ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ

Требования к обслуживающему персоналу

Издание официальное

БЗ 2—99/4

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Научно-исследовательским и маркетинговым центром Министерства торговли России

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 11 августа 1999 г. № 244-ст

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

© ИПК Издательство стандартов, 1999

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Определения 1
4 Общие требования 2
5 Требования к должностям и профессиям обслуживающего персонала 3
5.1 Требования к заведующему отделом (секцией) 3
5.2 Требования к администратору торгового зала 3
5.3 Требования к товароведу 4
5.4 Требования к продавцу продовольственных и непродовольственных товаров 4
5.5 Требования к кассиру торгового зала 5
5.6 Требования к контролеру-кассиру 5
5.7 Требования к экспедитору 6
5.8 Требования к лифтеру пассажирского лифта 6
5.9 Требования к дежурному у эскалатора 6
5.10 Требования к приемосдатчику ручной клади 6
Приложение А Библиография 7

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РОЗНИЧНАЯ ТОРГОВЛЯ

Требования к обслуживающему персоналу

Retailing. Requirement for attending personnel

Дата введения 2000—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает обязательные требования к обслуживающему персоналу предприятий розничной торговли и к индивидуальным предпринимателям, оказывающим услуги розничной торговли.

Стандарт применяется при проведении сертификации услуг розничной торговли и может быть использован при аттестации обслуживающего персонала.

Требования по безопасности изложены в 4.2, 4.5, 5.1.4, 5.1.10, 5.2.2, 5.2.3, 5.3.2, 5.4.1.5, 5.4.2.1, 5.4.2.2, 5.4.2.3, 5.5.6, 5.6.5, 5.7.4, 5.7.5, 5.8.4, 5.9.5, 5.10.3.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50935—96 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу

ГОСТ Р 51074—97 Продукты пищевые. Информация для потребителей

ГОСТ Р 51087—97 Табачные изделия. Информация для потребителей

ГОСТ Р 51121—97 Товары непродовольственные. Информация для потребителей

ГОСТ Р 51303—99 Торговля. Термины и определения

3 Определения

В настоящем стандарте применяются следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуга торговли:** Результат взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности продавца по удовлетворению потребностей покупателя при купле-продаже товаров (ГОСТ Р 51303).

3.2 **торговое обслуживание:** Деятельность продавца при непосредственном взаимодействии с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя в процессе приобретения товара и/или услуги (ГОСТ Р 51303) и т. д.

3.3 **процесс торгового обслуживания:** Последовательность операций, обеспечивающих осуществление торгового обслуживания в конкретном типе торговых предприятий (ГОСТ Р 51303).

3.4 **качество торгового обслуживания:** Совокупность характеристик процесса и условий торгового обслуживания покупателей (ГОСТ Р 51303).

3.5 **культура торгового обслуживания:** Совокупность характеристик и условий процесса торгового обслуживания, определяемых профессионализмом и этикой обслуживающего персонала (ГОСТ Р 51303).

3.6 **ассортимент товаров:** Набор товаров, объединенных по какому-либо одному или совокупности признаков (ГОСТ Р 51303).

Издание официальное

3.7 **качество товара:** Совокупность потребительских свойств товара (ГОСТ Р 51303).

3.8 **продажа (реализация) товаров:** Передача покупателю товаров на определенных условиях (ГОСТ Р 51303).

3.9 **покупатель:** Юридическое или физическое лицо, использующее, приобретающее, заказывающее либо имеющее намерение приобрести или заказать товары и услуги (ГОСТ Р 51303).

3.10 **продавец:** Организация или индивидуальный предприниматель, реализующие товары и оказывающие услуги покупателю по договору купли-продажи.

3.11 **обслуживающий персонал:** Работники торгового предприятия, непосредственно участвующие в торговом обслуживании граждан.

3.12 **предприятие розничной торговли:** Торговое предприятие, осуществляющее куплю-продажу товаров, выполнение работ и оказание услуг покупателям для их личного, семейного, домашнего использования (ГОСТ Р 51303).

3.13 **безопасность услуги торговли:** Комплекс свойств услуги, проявление которых при обычных условиях ее оказания не подвергает недопустимому риску жизнь, здоровье и имущество потребителя (ГОСТ Р 51303).

3.14 **санитарные нормы, правила и гигиенические нормативы (санитарные правила):** Нормативные акты, устанавливающие критерии безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды его обитания и требования к обеспечению благоприятных условий его жизнедеятельности (СанПиН 2.3.5.021) [1].

4 Общие требования

4.1 К обслуживающему персоналу торгового предприятия относятся:

- заведующий отделом (секцией);
- администратор торгового зала;
- товаровед;
- продавец продовольственных товаров;
- продавец непродовольственных товаров;
- продавец мелкорозничной сети;
- кассир торгового зала;
- контролер-кассир;
- экспедитор;
- лифтер пассажирского лифта;
- дежурный у эскалатора;
- приемосдатчик ручной клади.

4.2 К обслуживающему персоналу предъявляют следующие требования:

- обеспечивать безопасность оказываемых услуг торговли и технологических процессов для жизни и здоровья покупателей, сохранность их имущества и охрану окружающей среды;
- иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для данной профессии [2], [3], [4], [5];
- знать и соблюдать действующие законы, иные нормативные правовые акты, касающиеся профессиональной деятельности персонала, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения администрации предприятия;
- знать и соблюдать санитарно-гигиенические нормы и правила в соответствии с СанПиН 2.3.5.021 [4];
- при поступлении на работу и в период работы на предприятиях продовольственной торговли персонал обязан проходить предварительные и периодические медицинские осмотры в соответствии с СанПиН 2.3.5.021, [6];
- обеспечивать безопасную совместимость материала упаковки с реализуемым товаром и взаимозаменяемость упаковки;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, охраны труда и техники безопасности и своевременно проходить инструктаж по технике безопасности [7];
- иметь навыки к руководству (для заведующего отделом, секцией и т. п.);
- знать в пределах разговорного минимума иностранный язык международного общения и профессиональную терминологию на иностранном языке (для персонала торговых предприятий, обслуживающих иностранных граждан);

4.3 Функции, права и обязанности обслуживающего персонала должны быть изложены в должностных инструкциях, утвержденных руководителем предприятия.

4.4 Должностные инструкции на обслуживающий персонал разрабатывают с учетом соблюдения требований настоящего стандарта, единого тарифно-квалификационного справочника работ и

профессий рабочих [2], [3], [4], [5], особенностей работы данного предприятия, действующих законов и иных нормативных правовых актов и нормативных документов.

4.5 Обслуживающий персонал, по роду выполнения работы имеющий непосредственное соприкосновение с продуктами питания, посудой, производственным инвентарем и оборудованием, должен соблюдать действующие санитарные нормы и правила для предприятий продовольственной торговли.

4.6 Обслуживающий персонал должен обеспечивать надлежащее качество торгового обслуживания покупателей в соответствии с обязательными требованиями стандартов и условиями договора, в том числе:

- доступность, достаточность и достоверность информации о продаваемых товарах и оказываемых услугах;
- соблюдение требований к маркировке, упаковке и оформлению ценников и товарных чеков;
- соблюдение правил продажи товаров и культуры торгового обслуживания покупателей [8].

4.7 Обслуживающий персонал на рабочих местах должен носить санитарную или форменную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в опрятном и исправном состоянии.

4.8 Обслуживающий персонал предприятий общественного питания, расположенных в помещениях торгового предприятия (столовых, закусочных и т. п.), должен соответствовать требованиям ГОСТ Р 50935.

5 Требования к должностям и профессиям обслуживающего персонала

5.1 Требования к заведующему отделом (секцией)

Заведующий отделом (секцией) должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.1.1—5.1.11.

5.1.1 Иметь высшее или среднее специальное образование.

5.1.2 Соблюдать законы, иные нормативные правовые акты и нормативные документы, регулирующие вопросы торговли, уметь правильно организовывать труд работников отдела (секции), обеспечивать трудовую дисциплину.

5.1.3 Соблюдать установленный порядок приемки товаров по количеству и качеству, условия хранения и сроки годности товаров [13], [14], [16].

5.1.4 Осуществлять контроль за наличием на продаваемые товары, подлежащие обязательному подтверждению соответствия, сертификатов соответствия или деклараций о соответствии, либо заверенных в установленном порядке их копий, или информации о маркировке знаком соответствия и сведений в товаросопроводительной документации о проведенной сертификации товаров или о подтверждении их соответствия посредством декларации о соответствии.

5.1.5 Проверять соответствие основных товароведных характеристик и применять методы контроля качества товаров.

5.1.6 Соблюдать правила продажи товаров и контролировать их соблюдение персоналом отдела (секции).

5.1.7 Знать основные положения нормативных правовых актов и нормативных документов по сертификации услуг розничной торговли.

5.1.8 Соблюдать правила безопасной эксплуатации оборудования и оргтехники и инструктировать персонал отдела (секции) по этим вопросам.

5.1.9 Знать ассортимент реализуемых товаров, а также способы их выкладки в торгово-технологическом оборудовании.

5.1.10 Участвовать в формировании ассортимента реализуемых товаров.

5.1.11 Контролировать соблюдение персоналом отдела (секции) санитарно-гигиенических требований.

5.2 Требования к администратору торгового зала

Администратор торгового зала должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.2.1—5.2.8.

5.2.1 Контролировать соблюдение персоналом надлежащего качества и культуры обслуживания покупателей при оказании услуг торговли.

5.2.2 Следить за соблюдением персоналом правил продажи товаров и санитарно-гигиенических требований.

5.2.3 Следить за соблюдением персоналом правил охраны труда и техники безопасности, противопожарной безопасности.

5.2.4 Информировать покупателей (при необходимости) о потребительских свойствах реализуемых товаров, их ассортименте, ценах на товары и оказываемые услуги, режиме работы предприятия розничной торговли, оказывать помощь в выборе товара.

5.2.5 Проверять качество и безопасность поступающих в продажу товаров, сроки их годности, снимать с продажи некачественные, с истекшим сроком годности и имеющие дефекты товары.

5.2.6 Информировать руководство магазина о недостатках в обслуживании покупателей и принимать меры по устранению конфликтных ситуаций.

5.2.7 Сообщать руководству о неисправностях оборудования торгового зала для принятия необходимых мер.

5.2.8 Организовывать в экстремальных ситуациях эвакуацию покупателей из предприятия розничной торговли, обеспечивать в необходимых случаях вызов милиции, скорой помощи, пожарной команды.

5.3 Требования к товароведу

Товаровед должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.3.1—5.3.9.

5.3.1 Иметь высшее или среднее специальное образование.

5.3.2 Осуществлять контроль за соблюдением:

- условий поставки, транспортирования, приемки товаров;
- правил маркировки и упаковки товаров;
- условий хранения товаров на складах;
- сроков годности товаров и реализации их в магазине.

5.3.3 Своевременно оформлять претензионные материалы по качеству, упаковке и маркировке товаров.

5.3.4 Знать потребительские свойства и показатели качества продаваемых товаров, уметь их оценивать, определять дефекты, причины их возникновения, не допускать попадания дефектных товаров в продажу.

5.3.5 Участвовать в формировании ассортимента реализуемых товаров.

5.3.6 При отпуске мерных товаров применять средства измерения, поверенные в установленном порядке [9].

5.3.7 Участвовать в рассмотрении претензий покупателей на некачественный товар.

5.3.8 Осуществлять своевременный контроль качества продуктов питания и товаров и изымать из продажи продукты питания и товары ненадлежащего качества, с истекшим сроком годности и имеющие дефекты.

5.3.9 Знать и следить за соблюдением основных требований к маркировке товаров и информации для потребителя в соответствии с ГОСТ Р 51074, ГОСТ Р 51087, ГОСТ Р 51121.

5.4 Требования к продавцу продовольственных и непродовольственных товаров

5.4.1 *Общие требования*

Общие требования приведены в 5.4.1.1—5.4.1.9.

5.4.1.1 Знать и соблюдать права покупателей, предусмотренные Федеральным Законом «О защите прав потребителей» и другими законодательными и нормативными актами.

5.4.1.2 Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров [8].

5.4.1.3 Осуществлять контроль за наличием на продаваемые товары, подлежащие обязательному подтверждению соответствия, сертификатов соответствия или деклараций о соответствии, либо заверенных в установленном порядке их копий, или информации о маркировке знаком соответствия и сведений в товаросопроводительной документации о проведенной сертификации товаров, или о подтверждении их соответствия посредством декларации о соответствии.

5.4.1.4 Знать ассортимент и товароведные характеристики продаваемых товаров (требования, предъявляемые к качеству товаров) и контролировать качество продаваемых товаров.

5.4.1.5 Уметь осуществлять выкладку товаров и соблюдать правила товарного соседства, знать условия реализации и сроки годности товаров.

5.4.1.6 Предоставлять покупателям необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, а также об их качестве, потребительских свойствах, о соблюдении требований безопасности при применении этих товаров.

5.4.1.7 При отпуске, комплектовании и упаковке товаров:

- взвешивать, отмеривать, упаковывать и комплектовать товары в соответствии с заказом покупателя;
- обеспечивать единство измерений и необходимую точность при отпуске товара;
- знать способы и правила упаковки товаров;
- применять для продовольственных товаров упаковочные материалы, разрешенные к применению органами Министерства здравоохранения Российской Федерации;
- знать требования к упаковочным материалам для непродовольственных товаров и применять упаковочные материалы, разрешенные для данного вида товара [8].

5.4.1.8 Применять при отпуске мерных товаров средства измерения, поверенные в установленном порядке [8], [10].

5.4.1.9 Знать устройство, правила эксплуатации контрольно-кассовых машин (ККМ) и выполнять расчетные операции на ККМ [11], [12].

5.4.2 *Требования к продавцу продовольственных товаров*

Продавец продовольственных товаров должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.4.2.1—5.4.2.4.

5.4.2.1 При приемке и отпуске покупателю продуктов проверять их качество по органолептическим показателям (внешнему виду, цвету и запаху).

5.4.2.2 Знать и соблюдать условия хранения и сроки годности продаваемых продуктов.

5.3.2.3 При выявлении дефектов продаваемых продуктов и/или их упаковки прекратить продажу, сообщив об этом администрации.

5.4.2.4 Следить за наличием акцизных и специальных марок, штриховых кодов и других средств торговой маркировки товаров, предусмотренных действующими законами, иными нормативными правовыми актами и ГОСТ Р 51074, ГОСТ Р 51087, ГОСТ Р 51121.

5.4.3 *Требования к продавцу непродовольственных товаров*

Продавец непродовольственных товаров должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.4.3.1—5.4.3.3.

5.4.3.1 При отпуске покупателю проверять качество товара доступными ему методами.

5.4.3.2 При продаже сложных технических товаров обеспечивать квалифицированную помощь покупателю в выборе модели и марки.

5.4.3.3 Проверять комплектность и количественные характеристики продаваемых товаров.

5.4.4 *Требования к продавцу мелкорозничной сети*

Продавец мелкорозничной сети должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.4.4.1—5.4.4.7.

5.4.4.1 Знать и соблюдать основные нормативные правовые акты и нормативные документы, регламентирующие вопросы торговли [8], [9].

5.4.4.3 Соблюдать правила продажи товаров [8].

5.4.4.4 Знать ассортимент, товароведные характеристики реализуемых товаров и способы их выкладки в торговом оборудовании, артикулы и маркировку товаров, виды брака, правила бракеража, гарантийные сроки пользования товарами, следить за наличием акцизных марок.

5.4.4.5 Знать и соблюдать условия хранения и сроки годности реализуемых товаров.

5.4.4.6 Знать устройство, правила эксплуатации ККМ, выполнять расчетные операции на ККМ и устранять мелкие неисправности ККМ [11], [12].

5.4.4.7 Знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств, а также цены на продаваемые товары.

5.5 Требования к кассиру торгового зала

Кассир торгового зала должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.5.1—5.5.6.

5.5.1 Знать устройство и правила эксплуатации ККМ и выполнять расчетные операции на ККМ различных типов [11], [12].

5.5.2 Соблюдать требования нормативных правовых актов и нормативных документов по применению ККМ при осуществлении денежных расчетов с населением [8].

5.5.3 Знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и отличительные признаки платежных средств безналичного расчета (пластиковых карт и т. п.).

5.5.4 Знать ассортимент продаваемых товаров, цены на товары и оказываемые услуги.

5.5.5 Знать признаки неисправности ККМ и своевременно сообщать о них руководству, уметь устранять мелкие неисправности.

5.5.6 Обеспечивать безопасность обслуживания покупателей (следить за своевременным ремонтом ККМ, состоянием электропроводок, заземления и т. п.).

5.6 Требования к контролеру-кассиру

Контролер-кассир должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.6.1—5.6.6.

5.6.1 Знать устройство и правила эксплуатации ККМ, выполнять расчетные операции на ККМ различных типов, соблюдать требования нормативных документов по применению ККМ при осуществлении денежных расчетов с населением [11], [12], а также правила эксплуатации оргтехники и торгового оборудования, установленных на рабочем месте.

5.6.2 Знать ассортимент продаваемых товаров, маркировку, классификацию, основные характеристики и назначение.

5.6.3 Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие необходимой маркировки и правильность цен на товары и оказываемые услуги.

5.6.4 Устранять мелкие неисправности ККМ, уметь заправлять чековую и контрольную ленту и т. п.

5.6.5 Обеспечивать безопасность обслуживания покупателей (следить за своевременным ремонтом ККМ, состоянием электропроводок, заземления и т. п.).

5.6.6 Знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и отличительные признаки платежных средств безналичного расчета (пластиковых карт и т. п.).

5.7 Требования к экспедитору

Экспедитор должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.7.1—5.7.5.

5.7.1 Соблюдать правила охраны труда, производственной санитарии, техники безопасности, электро- и пожаробезопасности [7].

5.7.2 Соблюдать порядок приемки и отгрузки товаров и правила организации погрузочно-разгрузочных работ [13], [14], [16].

5.7.3 Следить за санитарным состоянием транспортного средства.

5.7.4 Обеспечивать безопасность перевозки товаров в транспортном средстве, соблюдая правила их укладки, размещения и крепления.

5.7.5 Обеспечивать режим хранения и сохранность качества и количества товара, установленные для каждого вида реализуемого товара, при транспортировании.

5.8 Требования к лифтеру пассажирского лифта

Лифтер пассажирского лифта должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.8.1—5.8.7.

5.8.1 Иметь специальную подготовку и периодически проходить аттестацию по правилам устройства и безопасной эксплуатации лифтов [15].

5.8.2 В процессе работы выполнять требования, изложенные в эксплуатационной документации на лифт конкретного типа.

5.8.3 Осуществлять управление лифтом и контроль за его исправным состоянием, в случае аварийной остановки срочно вызывать дежурных механиков.

5.8.4 Обеспечивать безопасность пассажиров при входе и выходе из лифта и аварийных ситуациях, а также не допускать перегрузки лифта сверх установленной грузоподъемности.

5.8.5 Следить за санитарным состоянием кабины лифта и остановочных площадок.

5.8.6 Следить за исправностью телефона, кнопок «Стоп», световой, звуковой и аварийной сигнализации, а также автоматических замков, контактов и ловителей, принимать оперативные меры к ликвидации их повреждений и неисправностей.

5.8.7 Информировать пассажиров о правилах пользования лифтом, расположении торговых отделов, секций и служебных помещений.

5.9 Требования к дежурному у эскалатора

Дежурный у эскалатора должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.9.1—5.9.8.

5.9.1 Иметь специальную подготовку и проходить периодически аттестацию по правилам устройства и безопасной эксплуатации эскалаторов.

5.9.2 Знать и выполнять требования, изложенные в эксплуатационной документации на эскалатор конкретного типа.

5.9.3 Осуществлять управление эскалатором (включение, выключение) и контроль за его исправным состоянием.

5.9.4 Следить за санитарным состоянием эскалатора.

5.9.5 Обеспечивать безопасность покупателей при работе эскалатора, своевременное отключение эскалатора в экстремальных ситуациях.

5.9.6 Информировать покупателей о правилах пользования эскалатором, расположении торговых отделов, секций и служебных помещений.

5.9.7 Принимать оперативные меры к устранению причин поломки эскалатора, вызову дежурных механиков.

5.9.8 Следить за исправностью телефона, кнопок «Стоп», звуковой и световой сигнализации.

5.10 Требования к приемосдатчику ручной клади

Приемосдатчик ручной клади должен соответствовать требованиям, приведенным в 5.10.1—5.10.4.

5.10.1 Соблюдать правила приема и хранения личных вещей покупателей.

5.10.2 Обеспечивать сохранность вещей, сданных покупателем на хранение.

5.10.3 Обеспечивать чистоту и соблюдать санитарные нормы в помещении камеры хранения.

5.10.4 Информировать покупателей о правилах приемки и хранения вещей.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(информационное)

Библиография

[1] СанПиН 2.3.5.021—94 Санитарные правила для предприятий продовольственной торговли, утверждены Постановлением Госкомсанэпиднадзора России от 30 декабря 1994 г. № 14

[2] Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих, утвержден Постановлением Госкомтруда СССР № 55/485 от 12 февраля 1986 г. и Секретариата ВЦСПС № 4/1-16 от 07 января 1986 г.

Постановление Министерства труда и занятости населения Российской Федерации от 12 мая 1992 г. № 15а «О применении действующих квалификационных справочников работ, профессий рабочих и должностей служащих на предприятиях и в организациях, расположенных на территории России»

[3] Тарифно-квалификационные характеристики (требования) по общеотраслевым должностям служащих, утверждены Постановлением Министерства труда Российской Федерации от 06 июня 1996 г. № 32

[4] ОК 016—94 Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов, принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 26 декабря 1994 г. № 367 с 1 января 1996 г.

[5] Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержден Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации № 37 от 21 августа 1998 г.

[6] Инструкция по проведению обязательных предварительных при поступлении на работу и периодических медосмотров, утверждена Минздравом СССР 29.09.89 № 555

[7] ПОТ РО 95120-001—94 Правила по охране труда на предприятиях розничной торговли, утверждены Приказом Роскомторга № 68 от 13.07.94, согласованы Министерством труда Российской Федерации 06.07.94 № 1219-КВ

[8] Правила продажи отдельных видов товаров, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации, № 55 от 19.01.98 с изменениями и дополнениями, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации № 1222 от 20 октября 1998 г.

[9] Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (с изменениями и дополнениями, внесенными Федеральным законом от 09 января 1996 г. № 2-ФЗ)

[10] Закон Российской Федерации «Об обеспечении единства измерений» от 27 апреля 1993 г. № 4871-1

[11] Положение по применению контрольно-кассовых машин при осуществлении расчетов с населением, утверждено Постановлением Совета Министров Правительства Российской Федерации № 745 от 30 июля 1993 г. (в редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 7 августа 1998 г. № 904)

[12] Типовые правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением, объявлены письмом Министерства финансов Российской Федерации № 104 от 30.08.93

[13] Инструкция «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству», утверждена Постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 15 июня 1965 г. № П-6, с дополнениями и изменениями, внесенными постановлениями от 29 декабря 1973 г. № 81, от 14 ноября 1974 г. № 98 и от 23 июля 1975 г. № 115. Может применяться только в случае, когда это предусмотрено договором поставки (Постановление Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 22.10.97 г. № 18)

[14] Инструкция «О порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству», утверждена Постановлением Госарбитража при Совете Министров СССР от 25 апреля 1966 г. № П-7, с дополнениями и изменениями, внесенными постановлениями Госарбитража при Совете Министров СССР от 29 декабря 1973 г. № 81, от 14 ноября 1974 г. № 98 и от 23 июля 1975 г. № 115. Может применяться только в случае, когда это предусмотрено договором поставки (Постановление Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 22.10.97 г. № 18)

[15] Правила устройства и безопасной эксплуатации лифтов, утверждены Государственным комитетом по надзору за безопасным ведением работ в промышленности и горному надзору при Президенте Российской Федерации, 11.02.92

[16] Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая (Принят Государственной Думой 22 декабря 1995 г.)

УДК 339.5:006.354 ОКС 01.140.30 Т58 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: розничная торговля, обслуживающий персонал, продавец, заведующий отделом (секцией), товаровед, продавец продовольственных товаров, продавец непродовольственных товаров, кассир торгового зала, контролер-кассир, экспедитор, лифтер пассажирского лифта, дежурный у эскалатора, приемосдатчик ручной клади

Редактор *Р.С.Федорова*
Технический редактор *Л.А.Кузнецова*
Корректор *В.Е.Нестерова*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Изд. лиц. № 021007 от 10.08.95. Сдано в набор 18.08.99. Подписано в печать 29.09.99. Усл.печ.л. 1,40. Уч.-изд.л. 1,07.
Тираж 425 экз. С 3751. Зак. 818.

ИПК Издательство стандартов, 107076, Москва, Колодезный пер., 14
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Филиал ИПК Издательство стандартов — тип. "Московский печатник", Москва, Лялин пер., 6
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru