

## 1. Обязанности

- Наличие ПК с минимальными требованиями:

**Операционная система:** Windows 10, 11 (64-разрядная)

**Процессор** - Intel Core i5 8500 \ AMD Ryzen 5 3600 и выше

**Оперативная память** - 4 ГБ

**Свободное место на диске** - не менее 500 Мб свободного места

**Широкоформатный монитор** 1280 x 800

**Моно или стерео гарнитура с микрофоном, клавиатура, мышь**

**Постоянное соединение интернет** - от 1 mbps

- Использование приложения "iikoOffice" и КОНТАКТ-ЦЕНТР Mango в течение рабочей смены
- Работа в служебных чатах в мессенджере Telegram
- Обработка входящих звонков:
  - оформление заказов
  - работа с проблемными заказами
- Обработка исходящих заказов:
  - внешние заказы с сайта и приложения
  - внешние заказы от агрегатора
- Работа с клиентом по принятым заказам
  - самовывозы (статус готов)
  - продления
- ОВЗ (увеличение времени доставки, работа с агрегаторами)
- Отчет КЦ и распределение обязанностей (старший смены или ИО)
- Вызов такси для сотрудников точки (старший смены или ИО)
- Работа с ПО "Курьерика" (старший смены или ИО)
- Соблюдать стандарты Orang, регламент работы оператора

## 2. Запрещено (Мы не приветствуем нарушения правил нашей компании!)

- Заниматься другой работой или личными делами во время своей смены/отлучаться по личным делам;
- Игнорировать входящие звонки;
- Выбирать заказы или передавать другим операторам;
- Игнорировать интернет-заказы от клиентов;
- Авторизоваться с чужой учетной записью;
- Работать под чужой учетной записью;
- Вступать в конфликт с клиентами;
- Распоряжаться имуществом (материально товарными ценностями) компании в личных целях;
- Осуществлять намеренную порчу и растрату имущества (материально товарных ценностей) компании;
- За невыполнение стандартов Orang и регламента работы предусмотрены

штрафы.

## 3. Мы гарантируем

- Стабильную выплату ЗП каждую неделю;
- Постоянный график (работа в праздничные дни обязательна);
- Корпоративные мероприятия (не реже 1 раза в год);
- Подарки, сертификаты и бонусы от компании и партнеров при активном участии в жизни компании.

## 4. Оплата и порядок выплат зп (заработной платы)

## 4. Оплата и порядок выплат зп (заработной платы)

### 4.1 Оплата

1. Стажировка оператора:

1 день: с 10.00 до 17.00

2 день: с 17.00 до 23.15

3 день: с 10.00 до 23.15

После стажировки оператор колл центра сдает аттестацию (в течении 7 дней с 1 дня в графике)

Оплата стажировки 100 руб./час, начиная со 2 дня стажировки

2. График работы операторов:

- Старший смены (ОСсм) 09:45-23:15 (до последнего доставленного заказа или закрытого самовывоза)
- Полная смена (О1 или О2) 09:50 – 23-15
- Дневной (О1 или О2) 09:50 - 17:00
- Вечерний (О1 или О2) пн-чт 17:00 – 23:15

В праздничные дни смена может начинаться раньше!

3. Категории операторов и оплата

**Оператор О1:** ставка после стажировки и сдачи аттестации

Ставка за выход + премия\*

- полная смена 1700 руб. + премия\*

# Условия работы оператора контакт центра

Обновлено: 05.11.2025, 13:45

**Оператор О2:** стаж работы от 3 недель в постоянном графике (не менее 10 смен), сданы все аттестации, показатели работы соответствуют норме (время ответа, % пропущенных звонков, отсутствуют систематические ошибки, среднее время исходящих звонков не более 30 сек., среднее время входящих звонков не более 60 сек.).

При ухудшении показателей (отсутствие аттестаций по нововведениям) понижение ставки до О1 до исправления ситуации с показателями.

Ставка за выход + премия\*

- полная смена 1900 руб. + премия\*

**Старший смены (ОСсм):** стаж работы от 1 месяца (после О2). Сдача дополнительной аттестации на старшего смены.

Выполнение показателей по смене:

пропущенные звонки за смену  $\leq 10\%$ ,

средняя скорость ответа  $\leq 10$ сек,

время разговора исходящие звонки  $\leq 30$  сек,

время разговора входящие звонки  $\leq 60$  сек.

Ставка за выход + премия\*

- полная смена 2250 руб. + премия\*

\***ПРЕМИЯ ОПЕРАТОРА:** выплачивается при выполнении показателей: пропущенные звонки за смену  $\leq 10\%$ , средняя скорость ответа  $\leq 10$ сек

|   |                          |
|---|--------------------------|
| кол-во заказов за смену в статусе доставлен* 2 руб.(2,5 руб.**) | x кол-во часов оператора |
| кол-во рабочих часов операторов за смену                        |                          |

\*\*при нагрузке  $> 100$  заказов на оператора.

Примерный размер премии за полную смену от 150 руб.

Средняя заработная плата за полную смену в неделю от 7000 руб.

## 4.2 Порядок оплаты

# Условия работы оператора контакт центра

Обновлено: 05.11.2025, 13:45

4.2.1 Заработная плата выплачивается еженедельно по графику выплаты. Ежедневная ЗП рассчитывается по формуле:

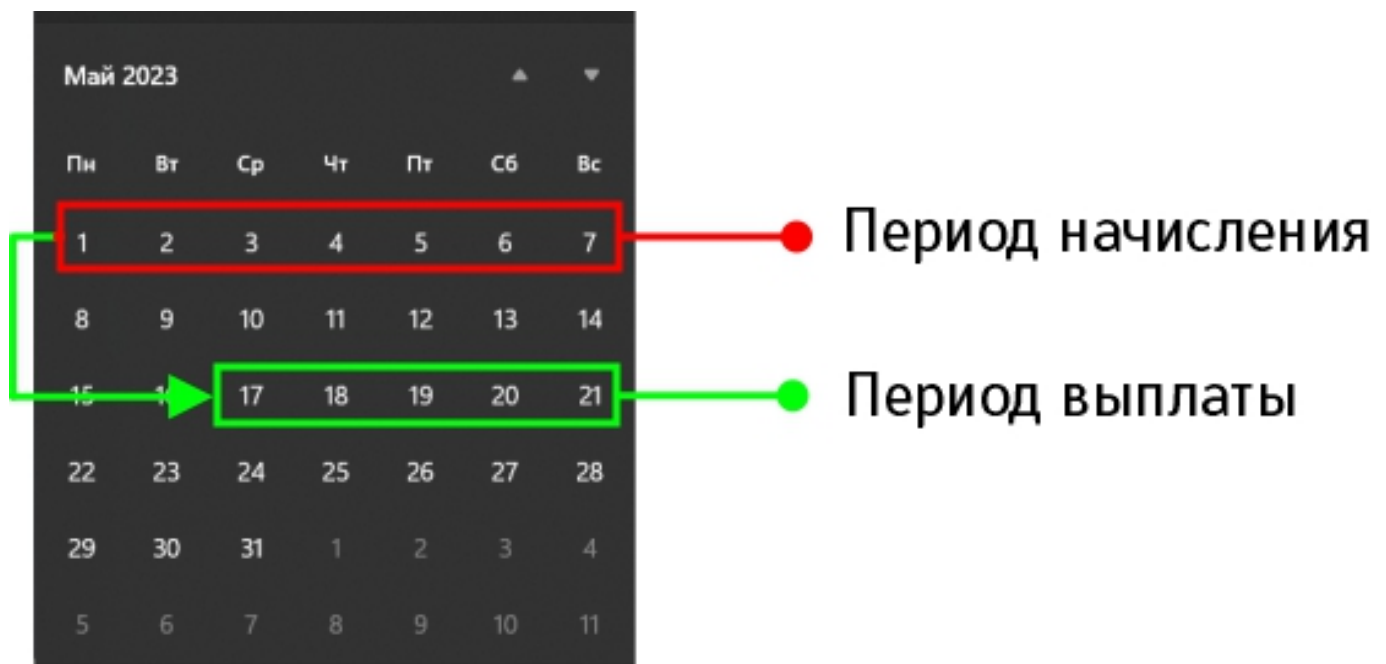
Формула расчёта ежедневной ЗП:

Ежедневная ЗП = ставка за выход\*\*\* + премия

\*\*\*ставка за выход при смене менее 13,25 ч. для О1, О2 и 13,5 ч. для ОСсм рассчитывается по формуле: ставка/кол-во часов полной смены x кол-во отработанных часов

## 4.3 График выплаты Еженедельной ЗП

Зарплата выплачивается еженедельно **со среды по воскресенье** за период с **понедельника по воскресенье с отсрочкой 9 дней** после зарплатного периода.



## 4.4 Санкции и удержания:

**Опоздание** рассчитывается от времени начала смены, указанного в графике:

- Опоздание до 5 минут: 50 руб;
- Опоздание до 15 минут: 200 руб;
- Опоздание до 60 минут: 300 руб.;
- Опоздание с 61 минуты: 500 руб.;
- Не выход по графику/уход со смены без замены для полной смены: 1000 руб. (удержание списывается в ближайшую дату выдачи зп);
- Не выход по графику/уход со смены без замены для вечерней или дневной смены: 500 руб. (удержание списывается в ближайшую дату выдачи зп);

# Условия работы оператора контакт центра

Обновлено: 05.11.2025, 13:45

---

## Уважительной причиной считается:

- больничный лист
- справка о прохождении лечения в стационаре
- Все доказательства должны быть отправлены через [форму оповещения о проблеме](#)

## Общие удержания:

- Не выполнение инструкций оператора контакт центра: 100 руб.;
- Не обоснованный отказ в оформлении заказа клиенту (забыли сохранить, отказали в заказе, намерено пропущенный звонок): 500 руб.;
- Ошибка в оформлении заказа (блюда, купон): 100 руб., жалоба от клиента (сокрытие) 200 руб.;
- Ошибка в доставке заказа (точка, адрес, время): 100 руб., жалоба от клиента (сокрытие) 200 руб.;
- Авторизация, открытие смены или работа под чужой учетной записью (чужим пин кодом, логином и паролем): 600р.;
- Нахождение на смене в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребление на рабочем месте или во время рабочей смены алкогольных напитков или наркотических веществ: увольнение.

## 5. Правила увольнения оператора:

- При увольнении ЗП выплачивается в общем порядке, согласно графику выплаты (пункт 4.3)
- Сотрудник обязан сообщить о своем намерении уволиться не позднее, чем за 14 дней и отработать все смены по графику в этом периоде.

Для своих сотрудников мы стараемся сделать лучшие условия работы. И поощряем их бонусами нашей компании (ссылку на бонусы <https://oran-g.info/informatsiya/bonusy-dlya-sotrudnikov>) и компаний партнеров. Так же у нас предусмотрен бонус после 12 месяцев работы: средняя зп за 2 недели и ежегодная индексация (увеличение) зп!