ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Общие требования

Издание официальное

БЗ 12—98/1011

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 347 «Услуги торговли и общественного питания»

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 11 августа 1999 г. № 243-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 Классификация услуг розничной торговли 2
5 Общие требования к услугам торговли 3
6 Требования безопасности услуг розничной торговли 4
7 Требования охраны окружающей среды 5
8 Методы контроля 6
Приложение А Библиография 6

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Общие требования

Services of retailing. General requirements

Дата введения 2000—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги розничной торговли (далее — услуги торговли).

Стандарт устанавливает классификацию услуг торговли, общие требования к услугам торговли, в том числе требования безопасности и охраны окружающей среды.

Стандарт применяется предприятиями и организациями всех форм собственности, а также индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги торговли (далее — предприятия торговли).

Обязательные требования изложены в 5.3, 5.4, разделах 6, 7.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 12.1.005—88 Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны

ГОСТ 12.1.010—76 Система стандартов безопасности труда. Взрывобезопасность. Общие требования

ГОСТ 12.1.019—79 Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты

ГОСТ 12.2.003—91 Система стандартов безопасности труда. Оборудование производственное. Общие требования безопасности

ГОСТ 12.3.002—75 Система стандартов безопасности труда. Процессы производственные. Общие требования безопасности

ГОСТ 12.3.020—80 Система стандартов безопасности труда. Процессы перемещения грузов на предприятиях. Общие требования безопасности

ГОСТ Р 50763—95 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия

ГОСТ Р 51074—97 Продукты пищевые. Информация для потребителя. Общие требования

ГОСТ Р 51087—97 Табачные изделия. Информация для потребителя

ГОСТ Р 51121—97 Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования

ГОСТ Р 51303—99 Торговля. Термины и определения

3 Определения

3.1 В настоящем стандарте применяют следующие термины с соответствующими определениями:

3.1.1 **услуга розничной торговли:** Результат непосредственного взаимодействия продавца и покупателя, а также собственной деятельности продавца по удовлетворению потребностей покупателя при приобретении товаров по договору купли-продажи.

Издание официальное

3.1.2 Термины и определения других основных понятий в области услуги розничной торговли по ГОСТ Р 51074 и ГОСТ Р 51303.

4 Классификация услуг розничной торговли

4.1 Услуги торговли включают:

реализацию товаров;

оказание помощи покупателю в совершении покупки и при ее использовании;

информационно-консультационные услуги;

создание удобств покупателям.

4.2 Процесс услуги реализации товаров состоит из следующих основных этапов: формирование ассортимента, приемка товаров, обеспечение хранения, предпродажная подготовка, выкладка товаров, предложение товаров покупателю, расчет с покупателем, отпуск товара.

Реализация товаров осуществляется в магазине и вне магазина.

4.2.1 Реализация товаров в магазине включает:

- реализацию товаров в универмаге;
- реализацию товаров в универсаме (супермаркете);
- реализацию товаров в гипермаркете;
- реализацию товаров в магазине-складе;
- реализацию товаров в магазине «Товары повседневного спроса»;
- реализацию товаров в специализированном (или неспециализированном) продовольственном магазине;
- реализацию товаров в специализированном (или неспециализированном) непродовольственном магазине;
- реализацию товаров в комиссионном магазине;
- реализацию товаров в магазинах другого типа («Природа», «Семена», «Зоомагазин», «Книги» и другие);
- реализацию продукции предприятий общественного питания в магазинах различных типов.

4.2.2 Реализация товаров вне магазина включает:

- реализацию товаров в мелкорозничной стационарной сети: киосках, павильонах;
- реализацию товаров в мелкорозничной передвижной сети: палатках, автомагазинах, автолавках, автоприцепах, изотермических емкостях и цистернах, на тележках, лотках, корзинах и т. д.
- реализацию товаров торговыми агентами; через почтовую (посылочную) торговлю; через торговые автоматы; через телемагазины и компьютерные сети (интернет, электронный магазин);
- реализацию товаров по другим внемагазинным формам.

