качества;</li> <li>- контроль по соблюдению условий хранения товаров;</li> <li>- контроль частичных и полных отмен товара в Заказе (Срочном заказе) (обмену/возврату товара поставщику)</li> </ul>
	Услуги по организации и контролю качества товаров	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приемке товаров СОФ на склад, согласно требованиям стандарта качества товаров категории «СОФ, ягоды и фрукты» совместно с поставщиком товара;</li> <li>- проведение проверки весового товара (СОФ) путем взвешивания, за вычетом тары и товара ненадлежащего качества не соответствующий установленному стандарту качества Заказчика;</li> <li>- возврат товара поставщику товара.</li> </ul>
	Услуги по оптимизации процессов по выкладке товаров на складе	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация деятельности зоны выкладки, сохранность ТМЦ;</li> <li>- обеспечение своевременной выкладки товаров в соответствии с их категориями и условиями хранения;</li> <li>- ротация согласно срокам годности, снятие с полок и перемещения на соответствующий склад;</li> <li>- сбор товара ненадлежащего качества для обмена/возврата и списания.</li> </ul>
Комплектация	Услуги по сборке товара (сухая зона)	<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> </ul>
	Услуги по сборке товара (холодная зона)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбрать в мобильном приложении полученный Заказ (Срочный заказ) Покупателя;</li> </ul>
	Услуги по сборке Срочного заказа (сухая зона)	<ul style="list-style-type: none"> <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>
	Услуги по сборке Срочного заказа (холодная зона)	<ul style="list-style-type: none"> <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>
	Услуги по организации сборки товара	<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>Услуги по контролю и оптимизации процесса сборки товаров</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>Услуги по организации и контролю сборки товаров в секторе комплектации</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>Выдача</p>	<p>Услуги по выдаче Заказов</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- получить Заказы (Срочные заказы) на консолидацию и проверку собранных Заказов (Срочных заказов);</li> <li>- взять на складе тележку для консолидации Заказов (Срочных заказов);</li> <li>- с тележкой пойти в указанную гео-зону и согласно заданию собрать нужные Заказы (Срочные заказы);</li> <li>- после сбора всех Заказов (Срочных заказов) необходимо поменять дислокацию в зону проверки Заказов (Срочных заказов);</li> <li>- 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));</li> <li>- 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);</li> <li>- охлажденная продукция кладется в термо-бокс, замороженная продукция в термо-бокс с хладогентами/сухим льдом;</li> <li>- после завершения проверки и консолидации всех Заказов (Срочных заказов) необходимо заполнить акт выдачи Заказов (Срочных заказов);</li> </ul> <p>Далее все Заказы (Срочные заказы) передаются курьеру.</p>
	<p>Услуги по распределению заказов в секторе выдачи товаров</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проверка количества сформированных Заказов (Срочных заказов) в мобильном приложении;</li> <li>- распределение нагрузки по Заказам (Срочным заказам), очередности назначения проверки Заказов (Срочных заказов);</li> <li>- перенос, добавлению либо удалению Заказов (Срочных заказов) на другой слот в ручном режиме;</li> <li>- фиксирование времени начала и окончания проверки и статуса Заказа (Срочного заказа).</li> </ul>
	<p>Услуги по организации и контролю деятельности операторов выдачи на складе</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отслеживание инцидентов в зоне выдачи товаров;</li> <li>- сопровождение Заказов (Срочных заказов) до выдачи, отслеживанию недовезенных Заказов/товаров Покупателю;</li> <li>- проверка качества выдачи и своевременности доставки по недовазам 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;</li> <li>- фиксация статуса по выявленным инцидентам.</li> </ul>
	<p>Услуги по организации и контролю деятельности в секторе выдачи товара</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проверка и выдача Заказов (Срочных заказов) Покупателю в полном объеме;</li> <li>- контроль по своевременному перемещению собранных Заказов (Срочных заказов) в зону отгрузки и размещению боксов с товарами на соответствующих стеллажах;</li> <li>- исправление несоответствий в зоне выдачи товаров;</li> <li>- передача товаров в зону доставки;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- создание условий температурного режима для охлажденной и замороженной продукции при доставке Заказов (Срочных заказов) Покупателю;</li> <li>- 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.</li> </ul>
	<p>Услуги по контролю инцидентов в секторе выдачи товаров</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отслеживание инцидентов в зоне выдачи товаров;</li> <li>- сопровождение Заказов (Срочных заказов) до выдачи, отслеживанию недовезенных Заказов/товаров (Срочных заказов) Покупателю;</li> <li>- 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;</li> <li>- фиксации статуса по выявленным инцидентам.</li> </ul>

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 надлежащие сроки в момент передачи Заказа (Срочного заказа) Покупателю.