ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 71162— 2023

Услуги общественного питания

ДОСТАВКА ПРОДУКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ПО ЗАКАЗАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2024

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российская система качества» (Роскачество)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 174 «Продукция и услуги общественного питания»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21 декабря 2023 г. № 1603-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», 2024

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги общественного питания

ДОСТАВКА ПРОДУКЦИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ ПО ЗАКАЗАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Общие требования

Public catering services. Delivery of public catering products on the orders of consumers. General requirements

Дата введения — 2024—05—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам доставки продукции общественного питания по заказам потребителей в рамках оказания услуг общественного питания.

Услуги доставки продукции общественного питания могут оказываться юридическими лицами (организациями), индивидуальными предпринимателями, физическими лицами, в том числе плательщиками налога на профессиональный доход (самозанятыми).

Настоящий стандарт не распространяется на услуги доставки товаров в розничной торговле и услуги по реализации и доставке продукции общественного питания юридическим лицам.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 30389 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

ГОСТ 30390 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия

ГОСТ 31984 Услуги общественного питания. Общие требования

ГОСТ 31985 Услуги общественного питания. Термины и определения

ГОСТ 31989 Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания

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.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по [1], ГОСТ 31984, ГОСТ 31985, ГОСТ 30389, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей:** Деятельность по приему заказов на доставку продукции общественного питания, ее перемещению (транспортированию), передаче и (или) вручению потребителям.

3.2 **оператор услуг доставки:** Юридическое лицо любых организационно-правовых форм или индивидуальный предприниматель, физическое лицо, в том числе плательщик налога на профессиональный доход (самозанятый), оказывающие услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей.

Примечания

1 Операторами услуг доставки продукции общественного питания могут быть организации (предприятия) общественного питания.

2 Оператор услуг доставки в настоящем стандарте обозначается как исполнитель услуг доставки продукции общественного питания.

3.3 **агрегатор услуг доставки:** Информационный сервис (онлайн-платформа) по поиску и подбору юридических, индивидуальных предпринимателей и физических лиц, оказывающих услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей и иные сопутствующие услуги, в том числе курьерские услуги, транспортные услуги, услуги по выдаче заказов.

3.4 **курьер:** Физическое лицо в составе оператора услуг доставки или в составе организации (предприятия) общественного питания, или самостоятельное физическое лицо, в том числе плательщик налога на профессиональный доход (самозанятый), или индивидуальный предприниматель, осуществляющие транспортирование, передачу или вручение потребителям продукции общественного питания.

Примечание — Деятельность курьера регламентируется договором оказания услуг между курьером и организацией (предприятием) общественного питания или договором с оператором услуг доставки.

3.5 **потребитель услуг доставки:** Физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее продукцию общественного питания способом доставки исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

4 Общие положения

4.1 Услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей могут оказываться в следующих форматах:

- самостоятельными силами организации (предприятия) общественного питания — «собственная доставка»;
- через агрегаторов, в том числе агрегаторов услуг доставки;
- через операторов услуг доставки.

4.2 Доставке подлежит продукция общественного питания, оформленная потребителями в виде заказов.

Организация общественного питания может включать в заказы с доставляемой продукцией общественного питания сопутствующие покупные товары. К сопутствующим покупным товарам относят упаковочные материалы, одноразовые столовые приборы и посуду, бумажные и другие салфетки, порционные пакетированные чай, кофе; соль, сахар, перец, соусы в индивидуальной упаковке и безалкогольные напитки промышленного изготовления, полиграфическую продукцию, сувенирную продукцию и промотовары. Продукцию общественного питания и сопутствующие покупные товары следует комплектовать в единовременный заказ с соблюдением условий транспортирования и (или) хранения и принципов товарного соседства.

4.3 Услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей предоставляются на основании публичной оферты, договоров оказания услуг или иных соглашений между потребителем и оператором услуг доставки/агрегатором услуг доставки, между организацией общественного питания и потребителем.

4.4 Услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей могут оказывать юридические лица (организации) и индивидуальные предприниматели, специализирующиеся в качестве операторов услуг доставки/агрегаторов услуг доставки, физические лица, в том числе являющиеся плательщиками налога на профессиональный доход (самозанятые). В качестве физических лиц могут выступать курьеры, напрямую взаимодействующие на договорной основе с организациями (предприятиями) общественного питания.

