

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКА МАРКЕТПЛЕЙСА

Беляев Максим Сергеевич

*ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени
Г.Р. Державина»*

Сотрудник ПВЗ маркетплейса имеет дело с рядом документов, часть из которых – он создает сам, часть – подписывает и ознакомливается. Среди этих документов: акт приема-передачи товара; акт о недовложении, браке или пересорте товара; отчет агента по оборотам; позаказный отчет о реализации.

Современные маркетплейсы, такие как Ozon, активно используют электронные системы документооборота. Это позволяет автоматизировать процессы оформления актов, накладных и других документов, сокращая время на их заполнение и снижая вероятность ошибок. Все данные хранятся в электронном виде, что упрощает их поиск и анализ.

Внедрение электронных систем документооборота повышает эффективность работы сотрудников и обеспечивает прозрачность всех операций.

«Турбо ПВЗ» – это личный кабинет, с помощью которого владельцы и сотрудники пунктов выдачи Ozon управляют заказами: принимают их у водителей, размещают на складе ПВЗ, выдают покупателям, оформляют возвраты. Также через «Турбо ПВЗ» можно обратиться за консультацией к сотрудникам маркетплейса, проконсультироваться по оформлению ПВЗ или навигации.

Набор инструментов в «Турбо ПВЗ» зависит от возможностей конкретного пункта выдачи заказов. Так, в любом пункте можно принимать отправления, выдавать заказы и отправлять возвраты на склад, формировать отчёты и следить за финансами пункта, проходить обучение тому, как пользоваться системой. Например, всем ПВЗ доступны разделы в «Турбо ПВЗ»: «Приём отправок»; «Выдача заказов»; «Перевозки»; «Отправка на склад»; «Отчёты»; «Обучение»; «Претензии»; «Проверка пункта»; «Поиск отправок»; «Инвентаризация»; «Адресное хранение»; «Новости»; «Постаматы».

В системе Turbo ПВЗ маркетплейса Ozon документы создаются и заполняются автоматически на основе данных о заказах, товарах и сторонах сделки. Продавцу необходимо лишь проверить корректность данных и при необходимости внести дополнительные сведения (например, состояние товара при возврате).

Базовые возможности открыты всем сотрудникам пункта. Дополнительно владелец ПВЗ может настроить доступ и к другим инструментам. В «Турбо ПВЗ» это называется системой ролей. Сотруднику можно назначить такие роли: «Доступ к отчётам»; «Доступ к разделу аналитики»; «Управление персоналом»; «Подписание финансовых документов»; «Работа с претензиями».

Акт приема-передачи товара на пункте выдачи заказов составляется при поступлении товара от курьера, транспортной компании или поставщика.

Этот документ является подтверждением того, что товар был передан на ответственное хранение в ПВЗ, и фиксирует его состояние и количество на момент приемки. Процесс начинается с момента прибытия товара в ПВЗ, когда сотрудник проверяет соответствие фактического количества и состояния товара данным, указанным в сопроводительных документах, таких как накладная или электронная система маркетплейса.

Заполняемые «вручную» в системе «Турбо ПВЗ» реквизиты: подписи – для заверения документа; дата и номер акта проставляются системой «Турбо ПВЗ»; у каждого ПВЗ есть свой идентификатор с указанием адреса, который автоматически подставляется в акт.

Остальные реквизиты, касающиеся товара, в системе «Турбо ПВЗ» заполняются автоматически.

Сотрудник ПВЗ осматривает упаковку на предмет повреждений и в случае обнаружения дефектов или нарушений целостности упаковки делает фотографии, которые прикладываются к акту. Затем проводится сверка товара по наименованиям, количеству и артикулам, чтобы убедиться, что все соответствует документам. Если расхождений нет, сотрудник заполняет акт приема-передачи, в котором указывает дату и время приемки, номер заказа или накладной, данные о поставщике или курьере, а также перечень принятого товара с указанием количества и состояния.

В случае обнаружения несоответствий, таких как недовложение, брак или пересорт, это также фиксируется в акте с подробным описанием проблемы и приложением фотографий. Акт подписывается сотрудником ПВЗ и представителем поставщика или курьером, который доставил товар. Если одна из сторон отказывается подписывать акт, это отмечается в документе, и дальнейшее решение принимается маркетплейсом или поставщиком.

После заполнения и подписания акт приема-передачи передается в систему маркетплейса или отправляется в отдел логистики для учета. Этот документ является важным доказательством передачи товара и используется для разрешения спорных ситуаций, таких как претензии по недостатке или повреждению товара. Акт приема-передачи обеспечивает прозрачность операций и помогает поддерживать доверие между всеми участниками процесса.

В случае несоответствия товара товарным накладным, сотрудник ПВЗ формирует акт о недовложении/браке/пересорте товара.

Товарная накладная – это документ, который подтверждает факт передачи товара от продавца к покупателю. В ней указываются следующие реквизиты: номер и дата составления (уникальный идентификатор и дата оформления); реквизиты продавца и покупателя (название организации, ИНН, адрес, контактные данные); перечень товаров (наименование, количество, цена за единицу, общая стоимость); подписи сторон (подтверждают факт передачи товара).

Товарная накладная формируется в системе Turbo ПВЗ при передаче товара со склада продавца на склад Ozon или в пункт выдачи заказов. Система автоматически присваивает уникальный номер и указывает дату создания

документа. Данные продавца (название, ИНН, адрес) загружаются из профиля в системе Ozon. Система добавляет информацию о товарах из заказа (наименование, артикул, количество, цена) на основании данных считанных штрих-кодов. Электронная подпись продавца и представителя Ozon/ПВЗ проставляются автоматически или вручную (в зависимости от настроек).

Таким образом, каждый документ в работе маркетплейса имеет свою структуру и набор реквизитов, которые обеспечивают его юридическую значимость и функциональность. Торговая накладная фиксирует передачу товара, акт подтверждает выполнение работ или услуг, а другие документы (договоры, счета-фактуры, отчеты) выполняют свои специфические задачи. Электронные формы документов, используемые в маркетплейсах, упрощают процесс их создания и обработки, но требуют внимательного заполнения всех обязательных реквизитов для обеспечения прозрачности и законности операций. Система «Турбо ПВЗ» значительно упрощает работу с документами, что позволяет продавцам сосредоточиться на развитии бизнеса, а не на рутинных операциях.

Список использованных источников

1.Блинова Ю.В., Утемова К.Е. О некоторых проблемах правового регулирования маркетплейсов в России // Научный журнал «Экономика. Социология. Право». – 2024. – № 1(33). – С. 71–76.

2.Бурлака С.Н., Бельдина О.Г. Проблемы правового регулирования деятельности маркетплейсов // Право и государство: теория и практика. – 2024. – № 11(239). – С. 333–334.

4.Документы для маркетплейсов: полный гайд для селлеров // СЕЛСАП. – URL: <https://selsup.ru/blog/dokumenty-dlya-marketplejsov-polnyj-gajd-dlya-sellerov/> (дата обращения: 03.02.2026).

5.Иванова Е.А., Глызина М.П. Цифровая трансформация бизнес-процессов маркетплейсов как направление совершенствования онлайн торговли // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2022. – № 10-2. – С. 258-264.

6.Сурай Н.М., Теплая Н.А., Баскаков В.А., Бурланков П.С., Пислегина Н.В. Маркетплейсы как драйвер развития электронной коммерции // Инновации и инвестиции. – 2023. – № 5. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/marketpleysy-kak-drayver-razvitiya-elektronnoy-kommertsii> (дата обращения: 11.02.2025).