Инструкция по работе курьером

Обновлено: 30.04.2026, 18:28

Начало работы

Перед началом работы ознакомьтесь и изучите инструкции:

1. Условия работы курьера
2. Должностная инструкция курьера
3. Работа с приложением курьера

Ознакомьтесь со своим графиком работы и получите личный **пин-код** у менеджера службы доставки.

Прибудьте за 15 минут до начала смены в назначенный день на торговое предприятие в которое вас назначили в соответствии с графиком работы. Сообщите о своем прибытии на смену Логисту-Кассиру и попросите открыть смену. Для открытия смены вам потребуется личный **Пин-Код.** Запустите на своем смартфоне приложение курьера, авторизовавшись в нем с помощью личного пин-кода. Установите статус **"На кухне"** и ожидайте назначения на вас заказа.

Получение заказа

Сразу после назначения на вас заказа на доставку вы увидите данный заказ в приложении , также вам может поступить уведомление от Telegram бота оповещений о назначенных заказах.

Получите заказ от Логиста-Кассира.

Внимание! Заказ должен быть упакован в термосумку. Роллы и комплектующие (приборы и соуса к ним), десерты и напитки должны быть упакованы в пакет майку и в термосумку в обязательном порядке. Пицца в коробках упаковывается в термосумку. К каждому заказу должна прилагаться накладная доставки , сдача или мобильный терминал при необходимости.

Обязательно сверьте номер заказа в приложении с номером в накладной доставки. Они должны совпадать.
Не нужно забирать сумки с заказом, не проверив номера накладной.

Накладная доставки

Ниже приведен пример накладных доставки с описанием информационных блоков.

Описание информационных блоков:

1. Номер заказа
2. Информация о клиенте (**<Имя Клиента>** и номер телефона)
3. Адрес доставки, также в этом блоке может присутствовать комментарий к адресу доставки

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

4. Планируемое время доставки
5. Состав заказа
6. Блок оплат
7. Блок комментариев



Заволжский район ----- ИП Гетьман Н.О.
ИНН 732896023060

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ORANG
8 800 300 66 03
ЗВОНОК БЕСПЛАТНЫЙ

Заказ № 4160

Клиент: Михаил
Номер телефона: +7 927 825-04-46

Адрес: г. Ульяновск, ул. Авиастроителей проспект, д. 33, кв. 53, под. 2, эт. 5, домофон +

Кассир:

Заказ принят: 16:19 06.08.2021
Время доставки: 17:21 06.08.2021

Количество человек: 2

Наименование	К-во	Цена	Сумма
Семейный Сет	1 порц x	900,00	900,00
Соус соевый	4 шт x	0,00	0,00

Сумма заказа 900,00

ОПЛАТА:
Наличные 1 000,00
Сдача 100,00

Комментарий к заказу:

Для лучшего сохранения вкусовых свойств ре комендуем употребить в пищу продукт в тече ние 1 часа с момента получения заказа. Усл овия хранения: Суши и Роллов - 6 часов при t = от 2 до 6С; Пиццы - 12 часов при t = от 2 до 6С. Нарушение условий и сроков хра нения может привести к неблагоприятным пос ледствиям.

ВСЕ СУММЫ УКАЗАНЫ В РУБЛЯХ

ОРАНЖЕВЫЙ КЭШБЭК
Бонусный баланс: 44,50 бон.
Сумма заказов за 30 дней: 900,00 р.
Количество заказов за 30 дней: 1

Присоединяйся к программе лояльности
www.oran-g.ru/cashback
Счёт будет пополнен на 5.0% от суммы заказа без учета бонусов и акций.

СПАСИБО ЗА ЗАКАЗ



Заволжский район ----- ИП Гетьман Н.О.
ИНН 732896023060

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ORANG
8 800 300 66 03
ЗВОНОК БЕСПЛАТНЫЙ

Заказ № 4137

Клиент: ОЛЬГА
Номер телефона: +7 937 870-73-91

Адрес: г. Ульяновск, ул. Инженерный 2-й проезд, д. 2М

Кассир: Тацева Виктория

Заказ принят: 11:38 06.08.2021
Время доставки: 13:25 06.08.2021

Количество человек: 10

Наименование	К-во	Цена	Сумма
Бураун Темпура 10шт.	1 порц x	235,00	235,00
Классик Сет	1 порц x	735,00	735,00
Пати Сет	1 порц x	1 925,00	1 925,00
Соус соевый	13 шт x	0,00	0,00