4.5 Доставка продукции общественного питания по заказам потребителей может быть организована на предприятиях общественного питания любых типов и видов с учетом требований ГОСТ 30389, ГОСТ 31989.

4.6 Услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей могут быть комплексными и включать в себя:

- программное обеспечение мобильного приложения для заказов продукции,
- программное обеспечение по отслеживанию геолокации и местонахождению курьеров, проверке работы курьеров, например, контроль наличия термодатчиков в транспортных средствах и контейнерах курьеров,
- отправку сервисных сообщений потребителям о готовности заказов, этапах их сборки и комплектации, доставки и т. п.

4.7 При оказании услуг доставки продукции общественного питания по заказам потребителей должны соблюдаться правила оказания услуг общественного питания [2] и санитарно-эпидемиологические правила и нормы [3].

4.8 Продукция общественного питания, доставляемая потребителям по их заказам, должна соответствовать техническим регламентам, документам по стандартизации и технологическим документам исполнителей услуг общественного питания (ТУ, СТО, ТК и ТТК) согласно ГОСТ 30390. Покупные товары должны соответствовать техническим регламентам и положениям законодательства Российской Федерации.

Услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей являются составной частью услуг общественного питания. Оценку (подтверждение) соответствия продукции общественного питания, предназначенной для реализации при оказании услуг общественного питания, проводят в форме государственного надзора (контроля) за соблюдением требований к пищевой продукции, установленных техническим регламентом [4]. При доставке продукции общественного питания, изготавливаемой на предприятиях общественного питания и реализуемой при оказании услуг общественного питания, не требуется предоставление документов, подтверждающих соответствие продукции (деклараций о соответствии) согласно [3].

5 Способы доставки продукции общественного питания по заказам потребителей

5.1 Различают контактный (предусматривающий взаимодействие с потребителем услуг доставки) и бесконтактный способы доставки.

5.2 Контактный способ доставки продукции общественного питания по заказам потребителей предусматривает в общем виде следующие варианты:

- курьер получает заказанную потребителем продукцию общественного питания на предприятии общественного питания и лично передает ее потребителю или другому уполномоченному потребителем лицу;
- предприятие общественного питания самостоятельно либо через операторов услуг доставки/агрегаторов услуг доставки организует доставку заказанной продукции общественного питания до пунктов выдачи заказов с последующей выдачей потребителям.

5.3 Бесконтактный способ доставки продукции общественного питания по заказам потребителей предусматривает в общем виде следующие варианты:

- курьер получает заказанную потребителем продукцию общественного питания на предприятии общественного питания и доставляет ее до места, определенного потребителем в качестве пункта доставки, например, до двери квартиры, офиса или оставляет в ином согласованном месте или устройстве, например пункте выдачи заказов;
- предприятие общественного питания самостоятельно либо через операторов услуг доставки/агрегаторов услуг доставки организует доставку продукции в бесконтактные пункты выдачи «продуктоматы».

6 Общие требования

6.1 Услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей должны отвечать требованиям доступности, надежности, своевременности оказания (соблюдения установленных сроков и условий доставки), безопасности и информативности.

6.2 Организация и условия доставки заказов

6.2.1 Требования к ассортименту доставляемой продукции общественного питания

Ассортимент доставляемой продукции общественного питания может включать кулинарные полуфабрикаты, блюда, напитки, кулинарные, кондитерские и хлебобулочные изделия, выбранные потребителями из меню доставки, предлагаемому предприятиями общественного питания, или изготовленные по индивидуальному заказу потребителей.

Предприятия общественного питания самостоятельно определяют ассортимент блюд и изделий, предлагаемых для доставки потребителям, с учетом спроса и возможностей соблюдения в процессе транспортирования технологических характеристик продукции, заявленной в технологических документах, и обеспечивающих их безопасность.

Доставляемая продукция предприятия общественного питания может предусматривать доготовку, например, заправку, доведение до определенной температуры (разогрев), смешивание отдельных компонентов и т. п.

Примечание — Некоторые блюда целесообразно доставлять в виде отдельных ингредиентов, а потребитель самостоятельно смешивает их перед употреблением.

Ограничения на доставку продукции общественного питания потребителям устанавливаются законодательством Российской Федерации либо непосредственно оператором услуг доставки, в том числе организацией (предприятием) общественного питания.

6.2.2 Информационное обеспечение услуг доставки заказов

Исполнитель услуг доставки [оператор услуг доставки, организация (предприятие) общественного питания] должен предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах доставки, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информацию об услугах доставки потребителям следует предоставлять в соответствии с законодательством Российской Федерации согласно [1].

Информация об услугах доставки продукции общественного питания может быть доведена до сведения потребителей 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 прочее), каталоги, буклеты, проспекты, фотографии и прочее.

Операторы услуг доставки, в том числе организации (предприятия) общественного питания, обязаны предоставить следующую информацию об услугах доставки:

- перечень предлагаемых способов доставки заказов;
- способы и условия доставки продукции;
- стоимость доставки заказов, если она не включена в стоимость заказа продукции, предлагаемой к доставке;
- регион (территорию) доставки.

В описании способа доставки продукции исполнителям услуг доставки следует предоставлять сведения:

- о доступных способах и порядке оплаты заказа;
- сроках доставки заказов с продукцией общественного питания (или о порядке расчета сроков доставки), а при невозможности указания конкретного срока — периода (временного интервала) доставки заказов.

Примечание — Сроки доставки, указанные на сайте/в мобильном приложении, являются ориентировочными. Фактические (реальные) сроки доставки могут отклоняться в сторону уменьшения или увеличения по причинам, не зависящим от исполнителя услуг доставки и курьера (в том числе, но не ограничиваясь, следующим: загруженность дорог, количество (пик) заказов на указанное время, погодные условия и прочее). При наличии вышеуказанных обстоятельств исполнители услуг доставки не признаются нарушившими сроки доставки;

- условия отказа от продукции ненадлежащего качества (в случае обнаружения у нее недостатков, выявленных потребителем после вскрытия упаковки и (или) в процессе непосредственного употребления продукции) и порядке возврата денежных средств;

- необходимости оплаты потребителем оказанной услуги доставки продукции надлежащего качества (стоимости доставки) в случае отказа потребителя от продукции.

При этом оператор услуг доставки/агрегатор услуг доставки вправе предоставить краткое описание сведений об услугах доставки с обязательным указанием источника информации (например, публичная оферта по реализации продукции общественного питания, пользовательское соглашение), содержащее полные условия и требования к услугам доставки.

6.3 Организация доставки продукции общественного питания потребителям

6.3.1 Организация доставки продукции общественного питания предусматривает, как правило, следующие этапы:

- ознакомление потребителей с предложениями исполнителя услуг общественного питания (изготовителя продукции) через описания продукции общественного питания в информационной системе, посредством которой планируется оказание услуг доставки, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с продукцией.

Примечание — Описание продукции общественного питания должно соответствовать технологическим документам на продукцию, разработанным исполнителем услуг общественного питания (ТК, ТТК, ТИ), и может содержать фото и наименование конкретного предприятия общественного питания (изготовителя продукции);

- прием заказов на продукцию общественного питания для их последующей доставки к местонахождению потребителя или по указанному им адресу; определение способа доставки (контактный или бесконтактный), согласование с потребителем даты и времени (периода) доставки;

- комплектование и упаковывание заказов с продукцией на предприятиях общественного питания и (или) складах, распределительных центрах;

- прием курьерами (курьерскими или транспортными службами) укомплектованных и упакованных заказов в предприятиях общественного питания и (или) на складах, распределительных центрах;

- перемещение (транспортирование) продукции общественного питания (непосредственная доставка);

- выдача (вручение) продукции общественного питания потребителям (в том числе бесконтактным способом) в установленные сроки или передача в пункты выдачи заказов.

6.3.2 Прием заказов на оказание услуг доставки продукции общественного питания может осуществляться следующими способами:

- через агрегаторов услуг доставки,

- через операторов услуг доставки, посредством мобильного приложения или веб-сайта изготовителей продукции или исполнителей услуг доставки (предприятий питания, операторов услуг доставки и агрегаторов услуг доставки) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

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

6.3.3 Различают предварительный заказ на доставку продукции общественного питания, после которого сотрудник (менеджер) перезванивает и уточняет информацию о заказе, и оказание услуги доставки без предварительного заказа, когда информация, переданная посредством способов приема заказов, указанных в 6.3.2, принимается организацией (предприятием) общественного питания или оператором услуг доставки к выполнению без последующего согласования с потребителем.

Примечание — Под предварительным заказом (предзаказ) понимают способ заказа продукции или услуги до начала ее реализации или оказания. Предзаказ позволяет потребителю забронировать продукцию.

6.3.4 Способ уведомления о приеме заказа на услуги доставки продукции общественного питания устанавливает оператор услуг доставки/агрегатор услуг доставки (звонок менеджера, СМС-сообщение, сообщение по электронной почте и прочее).

6.4 Способы оплаты заказа потребителем

6.4.1 Порядок оплаты за доставленную продукцию общественного питания регулируется публичной офертой или условиями договора оказания услуг с оператором доставки, организацией (предприятием) общественного питания, агрегатором услуг.

6.4.2 Различают предварительную оплату услуг доставки продукции и оплату по факту оказания услуг доставки (постоплату).

6.4.3 Услуги доставки продукции общественного питания могут оплачиваться потребителями с применением бонусных баллов, купонов и иных способов подтверждения лояльности.

6.4.4 Периодичность и порядок направления потребителю информации о дате и времени поступления заказов регулируется внутренними документами организации (предприятия) питания, операторов/агрегаторов услуг доставки.

6.4.5 До момента оформления (оплаты) продукции потребитель обязуется ознакомиться со всеми условиями оказания услуг доставки, а также с информацией, указанной в публичной оферте/условиях доставки товаров. Оплата продукции потребителем на сайте/в мобильном приложении означает согласие потребителя со всеми существенными условиями оказания услуг доставки и условиями публичной оферты; а также ознакомление потребителя с описанием продукции и всей необходимой и достаточной информацией (сведениями): об услугах и условиях их оказания; о наименовании продукции, об упаковке, способах приготовления продукции и входящих в нее основных ингредиентах, объеме (массе) порций, пищевой ценности.

Постоплата осуществляется по факту оказания услуг доставки после получения заказа с продукцией общественного питания.

6.5 Продукцию общественного питания, доставляемую курьером или выдаваемую в пунктах выдачи заказов, следует передавать потребителю по указанному им адресу, а при его отсутствии — любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа или другое подтверждение об оформлении заказа (в том числе электронное), если это предусмотрено договором на оказание услуг доставки. (офертой, пользовательским соглашением).

6.6 Упаковка и маркировка продукции общественного питания, подлежащей доставке

Продукция общественного питания, подлежащая доставке по заказам потребителей, должна быть упакована в надлежащую упаковку и промаркирована в соответствии с техническими регламентами [5], [6].

Каждая потребительская упаковка с продукцией общественного питания должна иметь маркировочный ярлык со следующей информацией:

- наименование продукции общественного питания с указанием способов приготовления и входящих основных ингредиентов;
- фирменное название (название), адрес местонахождения изготовителя, исполнителя услуг (предприятия общественного питания);
- сведения об объеме (весе, массе) порций продукции (блюда, изделия, напитка, полуфабриката) и покупных товаров;
- дата и час изготовления продукции, условия хранения, сроки годности;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийности, содержании белков, жиров, углеводов и др.);
- рекомендации по употреблению (при необходимости) и изготовлению (для полуфабрикатов) в соответствии с технологическими документами.

По усмотрению изготовителя продукции общественного питания на маркировочном ярлыке или упаковке может быть размещена информация о противопоказаниях при отдельных заболеваниях, номер заказа, средства идентификации — штрихкод, координаты обратной связи и другая информация, например, характеристики упаковочных материалов.

Маркировка продукции общественного питания, помещенной непосредственно в транспортную упаковку, может наноситься на транспортную упаковку, и (или) на этикетку, и (или) листок-вкладыш, помещаемый в каждую транспортную упаковку или прилагаемый к каждой транспортной упаковке, либо содержаться в документах, сопровождающих продукцию.

6.7 Условия доставки продукции общественного питания

Доставка продукции общественного питания по заказам потребителей должна осуществляться в условиях, обеспечивающих ее качество и безопасность и исключающих загрязнение и порчу.

При доставке и транспортировании продукции общественного питания может применяться многооборотная упаковка (изотермические контейнеры, в том числе термобоксы, термопакеты, термосы, термосумки и другая посуда) и потребительская упаковка (пластиковые или картонные контейнеры, лотки, бутыли, тубы и т. п.) с плотно закрывающимися крышками.

Транспортные средства, контейнеры (емкости, сумки-холодильники и пр.), используемые для доставки заказов продукции, должны обеспечивать возможность поддержания условий транспортирования и (или) хранения продукции общественного питания и правил товарного соседства.

Контейнеры для транспортирования продукции общественного питания 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 загрязненных, порванных или поврежденных контейнеров.

