ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 70760— 2023

Торговля

УСЛУГИ ДОСТАВКИ ТОВАРОВ РОЗНИЧНЫМ ПОКУПАТЕЛЯМ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2023

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным научным учреждением «Федеральный научный центр пищевых систем им. В.М. Горбатова» РАН (ФГБНУ «ФНЦ пищевых систем им. В.М. Горбатова») с участием Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ), Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ), Общества с ограниченной ответственностью «Яндекс.Лавка» (ООО «Яндекс.Лавка»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 347 «Услуги торговли»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 мая 2023 г. № 358-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2023

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общие положения 2
5 Способы доставки товаров 2
6 Организация и условия доставки товаров 3
7 Общие требования 5
8 Требования к исполнителям услуг доставки товаров 5
9 Рекомендации по организации контроля качества услуг доставки товаров 6
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Торговля

УСЛУГИ ДОСТАВКИ ТОВАРОВ РОЗНИЧНЫМ ПОКУПАТЕЛЯМ

Общие требования

Trade. Retail delivery services. General requirements

Дата введения — 2023—12—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам доставки товаров розничным покупателям, оказываемым юридическими лицами (организациями), индивидуальными предпринимателями и физическими лицами — плательщиками налога на профессиональный доход (самозанятыми).

Настоящий стандарт не распространяется на услуги почтовой доставки, услуги доставки кулинарной продукции в рамках оказания услуг общественного питания, а также на сегмент рынка взаимодействия в сфере услуг — «business to business» (b2b).

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 51303 Торговля. Термины и определения

ГОСТ Р 57856 Услуги торговли. Номенклатура показателей качества услуг торговли. Методы оценки и контроля показателей

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 51303, [1], а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуги доставки товаров розничному покупателю:** Деятельность по приему товаров, перемещению (транспортированию), передаче и/или вручению товаров физическому лицу — розничному покупателю.

Издание официальное

Примечание — Различают контактный и бесконтактный способы доставки.

3.2 **оператор услуг доставки:** Юридическое лицо любых организационно-правовых форм или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги доставки товаров.

3.3 **агрегатор курьерских служб:** Информационный сервис по поиску и подбору юридических и физических лиц, оказывающих услуги доставки розничным покупателям и иные сопутствующие услуги, в том числе курьерские услуги, транспортные услуги, услуги по выдаче товаров.

3.4 **курьер:** Физическое лицо в составе оператора услуг доставки или самостоятельное физическое лицо, являющееся плательщиком налога на профессиональный доход, осуществляющее транспортирование, передачу и/или вручение товаров розничным покупателям.

Примечание — Деятельность курьера регламентируется договором оказания услуг между курьером и оператором услуг доставки.

3.5 **розничный покупатель:** Физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие товары способом доставки исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

3.6 **продавец:** Организация независимо от ее организационно-правовой формы, индивидуальный предприниматель и, в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, гражданин (физическое лицо), реализующие товары и оказывающие услуги по договору купли-продажи или иному аналогичному договору.

4 Общие положения

4.1 Услуги доставки товаров розничным покупателям осуществляют на основании договора оказания услуг между покупателем и оператором услуг доставки, являющимся фактическим исполнителем услуг по транспортированию (перемещению) товара от продавца к розничному покупателю.

4.2 Услуги доставки товаров розничным покупателям могут оказывать юридические лица (организации) и индивидуальные предприниматели, действующие в качестве операторов услуг доставки, физические лица, являющиеся плательщиками налога на профессиональный доход (самозанятые) на основании договора с оператором услуг доставки или агрегатором курьерских служб.

4.3 Товары, доставляемые розничным покупателям, должны быть реализованы продавцами с соблюдением правил продажи [2] и санитарно-эпидемиологического законодательства [3], [4].

5 Способы доставки товаров

5.1 Способ доставки товаров розничным покупателям зависит от формы заказов товаров.

5.2 Услуги доставки товаров могут быть подразделены на следующие группы (но не ограничиваются этими группами):

- по сроку выполнения (срочная — экспресс-доставка, обычная);
- с ограничениями по параметрам заказа на доставку (объему, массе, габаритам заказа) или по стоимости заказа.

5.3 Различают следующие способы доставки:

- курьерская доставка — курьер передает заказанный товар лично в руки розничному покупателю (заказчику) или уполномоченному им лицу, или оставляет у двери квартиры, офиса, либо оставляет в ином согласованном месте или устройстве, указанном в качестве пункта доставки (бесконтактный способ доставки);
- доставка товаров в пункты выдачи заказов с последующей выдачей розничному покупателю (заказчику);
- доставка товаров в постаматы либо в иное согласованное место или устройство, в установленном оператором или организацией порядке.

5.4 При реализации предметов гардероба могут быть предусмотрены заказ и доставка одежды и обуви из нескольких фасонов, размеров с примеркой для выбора подходящего размера. При этом допускается отказ от товаров всех размеров с оплатой стоимости услуги доставки в установленном оператором порядке.

6 Организация и условия доставки товаров

6.1 Ассортимент доставляемых товаров

Ассортимент доставляемых товаров может включать как продовольственные, так и непродовольственные товары без ограничения по количеству, объему их приобретения, если такое приобретение не связано с осуществлением предпринимательской деятельности (для использования таких товаров в личных, семейных, домашних и иных целях) или ограничиваться способами доставки согласно 5.3. Введение ограничений или запретов на продажу товаров определенной группы, подлежащих доставке розничным покупателям, допускается только в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

6.2 Операторы услуг доставки обязаны размещать в информационной системе, посредством которой планируется оказание услуг доставки [включая, но не ограничиваясь: социальные сети, мобильные приложения, веб-сайты, средства связи (телевизионная, почтовая, радиосвязь и др.), каталоги, буклеты, проспекты, фотографии и др.] следующую информацию:

- перечень предлагаемых способов доставки товаров;
- способы и условия доставки выбранных товаров;
- стоимость доставки товаров.

В описании способа доставки товаров оператору услуг доставки следует предоставлять сведения:

- о доступных способах и порядке оплаты доставки товаров;
- сроках доставки товаров (или о порядке их расчета), а при невозможности указания конкретного срока — периода (временного интервала) доставки товаров;
- возможности отказа от товаров ненадлежащего качества при обнаружении у них недостатков, выявленных покупателем после вскрытия упаковки и/или в процессе непосредственной эксплуатации товара, употреблении продукции и порядке возврата денежных средств;
- необходимости оплаты покупателем оказанной услуги по доставке товаров надлежащего качества (стоимости доставки) в случае отказа покупателя от товара.

При этом оператор услуг доставки или агрегатор курьерских служб вправе предоставить краткое описание сведений об услугах доставки с обязательным указанием источника, содержащего полные условия и требования к услугам доставки.

6.3 Организация доставки товаров розничным покупателям

Организация доставки товаров предусматривает, как правило, следующие этапы:

- ознакомление покупателей с предложениями продавца через описания товаров, содержащиеся в каталогах, проспектах, буклетах, электронных средствах массовой информации и средствах связи (телерадиореклама, телемагазин, интернет-торговля, электронный магазин, мобильные приложения) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром;
- возможность свободного и беспрепятственного ознакомления покупателя с документами, подтверждающими безопасность и качество товаров (декларация о соответствии, сертификат соответствия), с предоставлением сведений о месте нахождения такой документации;
- прием предварительных заказов на товары для их последующей доставки по месту нахождения покупателя или указанному им адресу, в том числе бесконтактным способом, определение и согласование с покупателем даты и времени (периода) доставки;
- предпродажная подготовка товаров (например, фасование), комплектование заказов на товары и их упаковывание в торговых предприятиях и/или на складах, а также через интернет-магазины;
- прием курьерскими или транспортными службами, или курьерами укомплектованных и упакованных товаров в торговых предприятиях и/или на складах, в дарксторах;
- перемещение (транспортирование) товаров (непосредственная доставка);
- выдача (вручение) товаров розничным покупателям (в том числе бесконтактным способом) в установленные сроки или передача в пункты доставки и постаматы.

6.4 Прием заказов на доставку товаров может осуществляться следующими способами:

- через мобильные приложения;
- через веб-сайты торговых организаций, операторов услуг доставки и агрегаторов в сети Интернет;

- по телефону (в том числе через кол-центры) и иными способами.

6.5 Различают предварительный заказ на доставку товаров покупателям, после которого менеджер перезванивает и уточняет информацию о заказе, и оказание услуги доставки без предварительного заказа, когда информация, переданная посредством способов приема заказов, указанных в 6.4, принимается торговой организацией или оператором к выполнению без последующего согласования с покупателем. Способ уведомления о приеме заказа на доставку товаров от покупателя устанавливает продавец и/или оператор услуг доставки/агрегатор курьерских служб (звонок менеджера, СМС-сообщение, электронная почта и др.).

6.6 Различают предварительную оплату заказа на доставку товаров и оплату по факту оказания услуг доставки (постоплату).

Предварительная оплата заказа на доставку товаров предусматривает получение покупателем сообщения со следующей информацией:

- о дате и времени его вручения покупателю (в том числе бесконтактный способ доставки);
- дате и времени поступления в пункт выдачи заказов;
- дате и времени поступления в постамат.

Юридические лица (организации) и индивидуальные предприниматели в сфере торговли вправе не взимать с покупателя стоимость доставки, если порядок оплаты услуг доставки предусмотрен в рамках договора между продавцом и оператором услуг доставки.

6.7 Информация о товарах, подлежащих доставке оператором услуг доставки, должна предоставляться продавцом и соответствовать нормативным и правовым актам Евразийского экономического союза и Российской Федерации.

Документы, подтверждающие качество и безопасность товаров (либо ссылка на возможность ознакомления с этими документами), продажа которых предполагается посредством интернет-торговли, электронного магазина или мобильного приложения, должны быть размещены продавцом в месте предлагаемых к реализации товаров с возможностью беспрепятственного ознакомления с ними покупателя.

Предлагаемые к продаже товары, информацию о которых размещают в каталогах, проспектах, буклетах, должны соответствовать документам, подтверждающим их качество и безопасность, с одновременным указанием в таких каталогах, проспектах, буклетах информации или указанием соответствующей ссылки на возможность свободного и беспрепятственного ознакомления с ними покупателей.

Предлагаемые к продаже товары, информацию о которых размещают в электронных средствах массовой информации и средствах связи (телерадиореклама, телемагазин и др.), должны соответствовать документам, подтверждающим их качество и безопасность с обязательным информированием покупателя о месте, способе свободного и беспрепятственного ознакомления с этими документами.

6.8 Товары, доставляемые курьером и выдаваемые в пунктах выдачи заказов (контактный способ доставки), должны передаваться розничному покупателю по указанному им адресу, а при отсутствии покупателя — любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа или другое подтверждение об оформлении заказа (в том числе электронное), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6.9 Расчет с покупателями за товары может осуществляться до и после доставки, за наличные денежные средства и в форме безналичных расчетов, в том числе с применением платежных (банковских) карт и мобильных приложений, и с оформлением электронного кассового чека. Способ оплаты определяет продавец. При доставке товаров курьером (если курьер самостоятельно принимает оплату), может быть оформлен кассовый чек на бумажном носителе и/или электронный кассовый чек.

6.10 Упаковка и маркировка товаров, подлежащих доставке

Все товары, подлежащие доставке, должны быть упакованы продавцом в надлежащую упаковку и промаркированы в соответствии с нормативными и правовыми актами Российской Федерации, техническими регламентами Евразийского экономического союза.

6.11 Условия доставки товаров

Доставку товаров розничным покупателям следует осуществлять в условиях, обеспечивающих их качество и безопасность и исключающих их загрязнение и порчу.

При доставке товаров бытовой химии, парфюмерных и косметических и других товаров совместно с продовольственными товарами должны быть обеспечены условия, исключающие их соприкосновение, загрязнение, а также изменение органолептических свойств пищевой продукции.

Транспортные средства, контейнеры (емкости, сумки), используемые для перемещения товаров, должны обеспечивать возможность поддержания условий транспортирования и/или хранения товаров, если такие требования установлены продавцом или законодательством Российской Федерации.

Контейнеры для транспортирования продовольственных товаров (пищевой продукции) должны обеспечивать защиту пищевой продукции от загрязнения, проникновения животных, в том числе грызунов и насекомых. Проведение регулярной очистки, мойки и дезинфекции контейнеров является обязательным. Не допускается использование порванных или поврежденных контейнеров.

Отсеки контейнеров (сумок), предусмотренные для размещения доставляемых товаров, не могут быть использованы для транспортирования (хранения) личных вещей и продуктов курьера.

6.12 Пункты выдачи товаров и постаматы должны соответствовать санитарно-эпидемиологическому законодательству [3], [4] в части обеспечения требований по соблюдению условий хранения товаров.

6.13 При доставке товаров покупателям по месту, указанному в заказе, и в пунктах выдачи товаров должна быть предоставлена возможность проверки товаров в заказах для установления внешних повреждений товара в ходе перемещения.

6.14 Возврат доставленных товаров осуществляют в порядке, установленном [5], глава 40 (статья 796), главы 39, 52 и условиями договоров оказания услуг доставки.

7 Общие требования

7.1 Услуги доставки товаров розничным покупателям должны отвечать требованиям доступности, надежности, своевременности оказания (соблюдения установленных сроков и условий), безопасности и информативности.

7.2 При оказании услуг доставки должна быть обеспечена конфиденциальность информации в части соблюдения права на частную жизнь в соответствии с [6].

7.3 Оператор услуг доставки несет ответственность перед продавцом за полное и своевременное исполнение заказов.

7.4 Для обеспечения информационной безопасности хранение персональных данных розничных покупателей рекомендуется осуществлять на сервере российской компании в соответствии с [6], [7]. Обработка персональных данных осуществляется только в целях, установленных соответствующим договором между покупателем и продавцом/оператором услуг доставки/агрегатором курьерских служб и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.5 Информационное обеспечение услуг доставки товаров

Исполнитель услуг доставки товаров должен предоставлять розничным покупателям необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информацию об услугах доставки розничным покупателям следует предоставлять в соответствии с [1].

Информация об услугах доставки товаров может быть доведена до сведения покупателей в следующих формах:

- с использованием информационных электронных и бумажных носителей (каталоги, проспекты и др.);
- посредством средств телефонной связи и электронной почты;
- на сайтах в информационно-коммуникационной сети Интернет и др.

Исполнитель услуг несет ответственность за непредоставление розничным покупателям полной и достоверной информации в соответствии с [1]. Рекламная информация об оказываемых услугах доставки должна быть добросовестной, актуальной и соответствовать законодательству Российской Федерации в сфере рекламы.

8 Требования к исполнителям услуг доставки товаров

8.1 Для доставки заказов розничным покупателям оператор услуг доставки (продавец) выполняет следующие операции:

- принимает в торговых предприятиях и/или на складах, в интернет-магазинах упакованные товары, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации;

- отвечает за надлежащее хранение упакованных товаров в соответствии с условиями хранения, их сохранность и качество, заявляемое изготовителями в соответствии с документами, подтверждающими качество и безопасность товара;

- консолидирует заказы, определяет маршрутизацию доставки;

- выполняет другие логистические операции.

После оформления заказа оператор услуг доставки осуществляет взаимодействие с покупателем и в оговоренные сроки организует доставку товара одним из выбранных способов доставки согласно 5.3.

Распределение обязанностей между сторонами, исполнителями услуг доставки, регулируется договорами.

8.2 Услуги доставки товаров курьерами должны предоставлять работники (курьеры), прошедшие соответствующую подготовку и имеющие необходимые навыки согласно [8].

8.2.1 Необходимые навыки курьеров включают:

- умение ориентироваться в городе (районе) и на незнакомой территории, мобильность;

- наличие водительского удостоверения соответствующей категории в случае работы на автомобильном транспорте.

8.2.2 В качестве курьера могут осуществлять деятельность лица без опыта и специального образования после получения соответствующего инструктажа. В перечень основных обязанностей курьера, как правило, входит своевременная доставка товаров в соответствии с оформленным заказом по адресу, указанному покупателем (заказчиком). Прохождение инструктажей курьеров регламентируется требованиями [9], [10], статьи 214, 215, 219.

8.2.3 Курьер несет ответственность:

- за неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих обязанностей в пределах, установленных [10] или договором с заказчиком услуг;

- неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по договору оказания услуг доставки;

- совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения — в пределах, установленных [5], [11] и [12];

- причинение материального ущерба — в пределах, установленных [5], [11] и [12].

8.2.4 При оказании услуг доставки курьер должен владеть и руководствоваться основами профессиональной этики, культуры обслуживания, нормами и правилами поведения и общения, уметь вести беседу с покупателем, реагировать на сложные и нестандартные ситуации, разрешать разногласия и конфликты с покупателем.

8.3 Для обеспечения качества оказываемых услуг оператор услуг доставки должен разработать и внедрить соответствующие внутренние операционные процедуры, учитывающие применяемые способы доставки.

8.4 При оказании услуг доставки оператор должен располагать необходимыми материально-техническими ресурсами.

К материально-техническим ресурсам относят:

- наличие подготовленных (прошедших инструктаж) работников и привлеченных лиц;

- наличие информационных материалов;

- применение современных информационно-коммуникационных технологий (интернет-ресурсов) и услуг связи;

- оснащенность необходимыми транспортными средствами, в случае использования их в процессе доставки заказов.

9 Рекомендации по организации контроля качества услуг доставки товаров

9.1 Операторы услуг доставки товаров должны иметь разработанные и документально оформленные внутренние документы, процедуры и порядки по организации услуг доставки, обеспечивающие полную прослеживаемость процесса оказания услуг (от продавца до розничного покупателя), обеспечивать координацию всех исполнителей услуг доставки и соблюдать положения этих документов.

9.2 Качество услуг доставки товаров рекомендуется оценивать на различных этапах оказания услуг.

Для оценки и контроля качества оказания услуг доставки товаров применимы экспертный и социологический методы оценки в соответствии с ГОСТ Р 57856.

9.3 Экспертный метод предполагает оценку исполнителей услуг доставки экспертами на основе опросов, анкетирования и анализа мнений (качественных и количественных оценок), а также проверки документов исполнителя услуг доставки. В качестве экспертов могут быть привлечены руководители и менеджеры торговых организаций и сетей, операторов услуг доставки или специалисты независимых экспертных организаций.

По результатам проверки оформляют протоколы, экспертные заключения и/или акты внутренних аудитов. Периодичность и объемы проведения опросов и анкетирования устанавливают исполнители услуг доставки самостоятельно исходя из практической целесообразности.

9.4 Социологический метод предполагает проведение социологических исследований операторов услуг доставки товаров и потребителей (анкетирование и опросы покупателей товаров, интернет-отзывы в социальных сетях) с последующим анализом и оценкой полученных данных. Для проведения социологических исследований привлекают сторонние экспертные организации, которые располагают специалистами, обладающими необходимой компетентностью и опытом. Периодичность и объемы социологических исследований устанавливают исполнители услуг доставки самостоятельно исходя из практической целесообразности.

Библиография

[1] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»

[2] Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»

[3] Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24 декабря 2020 г. № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»

[4] Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 20 ноября 2020 г. № 36 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 2.3.6.3668-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям деятельности торговых объектов и рынков, реализующих пищевую продукцию»

[5] Гражданский кодекс Российской Федерации от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ

[6] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

[7] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

[8] Постановление Министерства труда Российской Федерации от 10 ноября 1992 г. № 31 «Об утверждении тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым профессиям рабочих»

[9] Постановление Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. № 2464 «О порядке обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда»

[10] Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ

[11] Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ

[12] Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ

УДК 658.562.014:006.354

ОКС 03.080.30
03.100.20

Ключевые слова: торговля, услуги доставки товаров розничным покупателям, способы доставки, общие требования

Редактор *Е.В. Якубова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 06.06.2023. Подписано в печать 07.06.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru