Изображение Государственного Герба Республики Казахстан

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**ФУЛФИЛМЕНТ-ЦЕНТРЫ В СФЕРЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ**

**Общие требования**

**СТ РК**

*Настоящий проект стандарта*

*не подлежит применению до его утверждения*

**Комитет технического регулирования и метрологии**

**Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан**

**(Госстандарт)**

**Астана**

**Предисловие**

**1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН** Республиканским государственным предприятием на праве хозяйственного ведения «Казахстанский институт стандартизации и метрологии» Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

**2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Председателя Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан № \_\_ от « » \_\_\_\_ 20\_\_года

**3** В настоящем стандарте реализованы нормы Закона Республики Казахстан от 12 апреля 2004 года № 544-II «О регулировании торговой деятельности»

**4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ**

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом каталоге документов по стандартизации, а текст изменений и поправок – в периодически издаваемых информационных указателях стандартов. В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в периодически издаваемых информационных указателях стандартов*

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Комитета технического регулирования и метрологии Министерства торговли и интеграции Республики Казахстан

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**

**ФУЛФИЛМЕНТ-ЦЕНТРЫ В СФЕРЕ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ**

**Общие требования**

**Дата введения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к фулфилмент-центрам, осуществляющим деятельность в сфере электронной торговли, включая логистические процессы, складирование, обработку заказов и доставку.

Настоящий стандарт предназначен для использования интернет-магазинами, маркетплейсами, малым и средним бизнесом, работающим в сфере электронной торговли.

**2 Нормативные ссылки**

Для применения настоящего стандарта необходимы следующие ссылочные документы по стандартизации:

СТ РК 1753-2008 Торговля. Термины и определения.

СТ РК 1756-2020 Услуги торговли. Общие требования.

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов и классификаторов по ежегодно издаваемому каталогу документов по стандартизации по состоянию на текущий год и соответствующим периодически издаваемым информационным указателям стандартов, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применяются термины по [1], СТ РК 1753 и СТ РК 1756, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **Фулфилмент-центр**: Специализированный логистический комплекс, предназначенный для обработки, хранения, упаковки и отправки заказов, полученных от интернет-магазинов и онлайн-площадок.

3.2 **Обработка заказа**: Процесс выполнения клиентского заказа, включающий комплектацию, упаковку и подготовку к отправке.

**4 Общие положения**

4.1 Фулфилмент-центр (ФЦ) представляет собой логистический комплекс, который выполняет полный цикл обработки заказов, включая:

- прием и размещение товаров от поставщиков на складе;

- сборку товаров в соответствии с заказами клиентов;

- подготовку заказов к отправке (обертывание, вложение чеков, брендированная упаковка и т. д.);

- организацию передачи заказов в курьерские или почтовые службы;

- прием, проверку и повторную сортировку возвращенных товаров.

4.2 ФЦ в сфере торговли выполняет ключевую роль в логистической цепочке, обеспечивая:

- интеграцию производственного процесса с логистическим (складским и транспортным) обслуживанием;

- информационное обеспечение, автоматизацию и контроль операций;

- рационализацию товарных потоков за счет преобразования поступающей товарной массы и/или сырья в готовые к реализации товарные партии и их распределение по торговым объектам.

4.3 Поставщики обязаны соблюдать условия заключенных договоров (контрактов) и требования действующего законодательства к конкретным видам поставляемых товаров.

**5 Общие требования к ФЦ**

5.1 В ФЦ должны соблюдаться требования [2] - [4], а также нормативных правовых актов Республики Казахстан, в том числе региональных органов исполнительной власти.

5.2 ФЦ должен быть оборудован подъездными путями и удобными входами, а также обеспечен необходимыми справочно-информационными указателями.

5.3 Территория ФЦ должна быть спланирована с учетом эффективного водоотвода: атмосферные, талые воды и стоки от смыва площадок и проездов должны отводиться в ливневую канализацию.

Проезжие пути, пешеходные дорожки и погрузочно-разгрузочные площадки должны иметь твердое покрытие (асфальт, бетон).

Территория ФЦ должна быть благоустроена и освещена в темное время суток.

Обеспечение чистоты территории осуществляется путем ежедневной уборки.

В теплое время года полив территории и зеленых насаждений должен проводиться не реже одного раза в день.

В зимний период проезжая часть и пешеходные дорожки должны систематически очищаться от снега и наледи.

5.4 ФЦ должен быть оснащен развитой транспортной инфраструктурой, включающей удобные площадки для маневрирования и отстоя большегрузных автомобилей, а также транспортных средств, предназначенных для перевозки крупногабаритных и тяжеловесных грузов.

**5.5 Требования к размещению и помещениям ФЦ**

Различают три принципиальных стратегии расположения ФЦ:

- вблизи рынков сбыта;

- вблизи производства;

- промежуточное расположение.

Количество, мощность, расположение и состав помещений ФЦ зависят от объемов материальных потоков, стратегии компании и ее финансовых возможностей.

При выборе места расположения ФЦ учитывают следующие факторы:

- стоимость транспортировки – расходы на доставку товаров от поставщиков и к потребителям;

- стоимость складской переработки грузов (товаров) – затраты на обработку, хранение и перемещение товаров внутри склада;

- условия хранения товаров – требования к температурному режиму, влажности и другим параметрам;

- процесс оформления заказов и организация системы управления – удобство логистических процессов, автоматизация и контроль;

- уровень обслуживания клиентов – скорость и качество выполнения заказов, возвраты и обмены.

Все ФЦ должны быть оборудованы погрузочно-разгрузочными площадками или пандусами для удобной разгрузки и загрузки транспортных средств.

5.6 Планировочные решения и конструктивные элементы зданий и строений ФЦ, используемое инженерно-техническое оборудование должны соответствовать [5] - [7].

5.7 При проектировании, выборе места расположения, строительстве и эксплуатации ФЦ должны соблюдаться установленные требования к:

- месту расположения и прилегающей территории, планировочным и конструктивным решениям;

- размещению, составу и функциональному зонированию помещений;

- системам инженерно-технического обеспечения;

- системам пожарной и охранной сигнализации, а также другим мерам обеспечения безопасности.

5.8 ФЦ могут размещаться в надземных этажах отдельно стоящих нежилых зданий, при условии соблюдения требований к конструктивной прочности, грузоподъемности перекрытий, пожарной безопасности, а также норм, регламентирующих хранение и обработку товаров.

5.8.1 Помещения ФЦ включают:

- кросс-докинг – зона приема и отгрузки товаров без размещения в зоне долговременного хранения;

- складские помещения – включают зоны приемки, идентификации, краткосрочного и долгосрочного хранения товаров;

- холодильные камеры – для хранения скоропортящихся продуктов в требуемом температурном режиме;

- бондовый склад – таможенный склад для хранения нерастаможенных товаров;

- колл-центр – зона обработки клиентских запросов и заказов;

- помещения для мойки и санитарной обработки – для возвратной транспортной тары, хранения упаковочных материалов;

- зоны утилизации отходов – включая отделения для сортировки и временного хранения отходов;

- транспортные коридоры – логистические пути для движения персонала и техники;

- административные и бытовые помещения – офисы, комнаты отдыха, раздевалки, столовые.

- грузовая платформа – зона загрузки и выгрузки товаров с учетом габаритов используемого транспорта;

- другие технические и подсобные помещения.

5.8.2 В состав помещений ФЦ могут быть включены иные помещения, в том числе предназначенные для подготовки товаров к реализации (фасовка, упаковка и иные виды предреализационной подготовки) при наличии соответствующих условий и соблюдении установленных нормативных требований.

5.9 ФЦ должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, включая искусственное и аварийное освещение, системы горячего и холодного водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, телефонной связи, пожарной сигнализации, автоматической системы пожаротушения, охранной сигнализации и видеонаблюдения.

Параметры температуры, влажности и освещенности помещений должны соответствовать установленным нормативам, обеспечивающим безопасность хранения товаров, сохранение здоровья персонала и комфортные условия труда на каждом рабочем месте.

5.10 При хранении и реализации продовольственных товаров (пищевой продукции) в ФЦ должны соблюдаться требования [2], [4], [8].

ФЦ должны обеспечивать регулируемые режимы температуры и влажности в помещениях хранения и реализации товаров в соответствии с требованиями, установленными для каждого вида продукции.

5.11 Торгово-технологическое, холодильное и иное складское оборудование (стеллажное, подъемно-транспортное) должно соответствовать установленным требованиям безопасности и использоваться в соответствии с нормами охраны труда, правилами эксплуатации и технической документацией изготовителей.

5.12 Площади отдельных помещений и подразделений ФЦ определяются администрацией ФЦ самостоятельно.

Ширина проходов между оборудованием в складских помещениях должна обеспечивать свободное перемещение товаров с учетом используемых средств механизации.