Сумма заказа 2 895,00

ОПЛАТА:
Карта Терминал 2 895,00

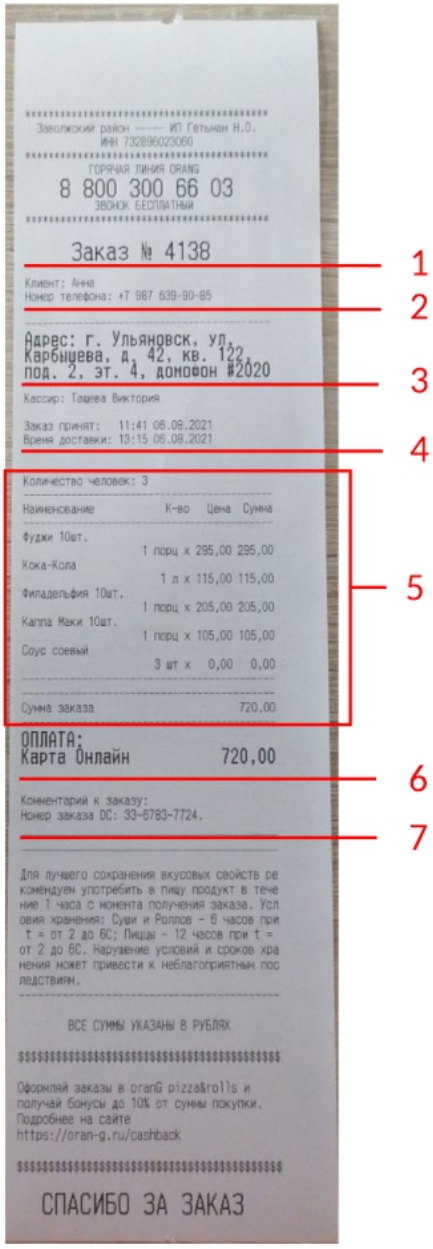
Комментарий к заказу:

Для лучшего сохранения вкусовых свойств ре комендуем употребить в пищу продукт в тече ние 1 часа с момента получения заказа. Усл овия хранения: Суши и Роллов - 6 часов при t = от 2 до 6С; Пиццы - 12 часов при t = от 2 до 6С. Нарушение условий и сроков хра нения может привести к неблагоприятным пос ледствиям.

ВСЕ СУММЫ УКАЗАНЫ В РУБЛЯХ

ОРАНЖЕВЫЙ КЭШБЭК
Сумма заказов за 30 дней: 2,895.00 р.
Количество заказов за 30 дней: 1

Присоединяйся к программе лояльности
www.oran-g.ru/cashback
Счёт будет пополнен на 5.0% от суммы заказа без учета бонусов и акций.



Заволжский район ----- ИП Гетьман Н.О.
ИНН 732896023060

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ ORANG
8 800 300 66 03
ЗВОНОК БЕСПЛАТНЫЙ

Заказ № 4138

Клиент: Анна
Номер телефона: +7 987 639-90-85

Адрес: г. Ульяновск, ул. Карбышева, д. 42, кв. 122, под. 2, эт. 4, домофон #2020

Кассир: Тацева Виктория

Заказ принят: 11:41 06.08.2021
Время доставки: 13:15 06.08.2021

Количество человек: 3

Наименование	К-во	Цена	Сумма
Фуджи 10шт.	1 порц x	295,00	295,00
Кока-Кола	1 л x	115,00	115,00
Филадельфия 10шт.	1 порц x	205,00	205,00
Каппа Маки 10шт.	1 порц x	105,00	105,00
Соус соевый	3 шт x	0,00	0,00

Сумма заказа 720,00

ОПЛАТА:
Карта Онлайн 720,00

Комментарий к заказу:
Номер заказа DC: 33-6783-7724.

Для лучшего сохранения вкусовых свойств ре комендуем употребить в пищу продукт в тече ние 1 часа с момента получения заказа. Усл овия хранения: Суши и Роллов - 6 часов при t = от 2 до 6С; Пиццы - 12 часов при t = от 2 до 6С. Нарушение условий и сроков хра нения может привести к неблагоприятным пос ледствиям.

ВСЕ СУММЫ УКАЗАНЫ В РУБЛЯХ

Оформляй заказы в oranG pizza&rolls и получай бонусы до 10% от суммы покупки.
Подробнее на сайте
https://oran-g.ru/cashback

СПАСИБО ЗА ЗАКАЗ

Доставка заказа

Внимательно изучите адрес доставки и с помощью навигатора проложите кратчайший маршрут до адреса доставки. Это удобно сделать в приложении курьера , достаточно нажать кнопку необходимого навигатора который установлен в вашем смартфоне.

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

Установите статус в приложении курьера **"Везу заказ"** и незамедлительно отправляйтесь по назначенному адресу доставки. Помните - заказ необходимо доставить в кратчайшие сроки. Не забывайте также о безопасности на дороге и не нарушайте правила ПДД.

Переносите термосумки с заказами ровно , не наклоняя их , держа сумку за ручки. Переносите термосумки строго в горизонтальном положении. Не допускайте резких движений во время переноски термосумок. Установите термосумки в салон автомобиля в надежное и устойчивое положение, так чтобы во время движения термосумка не опрокинулась и не наклонилась.

Общение с клиентом

По прибытию на адрес доставки выйдите из машины, возьмите заказ с собой в термосумке и отправляйтесь к клиенту. Заранее посмотрите в накладной или в мобильном приложении **<Имя клиента>** (это понадобится вам при приветствии).

Внимание! Вы должны в обязательном порядке доставить заказ до клиента в термосумке. Запрещено переносить заказ без термосумки.

Позвоните в дверь клиента или домофон. Представьтесь: " Здравствуйте! Доставка OranG для **<Имя Клиента>** "

Поднимитесь к клиенту на этаж при необходимости прямо до двери клиента.

Внимание! Запрещено просить клиента спуститься к подъезду или выйти к машине, если это не указано в накладной доставки!

Внимание: В связи с режимом повышенной готовности во время пандемии Covid-19. Вы должны в обязательном порядке при общении с клиентом использовать средства индивидуальной защиты, такие как : медицинская маска и одноразовые перчатки.

Оплата заказа

Примите оплату заказа от клиента.

Заказ можно оплатить наличными или банковской картой (оплата через мобильный терминал).

При оплате наличными:

В случае если клиент оплачивает заказ наличными, то в обязательном порядке Логист-Кассир подготавливает и передает сдачу курьеру. При этом в блоке оплат будут присутствовать строки **"Наличными" и "Сдача".**

- **Если в блоке оплат есть строка "Сдача":** это означает, что в строке

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

"Наличными" будет указана сумма с учетом сдачи. Вы должны получить от клиента сумму указанную с троке **"Наличными"** и выдать сдачу указанную в строке **"Сдача"**

- **Если в блоке оплат отсутствует строка ""Сдача" и есть только строка "Наличными":** это означает что клиент предупредил операторов Колл-Центра , что будет рассчитываться за заказ без сдачи. В таком случае с клиента нужно взять сумму, указанную в строке **"Наличными"**

*Если клиент передал вам для оплаты сумму отличную от той, что указана в строке "**Наличными**" , то нужно прибавить сумму сдачи к той сумме , которую вам передал клиент , и все что больше суммы, указанной в строке "**Наличными**" будет являться сдачей. Если в сумме получилось меньше , указанной оплаты , то значит денег не хватает для оплаты заказа.*

Например заказ на сумму 1150р. подготовлена сдача с 2000р. в размере 850р. Вы приехали на заказ , клиент передал вам 1200р. Считаем : 1200 + 850 - 2000 = 50р. нужно сдать клиенту сдачи.

При оплате картой по терминалу:

Сумма указана в блоке оплат после слов **"Карта Терминал",** введите данную сумму при оплате заказа в мобильный терминал.

Для оплаты заказа с помощью банковского терминала смотри инструкцию: Инструкция по работе с POS-терминалом PAX S920 - d230

При оплате онлайн:

В случае если в накладной кроме оплаты онлайн отсутствуют оплаты Наличными и Терминалом, то такой заказ уже полностью оплачен клиентом онлайн.

После оплаты заказа клиентом вы должны передать клиенту его заказ. Извлеките заказ из термосумки и передайте клиенту . Пожелайте ему приятного аппетита и хорошего дня или вечера. Попрощайтесь с клиентом.

*Также в заказе может присутствовать строка оплаты **"Бонусами" -** это оплата части суммы заказа с виртуального бонусного кошелька клиента, при расчетах с клиентом на нее не стоит обращать внимания.*

При извлечении из термосумки пиццы держите сумку за ручки одной рукой , откройте боковой клапан- застежку второй рукой и вытащите пиццу из сумки не наклоняя ее держите пиццу строго в горизонтальном положении. При извлечении роллов, напитков и десертов поставьте сумку на пол, откройте верхний клапан-застежку и вытащите пакеты с заказом.

Возврат на точку

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

Отметьте в приложении курьера заказ как доставленный , установите статус **"Еду на кухню" ,** при необходимости проложите маршрут с помощью навигатора до торгового предприятия и возвращайтесь на точку как можно скорее. Не забывайте также о безопасности на дороге и не нарушайте правила ПДД.

Завершение заказа

После прибытия в торговое предприятие, незамедлительно передайте логисту пустые термосумки, деньги, чеки и терминалы. Установите статус **"На кухне"** и ожидайте назначения на вас заказа.

Проблемы на заказах

Что делать, если клиент не открывает дверь или никто не забирает заказ?

Необходимо сообщить об этом в Колл-Центр: с помощью приложения курьера добавить к заказу проблему или написать в чат поддержки курьеров в Telegram.

Что делать, если клиент не хочет оплачивать заказ?

Не передавать заказ клиенту, сообщить об этом в колл-центр и дождаться команды от колл-центра.

Что делать, если разрядился терминал для оплаты заказа или в нем закончилась бумага , терминал не печатает чеки.

Не передавать заказ клиенту, сообщить об этом в колл-центр и дождаться команды от колл-центра.

Что делать, если вы приехали по адресу доставки, но на адресе говорят что ничего не заказывали?

Не передавать заказ клиенту, сообщить об этом в колл-центр и дождаться команды от колл-центра.

Что делать, если вам угрожают или выхватили заказ и скрылись?

Ни в коем случае не нужно преследовать преступников и своими силами пытаться поймать преступников. Помните ваше здоровье и жизнь намного дороже пиццы и роллов! Необходимо сообщить об этом в колл-центр и дождаться команды от колл-центра.

Что делать, если случилась нештатная ситуация?

Помните! Самый верный способ для решения проблемы - это первым делом сообщить об этом в Колл-Центр. Если не знаете что делать, можно начать с этого.

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

Доставка нескольких заказов за один выезд

В часы пик возникает необходимость доставки нескольких заказов за один выезд. Это происходит для сокращения времени доставки заказа и оптимизации скорости доставки.

Если Логист-Кассир передал вам для доставки сразу несколько заказов, то заказы необходимо доставить в порядке планируемого времени доставки , указанного в накладной. Запрещено нарушать порядок доставки заказов. Не совершайте ошибок, даже если георгафически заказ с более поздним временем доставки находится ближе по маршруту. Логист-Кассир в свою очередь комплектует заказы таким образом, чтобы оптимизировать маршруты и сохранить хронологическую последовательность.

Доставьте все заказы в порядке очереди и возвращайтесь в торговое предприятие.

Поездки в магазин и офис

По поручению логиста или лица исполняющего его обязанности вам может быть поручено осуществить поездку в магазин или в офис.

- Поездка в магазин оплачивается сразу по факту исполнения поручения по установленным действующим тарифам на данный момент. Получите от логиста или лица исполняющего его обязанности список для закупки товаров, а также указание в каком именно магазине это нужно приобрести и необходимые денежные средства. Если у вас есть какие либо вопросы по списку товаров обязательно уточните это сразу у логиста. Осуществите поездку , закупку и доставьте в торговое предприятие необходимые товары. При покупке обязательно потребуйте в магазине чек и сохраните его для дальнейшей передачи логисту.

Внимание! Запрещено пробивать в такие чеки товары ля личного использования и не относящиеся к списку, который вам передали для закупки. Запрещено приобретать пакеты и другие дополнительные товары.

- Поездка в офис осуществляется как правило регулярно (каждую неделю) и оплачивается сразу по факту исполнения поручения по установленным действующим тарифам на данный момент. Получите от логиста или лица исполняющего его обязанности список товаров, которые необходимо получить в офисе, а также документы и товары для передачи в офис. По прибытию в офис передайте документы и товары , и получите товары для доставки на точку. Незамедлительно вернитесь в торговое предприятие.

Завершение работы

В конце смены выполните все необходимые поручения старшего смены, сдайте все материальные ценности компании (терминалы, денежные средства, чеки, термосумки), получите у Логиста-Кассира ежедневный аванс, напомните что необходимо закрыть

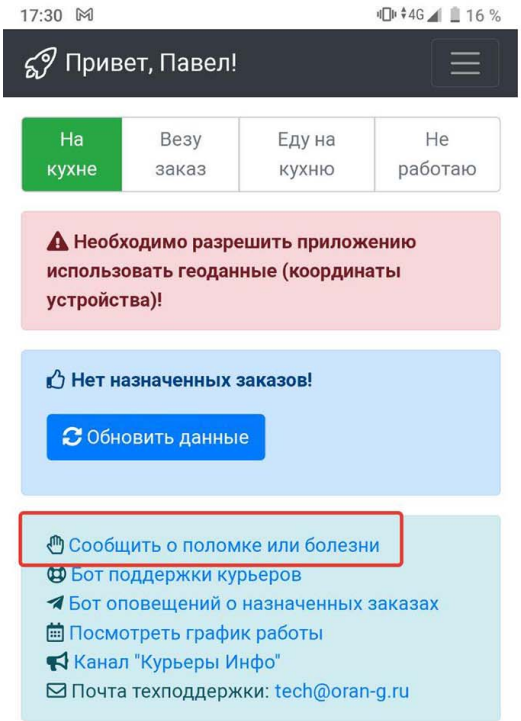
© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

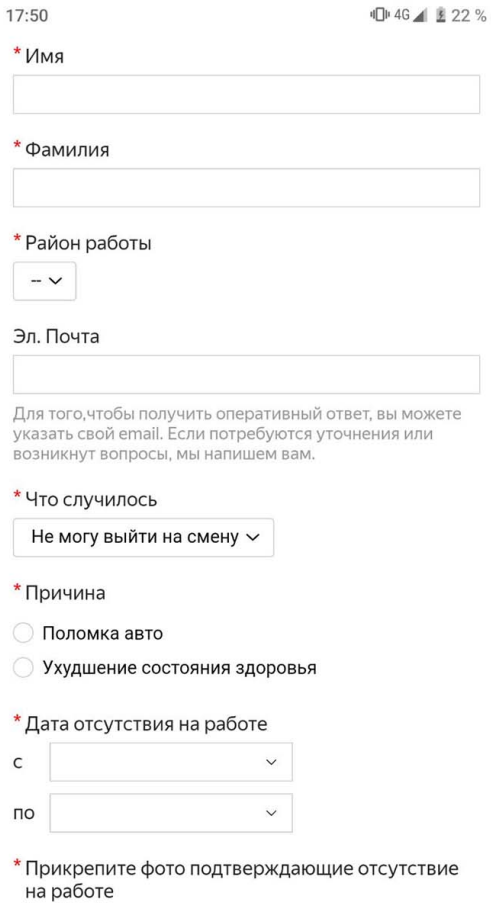
вашу личную смену. Установите статус в приложении курьера **"Не работаю"** и после этого покиньте торговое предприятие. Помните что в конце дня на вас также может быть назначен Логистом-Кассиром развоз сотрудников компании до дома. В таклм случае не покидайте торговое предприятие, а дождитесь сотрудников и развезите их по домам.

Что делать, если заболел или сломалась машина

При невозможности выйти на смену, а также при невозможности продолжить смену, необходимо сообщить об этом через специальную форму, ссылка на которую находится в приложении курьера.

- Откройте приложение курьера
- В самом низу найдите ссылку на форму "Сообщить о поломке или болезни"
- В открывшейся форме выберите причину "Не могу выйти на смену" или "Не могу продолжить смену"
- Заполните все необходимые поля и прикрепите подтверждающие документы
- Отправьте форму. После проверки менеджером будет принято решение об отмене штрафа за не выход или уход со смене.





Как получить компенсацию за поездку на отмененный заказ

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна

Клиент может отказаться от получения заказа уже после того. как курьер прибыл на адрес, по умолчанию оплачиваются только доставленные заказы, если после того как вы прибыли на место вручения заказа клиенту, но заказ после этого был отменен. то вам необходимо заполнить форму для компенсации такого заказа.

- Откройте приложение курьера
- В самом низу найдите ссылку на форму "Сообщить о поломке или болезни"
- В открывшейся форме выберите причину "Ездил на отмененный заказ"
- Заполните все необходимые поля
- Отправьте форму. После проверки менеджером будет принято решение о компенсации данного заказа.

Как получить компенсацию за поездку на 2 адреса в одном и том же заказе

В процессе доставки заказа может получится так, что клиента не будет на указанном адресе и он не сможет забрать заказ. В таком случае после того как вы сообщили об этом в колл-центр, вас могут направить на второй адрес, в случае если адрес входит в зону доставки вашего торгового предприятия. Чтобы компенсировать поездку на второй адрес, необходимо сообщить об этом через форму:

- Откройте приложение курьера
- В самом низу найдите ссылку на форму "Сообщить о поломке или болезни"
- В открывшейся форме выберите причину "Ездил на два адреса в одном заказе"
- Заполните все необходимые поля
- Отправьте форму. После проверки менеджером будет принято решение о компенсации данной поездки.

© Компания OranG, 2025 Коммерческая тайна