Отсеки контейнеров (сумок), предусмотренные для размещения доставляемой продукции общественного питания, не могут быть использованы для транспортирования (хранения) личных вещей и продуктов курьера.

Ответственность за сохранность и содержание в надлежащем состоянии контейнеров для транспортирования продукции общественного питания возлагается на операторов услуг доставки.

6.8 Пункты выдачи заказов должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам [3] в части обеспечения требований по соблюдению условий кратковременного хранения продукции общественного питания.

6.9 При доставке продукции общественного питания потребителям по месту, указанному в заказе, и в пунктах выдачи заказов должна быть предоставлена возможность проверки продукции в заказах для установления внешних повреждений упаковки в ходе транспортирования.

6.10 Возврат доставленных заказов осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации согласно [4] и (или) условиями договоров оказания услуг доставки.

7 Требования к исполнителям услуг доставки продукции общественного питания

7.1 Исполнителям услуг доставки рекомендуется иметь разработанные и документально оформленные внутренние документы, инструкции, процедуры и порядки по организации услуг доставки, учитывающие применяемые способы доставки и обеспечивающие полную прослеживаемость процесса оказания услуг (от исполнителя услуг доставки до потребителя), обеспечивать координацию всех участников, и соблюдать положения этих документов.

7.2 При оказании услуг доставки продукции общественного питания исполнитель услуг доставки должен располагать необходимыми материально-техническими ресурсами.

К материально-техническим ресурсам относят:

- применение информационно-коммуникационных технологий (интернет-ресурсов) и услуг связи;
- оснащенность необходимыми транспортными средствами, в случае использования их в процессе доставки заказов.

7.3 Для доставки продукции общественного питания потребителям оператор услуг доставки выполняет следующие операции:

- принимает на предприятиях общественного питания и (или) на складах, в упакованные заказы, соответствующие по маркировке техническому регламенту [6];
- отвечает и несет ответственность за надлежащее оказание услуг доставки упакованной продукции общественного питания,
- консолидирует при необходимости заказы, определяет маршрутизацию доставки;
- выполняет другие логистические операции.

7.4 Операторы услуг доставки продукции общественного питания освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если это неисполнение было вызвано обстоятельствами непреодолимой силы.

Примечание — Обстоятельства непреодолимой силы означают чрезвычайные события и обстоятельства, которые не могли быть предвидены, предотвращены разумными средствами. Такие чрезвычайные события или обстоятельства включают в себя, в частности: забастовки, наводнения, пожары, землетрясения, эпидемии и иные стихийные бедствия, войны, военные действия и т. д.

7.5 Услуги доставки продукции общественного питания курьерами должны предоставлять работники, имеющие необходимые навыки согласно [7].

7.5.1 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;
- наличие способности коммуникации с потребителями услуг доставки.

7.5.2 В качестве курьера могут осуществлять деятельность лица без опыта и специальной подготовки после получения соответствующего инструктажа. В перечень основных обязанностей курьера, как правило, входит своевременная доставка продукции в соответствии с оформленным заказом по адресу, указанному потребителем. Прохождение инструктажей курьеров регламентируется требованиями законодательства Российской Федерации в области охраны труда, согласно положениям [8], [9].

Согласно санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам [3] курьеры должны иметь личную медицинскую книжку установленного образца с отметкой о прохождении медицинских осмотров, результатов лабораторных исследований и прохождения профессиональной гигиенической подготовки и аттестации.

7.5.3 Ответственность курьера регулируется договором оказания услуг между курьером и организацией (предприятием) общественного питания или договором с оператором услуг доставки, и согласовывается в каждом конкретном случае.

7.5.4 При оказании услуг доставки продукции общественного питания по заказам потребителей курьер должен руководствоваться общепринятыми нормами и правилами поведения и общения.

Библиография

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

[2] Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»

[3] Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 октября 2020 г. № 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3 /2.4.3590—20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения»

[4] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011 О безопасности пищевой продукции

[5] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 005/2011 О безопасности упаковки

[6] Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 022/2011 Пищевая продукция в части маркировки

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

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

[9] Трудовой кодекс Российской Федерации, глава 35, статьи 214, 215, 219

УДК 658.562.014:006.354

ОКС 03.080.30
03.100.20

Ключевые слова: услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей, способы доставки, общие требования, организации (предприятия) общественного питания, оператор услуг доставки, агрегатор услуг доставки, курьер

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 10.01.2024. Подписано в печать 18.01.2024. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.

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