Ширина основных эвакуационных проходов должна соответствовать установленным нормам и обеспечивать безопасное пребывание и эвакуацию персонала.

**5.13 Требования к организации складских торгово-технологических процессов в ФЦ**

Торгово-технологический процесс в ФЦ включает в себя:

- завоз (поступление) и приемку товаров, подготовку к оказанию услуги;

- транспортирование, складирование и хранение товаров;

- сортировку, фасовку и упаковку товаров (при необходимости);

- подбор и комплектацию товаров по заказам;

- транспортирование и доставку товаров по заказам.

**6 Перечень предоставляемых услуг ФЦ**

6.1 ФЦ могут оказываться следующие услуги:

- операционная обработка товаров поставщика, включая разгрузку и сортировку товаров при поступлении на склад;

- услуги по размещению, хранению и обеспечению безопасности товаров;

- товарная экспертиза качества товаров и упаковки;

- выявление скрытых недостатков товаров и упаковки;

- подбор и комплектация товаров поставщиков;

- расфасовка товаров;

- стикерование товаров, в т. ч. штрихкодирование;

- оптимальное распределение товаров;

- предоставление информации для оптимизации товарных запасов;

- таможенное оформление грузов;

- сертификация и декларирование товаров;

- ветеринарное сопровождение товаров;

- предоставление персонала для складских и прочих работ.

6.2 Услуги ФЦ должны отвечать общим требованиям:

- безопасности.

- эргономичности;

- санитарно-эпидемиологического благополучия;

- гибкости;

- информативности.

Примечание – Дополнительные услуги могут оказываться на возмездной основе как в составе основной услуги, так и отдельно.

**7 Требования безопасности**

7.1 При функционировании ФЦ должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья персонала, а также безопасность и сохранность хранимых товаров.

Уровень риска для жизни и здоровья работников как в обычных условиях, так и в экстремальных ситуациях, должен быть минимизирован за счет соблюдения требований охраны труда, проведения профилактических мероприятий и обеспечения безопасных условий труда.

7.2 К факторам риска при функционировании ФЦ относят:

- травмоопасность работников;

- несоблюдение установленных требований пожарной безопасности;

- несоблюдение установленных санитарно-эпидемиологических требований безопасности.

7.3 В ФЦ должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы, включая:

- содержание прилегающей территории и мест общего пользования, обеспечение их чистоты и порядка;

- санитарная обработка основных функциональных и других помещений ФЦ, в том числе холодильных камер, оборудования и инвентаря, с учетом специфики хранения товаров;

- уборка и обработка санузлов и бытовых помещений;

- содержание и обработка уборочного инвентаря;

- проведение дезинсекционных и дератизационных мероприятий.

Периодичность санитарной обработки и уборки устанавливается с учетом требований санитарных правил.

**7.4 Требования пожарной безопасности**

Здание ФЦ должно соответствовать требованиям пожарной безопасности, установленным [9]. По критериям взрывопожарной и пожарной опасности здание ФЦ относится к категории «В».

В ФЦ должны быть предусмотрены аварийные выходы, инструкции о действиях в аварийных ситуациях, системы оповещения и средства защиты от пожара, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию персонала как в обычных, так и в чрезвычайных ситуациях.

**8 Требования охраны окружающей среды**

Строительство зданий, строений и сооружений ФЦ должно осуществляться по утвержденным проектам с соблюдением требований охраны окружающей среды.

При проектировании ФЦ должны быть минимизированы кратко- и долгосрочные экологические последствия воздействия объекта на окружающую среду.

Мероприятия по охране окружающей среды и рациональному использованию природных ресурсов должны быть предусмотрены в проектах организации строительства (ПОС), проектах производства работ (ПНР), а также в технологических регламентах (технологических картах и т. п.).

ФЦ должен быть оснащен техническими средствами и технологиями для обезвреживания и безопасного размещения отходов, что обеспечит соблюдение требований охраны окружающей среды.

**9 Требования к персоналу ФЦ**

9.1 ФЦ должен быть укомплектован персоналом, обладающим необходимыми профессиональными навыками и квалификацией. Все сотрудники ФЦ должны проходить обязательную подготовку по охране труда и требованиям безопасности. Уровень подготовки персонала должен соответствовать выполняемым трудовым функциям и должностным обязанностям, обеспечивая эффективное и безопасное выполнение рабочих процессов.

9.2 Персонал ФЦ, занятый в складских и вспомогательных помещениях при работе с продовольственными товарами (пищевой продукцией), должен проходить обязательные медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и строго соблюдать правила личной гигиены.

9.3 Персонал всех подразделений, входящих в состав ФЦ, должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных ситуациях.

9.4 Работники, принимаемые для выполнения работ в электроустановках, должны иметь профессиональную подготовку, соответствующую характеру выполняемых задач. В случае отсутствия необходимой подготовки сотрудники обязаны пройти обучение в специализированных центрах подготовки персонала (учебных комбинатах, учебно-тренировочных центрах и т. п.) до допуска к самостоятельной работе.

9.5 Профессиональная подготовка, повышение квалификации, проверка знаний и инструктажи персонала должны проводиться в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, регламентирующих охрану труда и обеспечение безопасных условий работы.

9.6 Проверка состояния здоровья работников должна проводиться перед приемом на работу, а также периодически, в порядке, установленном Министерством здравоохранения Республики Казахстан.

9.7 Электротехнический персонал перед допуском к самостоятельной работе должен пройти обучение приемам освобождения пострадавшего от действия электрического тока, а также оказанию первой доврачебной помощи при несчастных случаях.

9.8 Работники, обслуживающие электроустановки, должны пройти проверку знаний правил безопасной эксплуатации электроустановок, а также других нормативных и технических документов (правил и инструкций по технической эксплуатации, пожарной безопасности, пользованию защитными средствами, устройству электроустановок). Проверка знаний должна проводиться в соответствии с требованиями, предъявляемыми к соответствующей должности или профессии. По результатам проверки работнику выдается удостоверение с указанием присвоенной группы по электробезопасности.

Работники должны строго соблюдать правила безопасной эксплуатации электроустановок, инструкции по охране труда, а также требования и указания, полученные при проведении инструктажей.

9.9 Работники, имеющие право на выполнение специальных работ, должны иметь соответствующую отметку в удостоверении. К специальным работам, требующим соответствующей отметки в удостоверении, относятся:

- верхолазные работы;

- работы под напряжением на токоведущих частях, включая чистку, обмыв и замену изоляторов, ремонт проводов, контроль изоляторов и соединительных зажимов измерительной штангой, смазку тросов;

- испытания оборудования повышенным напряжением (за исключением работ с мегаомметром).

Перечень специальных работ может быть дополнен по указанию администрации с учетом местных условий и специфики деятельности.

Работник, проходящий стажировку, должен быть закреплен распоряжением за опытным специалистом.

Допуск к самостоятельной работе оформляется соответствующим распоряжением руководителя организации.

9.10 Каждый работник, который не может самостоятельно устранить нарушение правил безопасной эксплуатации электроустановок, должен немедленно сообщить об этом непосредственному руководителю. Работники также должны своевременно информировать руководителя обо всех выявленных неисправностях электроустановок, машин, механизмов, приспособлений, инструмента и средств защиты, которые могут представлять опасность для людей.

**Библиография**

[1] Закон Республики Казахстан от 12 апреля 2004 года № 544 «О регулировании торговой деятельности».

[2] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

[3] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования».

[4] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки».

[5] Технический регламент «О безопасности зданий и сооружений», утвержден приказом Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 9 июня 2023 года № 435.

[6] СП РК 3.02-127-2013 Производственные здания.

[7] СП РК 3.02-135-2013 Холодильники.

[8] Санитарные правила «Санитарно-эпидемиологические требования к объектам оптовой и розничной торговли пищевой продукцией», утверждены приказом Министра здравоохранения Республики Казахстан от 4 августа 2021 года № ҚР ДСМ -73.

[9] Технический регламент «О требованиях пожарной безопасности», утвержден приказом Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан от 17 августа 2021 года № 405.

**МКС 01.020**

**03.080.20**

**Ключевые слова:** услуги торговли, фулфилмент-центр, общие требования, персонал

**МКС 01.020**

**03.080.20**

**Ключевые слова:** услуги торговли, фулфилмент-центр, общие требования, персонал

**Разработчик:**

**РГП на ПХВ «Казахстанский институт стандартизации и метрологии»**

|  |  |
| --- | --- |
| **Заместитель**  **Генерального директора** | **Е. Амирханова** |
| **Руководитель**  **Департамента разработки стандартов** | **А. Сопбеков** |
| **Главный специалист** | **Г. Исмаилова** |