Регламент работы пункта выдачи заказов

Шаблон Latax · latax.ru — планировка складов и производств онлайн

Заполните под свой пункт и правила маркетплейса — оферта и требования маркетплейса имеют приоритет. Регламент помогает новым и подменным сотрудникам работать одинаково и снижает штрафы.

Объект: _____ Дата: _____ Составил: _____

1. Общие правила

Параметр	Значение	Что указать
Маркетплейсы и программы		Какие маркетплейсы обслуживает пункт; ссылки на оферты
График работы		Часы и дни; кто открывает и закрывает
Сотрудники и подмена		Кто работает, кто подменяет, как передаётся смена
Внешний вид и брендбук		Форма, порядок в клиентской зоне

2. Приёмка поставок

Параметр	Значение	Что указать
Время приезда машин		Окна приёмки
Порядок приёмки		Сканирование мест, проверка целостности, фото повреждений
Расхождения		Как оформлять в программе маркетплейса и кому сообщать
Размещение		Адреса ячеек (ряд-стеллаж-полка), правило «сканировать ячейку, потом заказ»

3. Выдача и примерка

Параметр	Значение	Что указать
Проверка покупателя		Код получения, документ — по правилам маркетплейса
Примерка		Сколько вещей, сколько времени, проверка после примерки
Отказ и частичный выкуп		Как оформляется в программе

Параметр	Значение	Что указать
Спорные ситуации		Брак, некомплект, подмена — порядок действий и фото на камеру

4. Возвраты и невостребованные

Параметр	Значение	Что указать
Возвраты покупателей		Приём, проверка, упаковка, отправка
Невостребованные заказы		Сроки хранения по правилам маркетплейса, отправка обратно
Отгрузка возвратов		Окна, сканирование мест

5. Контроль

Параметр	Значение	Что указать
Видеонаблюдение		Зоны обзора: выдача, примерочные (вход), склад; срок хранения записей
Сверки и инвентаризация		Как часто сверять остатки ячеек с программой
Штрафы		Частые причины в вашем пункте и как их избегать
Контакты		Менеджер маркетплейса, владелец, техподдержка

Пояснения к разделам: https://latax.ru/articles/kak-otkryt-pvz-pomeshchenie-i-okupaemost
Цифры для заполнения — вместимость, нагрузки, грузопоток, сети, персонал — можно получить в бесплатном планировщике Latax: https://latax.ru/app/