4.3 К услугам по оказанию помощи в совершении покупки и при ее использовании относят:

- прием и исполнение заказов на товары (прием и оформление заказов непосредственно на предприятии торговли по телефону или вне предприятия, комплектование заказов, упаковывание заказов, отпуск товаров непосредственно на предприятии торговли и/или доставка на дом);
- организацию доставки товаров;
- упаковывание купленных в магазине товаров;
- комплектование и улучшенное упаковывание подарочных наборов из имеющихся в наличии товаров, в том числе по заказам;
- оценку и прием на комиссию вещей на дому у комитента;
- оценку ювелирных изделий на дому;
- оценку антиквариата на дому;
- прием стеклопосуды;
- реализацию товаров в кредит;
- организацию работ по послепродажному обслуживанию (организация работ по установке технически сложных товаров на дому у покупателя, по сборке мебели и др.);
- организацию приема заказов на выполнение ремонтно-строительных и монтажных работ с использованием товаров, приобретенных в магазине;
- предоставление кабины или салона для прослушивания фонограмм, просмотра видеокассет, которые имеются в продаже;
- предоставление кабин для зарядки фотоаппаратов.

4.4 К информационно-консультационным услугам относят:

- предоставление информации о товарах и их изготовителях, об услугах, оказываемых магазином, аудио- и видеосредствами;
- консультации специалистов по товарам;
- проведение рекламных презентаций товаров (показ товаров, дегустация продуктов питания).

4.5 К услугам по созданию удобств покупателю относят:
- организацию и создание мест отдыха;
- предоставление услуг комнаты матери и ребенка (при наличии комплекса товаров для детей);
- гарантированное хранение купленных товаров;
- прием и хранение вещей покупателей;
- организацию питания покупателей;
- реализацию продуктов питания с потреблением на месте;
- парковку личных автомашин покупателей на организованную стоянку у магазина.

4.6 Перечень услуг, оказываемых предприятием торговли, формируют в соответствии с ассортиментом товаров, специализацией магазина, его местонахождением, спецификой обслуживаемого контингента покупателей и совместимостью оказываемых услуг.

5 Общие требования к услугам торговли

5.1 Услуги торговли должны отвечать требованиям:
- социального назначения;
- функциональной пригодности;
- эргономики;
- эстетики;
- технологичности;
- безопасности;
- охраны окружающей среды.

5.2 Требования социального назначения услуги торговли предусматривают:
- обеспеченность населения услугами данного вида;
- соответствие уровня качества услуги розничной цене;
- социальную адресность услуги, т. е. соответствие услуги требованиям различных групп потребителей, в том числе инвалидов.

Социальную адресность услуги учитывают при проектировании здания и помещений предприятия торговли, установлении режима работы, выборе метода обслуживания, формировании ассортимента и др.

5.3 Требования функциональной пригодности услуги торговли предусматривают:
- точность и своевременность оказания услуги, характеризующиеся соблюдением установленного режима работы предприятия торговли, точностью срока выполнения услуги, точностью выписки счета и оформления кассового чека и др.;
- наличие товаров надлежащего качества;
- наличие товаров установленного для данного типа предприятия ассортимента;
- обеспечение условий для компетентного выбора потребителем товаров и услуг;
- информативность, т. е. наличие необходимой достоверной информации об услугах и товарах, номенклатуре услуг и ассортименте товаров, исполнителе услуги, о правилах и условиях оказания услуг, в том числе о правилах продажи товаров и правах покупателей;
- соответствие обслуживающего персонала своему профессиональному назначению, в том числе компетентность и умение общаться с покупателями.

Исполнитель услуги обязан оказывать услуги, отвечающие требованиям функциональной пригодности в соответствии с правилами продажи (торговли) [1], [2], [3], [4], [5].

5.4 Требования эргономики услуги торговли предусматривают:
- комфортность и удобство покупателей при оказании услуги, включая удобное размещение товара в торговом зале, входов, выходов, секций, оборудования, мебели и др.;
- гигиенические требования к уровню освещенности, вентилируемости, запыленности, шума, температуры в торговом зале, к персоналу, к содержанию помещений, рабочих мест, оборудованию и т. п.;
- доступность информации возможностям восприятия потребителем.

5.5 Требования эстетики услуги торговли предусматривают гармоничность, стилевое единство, целостность композиции и художественной выразительности:

- архитектурно-планировочных решений помещений торгового предприятия;
- оформления фасада здания, вывески, витрин, выкладки товаров на торговом оборудовании, рабочего места и внешнего вида обслуживающего персонала, исполнения рекламных материалов, фирменных знаков и указателей, сопроводительной документации и др.
- интерьера торгового зала путем оснащения соответствующей мебелью, оборудованием, инвентарем и подбора цветового решения и светового освещения.

5.6 Требования технологичности услуги торговли предусматривают:
- наличие рационального набора технологического оборудования, инвентаря определенных типов и моделей, размеров, формы и назначения, с учетом используемых методов продажи, ассортимента товаров, оказываемых услуг;
- создание условий экономичности и простоты санитарного и технического обслуживания;
- наличие помещений (по назначению и площадям), необходимых для организации торгового процесса и рационального движения покупательских и товарных потоков, обеспечения рационального размещения, максимальной видимости вложенных товаров;
- наличие технических средств для обработки информации, в том числе по товародвижению;
- наличие документов и средств, позволяющих проводить потребителем контроль процессов обслуживания;
- оптимальный уровень затрат труда, времени и других ресурсов на проведение отдельных операций торгово-технологического процесса, создание условий для механизации трудоемких процессов обслуживания покупателей.

5.7 Требования безопасности услуг торговли и охраны окружающей среды изложены в разделах 6, 7.

6 Требования безопасности услуг розничной торговли

6.1 Безопасность услуги торговли должна обеспечиваться безопасностью предприятий торговли (зданий, помещений, оборудования, инвентаря), условий обслуживания покупателей, реализуемых товаров и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований.

6.2 При проектировании, выборе места расположения, строительстве и эксплуатации предприятий торговли, включая объекты мелкорозничной сети и предприятия, создаваемые на базе арендуемых объектов, должны соблюдаться установленные требования:
- к месту расположения и прилегающей территории, архитектурно-планировочному и конструктивному решению — [6], [7], [8];
- к водоснабжению и канализации — [9], [10];
- к отоплению и вентиляции — [11];
- к пожарной и охранной сигнализации — [12], [13], [14].

6.3 Предприятие торговли, реализующее продовольственные товары и продукцию общественного питания, дополнительно к 6.2 должно соответствовать требованиям к предприятиям продовольственной торговли [10].

6.4 Электроустановки, монтируемые в здании и помещениях предприятий торговли, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ 12.1.019).

6.5 Торговое оборудование должно соответствовать общим требованиям безопасности, установленным ГОСТ 12.2.003, и использоваться в соответствии с требованиями техники безопасности эксплуатационной документации завода-изготовителя.

Торговое оборудование предприятий продовольственной торговли должно быть сертифицировано в соответствии с Номенклатурой продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации [15].

6.6 Предприятие торговли должно быть укомплектовано персоналом, соответствующим своему профессиональному назначению, прошедшему подготовку по соблюдению правил по охране труда и требований безопасности [16]. Обслуживающий персонал предприятий торговли, реализующих продовольственные товары и продукцию общественного питания, должен пройти медицинский осмотр, гигиеническую подготовку и соблюдать правила личной гигиены в соответствии с требованиями, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации [10], [17], [18], [19].

6.7 Освещение помещений предприятия торговли должно соответствовать установленным требованиям [20]. Помещения должны иметь естественное и искусственное (рабочее, аварийное, дежурное) освещение.

Места установки кассовых аппаратов должны быть обеспечены аварийным освещением [16].

6.8 Показатели микроклимата (температура, относительная влажность, вентиляция) в торговых помещениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.005 и другим установленным требованиям [11], [21].

6.9 Предельно допустимое содержание вредных веществ и пыли в воздухе торговых помещений не должно превышать норм, установленных ГОСТ 12.1.005 (раздел 3, приложение 2).

6.10 Допустимый уровень шума в торговых помещениях, кроме объектов в мелкорозничной сети, должен соответствовать установленным требованиям [22].

6.11 При использовании взрывоопасного оборудования (баллонов для наполнения шаров и спортивных мячей газом, баллонов для торговых автоматов, изотермических емкостей для мелкорозничной сети и др.) должны соблюдаться требования ГОСТ 12.1.010.

6.12 Транспортирование товаров, погрузочно-разгрузочные работы должны осуществляться в соответствии с ГОСТ 12.3.002, ГОСТ 12.3.020 (раздел 3).

В рабочее время загрузка товаров и выгрузка тары должны осуществляться по путям, не связанным с эвакуационными выходами покупателей, предусмотренными правилами пожарной безопасности [14].

6.13 Безопасность реализуемых товаров, в том числе продукции общественного питания, должна обеспечиваться при приемке товаров, хранении, подготовке к продаже и отпуске покупателю.

6.14 Приемка товаров должна осуществляться в соответствии со стандартами, техническими условиями, эксплуатационной и сопроводительной документацией на продукцию, а также инструкциями, утвержденными Государственным арбитражем при Совете Министров СССР [23], [24], [25], Гражданским кодексом Российской Федерации [26], правилами [2], [3], [4], [5]. Необходимо контролировать наличие информации по ГОСТ Р 50763—95, ГОСТ Р 51074, ГОСТ Р 51087, ГОСТ 51121 на упаковке товаров и в сопроводительных документах, в том числе:

- о сертификации — для товаров, подлежащих обязательной сертификации;
- о сроках годности — для товаров, у которых установлен срок годности;
- о ветеринарном благополучии — для живых животных.

6.15 Хранение товара должно осуществляться в соответствии с требованиями, установленными стандартами и техническими условиями на продукцию и правилами [14], [27].

При исполнении услуги гарантированного хранения купленных товаров предприятие торговли, как хранитель по договору хранения, обязано хранить вещь, переданную ему другой стороной — покупателем, и возвратить эту вещь в сохранности.

6.16 Подготовка товара к продаже, в том числе через торговые автоматы и отпуск покупателю, должны производиться в соответствии с правилами продажи [2], [10].

6.17 Упаковочный материал, применяемый при отпуске развесных пищевых продуктов, должен быть разрешен органами здравоохранения для контакта с пищевыми продуктами в соответствии с установленными требованиями [10].

6.18 Состояние и применение средств измерений, используемых при подготовке и отпуске товаров, должны соответствовать требованиям правил по метрологии [28], [29], [30].

6.19 При продаже товаров повышенного спроса руководитель предприятия торговли обязан принять дополнительные меры по обеспечению безопасности покупателей, в том числе ограничить доступ людей в торговый зал [14].

6.20 Продажа легковоспламеняющихся и горючих жидкостей, боеприпасов, пиротехнических изделий и других опасных в пожарном отношении товаров должна быть организована в соответствии с правилами пожарной безопасности [15].

7 Требования охраны окружающей среды

7.1 Оказание услуги торговли не должно вызывать ухудшения характеристик окружающей природной среды (засоренность территорий, запыленность и загазованность воздуха и т. п.).

Предприятие торговли должно исключить возможность попадания опасных и вредных веществ в воздух, почву, водоемы, водопровод и канализацию в соответствии с установленными требованиями [9], [31].

7.2 Система санитарной очистки и уборки территории должна соответствовать установленным требованиям [31].

7.3 Уровень шума транспортных средств, используемых предприятием торговли, не должен превышать установленных норм [22].

7.4 Не допускается применение способов переработки упаковки, которые могут нанести ущерб

окружающей среде (сжигание древесной, бумажной, полимерной упаковки на открытых площадках, прилегающих к территории жилых домов, промышленных предприятий, транспортных и иных коммуникаций, нефтепроводов, газопроводов; выбрасывание упаковки в лесных массивах, вблизи водоемов, нефтепроводов, газопроводов) [14].

8 Методы контроля

8.1 Для контроля качества и безопасности услуг торговли следует использовать следующие методы:

- экспертный, в т. ч. органолептический и аналитический (проверка наличия и сроков действия обязательных документов, выдаваемых надзорными органами, анализ технологической документации — актов бракеража, санитарных книжек персонала и пр.; проверка маркировки на упаковке товара на наличие сроков годности, осмотр предприятия торговли: прилегающей территории, инженерных коммуникаций, применяемого оборудования, инвентаря, складских помещений, условий хранения товаров и др.);
- измерительный (проверка технического состояния и режимов работы оборудования и т. д., определение показателей микроклимата, уровня шума и т. п.);
- социологический (проведение опроса потребителей и обслуживающего персонала, оценка результатов опроса и др.).

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(информационное)

Библиография

[1] Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300 — в редакции Федерального Закона от 9 января 1996 г. № 2 ФЗ

[2] Правила продажи отдельных видов товаров. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г., № 55, в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 20 октября 1998 г. № 1222

[3] Правила продажи по образцам. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 г., № 918

[4] Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 июня 1998 г., № 569

[5] Правила розничной торговли алкогольной продукцией на территории Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 августа 1996 г., № 987 (в редакции постановления Правительства Российской Федерации от 16 ноября 1996 г., № 1364, от 14 июля 1997 г., № 867)

[6] СНиП 2.08.02—89 Общественные здания и сооружения

[7] ВСН 62—91 Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения

[8] СНиП 2.08.01—89 Жилые здания

[9] СНиП 2.04.01—85 Внутренний водопровод и канализация зданий

[10] СанПиН 2.3.5.021—94 Санитарные правила для предприятий продовольственной торговли

[11] СНиП 2.04.05—91 Отопление, вентиляция и кондиционирование

[12] СНиП 2.04.09—84 Пожарная автоматика зданий и сооружений

[13] СНиП 21-01—97 Пожарная безопасность зданий и сооружений

[14] ППБ-01—93 Правила пожарной безопасности в Российской Федерации

[15] Номенклатура продукции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрена их обязательная сертификация. Введена в действие с 1 октября 1998 г. Постановлением Госстандарта России от 23 февраля 1998 г., № 5

[16] ПОТ РО-95120-001—94 Правила по охране труда на предприятиях розничной торговли. Утверждены приказом Роскомторга от 13 июля 1994 г., № 68, согласованы Министерством труда Российской Федерации письмом от 6 июля 1998 г., № 1219-КВ

[17] Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации «О порядке проведения предварительных и периодических медицинских осмотров работников и медицинских регламентах допуска к профессии» от 14 марта 1990 г., № 90

[18] Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации «О проведении предварительных и периодических медицинских осмотров» от 10 декабря 1996 г., № 405. Приложение № 1 к приказу — [Положение о проведении обязательных предварительных при поступлении на работу и периодических медицинских осмотрах]

[19] Приказ Министерства Здравоохранения Российской Федерации «О проведении обязательных предварительных при поступлении на работу периодических медицинских обследований» от 14 мая 1997 г., № 244
[20] СНиП 23-05—95 Естественное и искусственное освещение
[21] СанПиН 2.2.4.548—96 Санитарные нормы и правила. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений
[22] СН 2.2.4/2.1.8.562—96 Санитарные нормы. Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки
[23] Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству. Утверждена Постановлением Государственного арбитража при Совете Министров СССР от 25 апреля 1966 г., № П-7 (с дополнениями и изменениями, внесенными Постановлением Госарбитража СССР от 29 декабря 1973 г. № 81 и от 14 ноября 1974 г. № 98). Может применяться только в случаях, когда это предусмотрено договором поставки (Постановление Пленума Высшего Арбитражного суда Российской Федерации от 22.10.97 г. № 18)
[24] Инструкция о порядке и сроках приемки импортных товаров по количеству и качеству, составления и направления рекламационных актов. Утверждена Госарбитражем СССР от 15 октября 1990 г. № 98
[25] Инструкция о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по количеству. Утверждена Постановлением Госарбитража СССР от 15 июня 1965 г., № П-6 (с изменениями и дополнениями, внесенными Постановлением Госарбитража СССР от 14 ноября 1974 г. № 98). Может применяться только в случаях, когда это предусмотрено договором поставки (Постановление Пленума Высшего Арбитражного суда Российской Федерации от 22.10.97 г. № 18)
[26] Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть вторая (введена в действие Федеральным законом «О введении в действие части второй Гражданского кодекса Российской Федерации» от 26.01.96 г. № 15-ФЗ)
[27] СанПиН 42-123-4117—86 Санитарные правила. Условия, сроки хранения особоскоропортящихся продуктов
[28] ПР 50.2.002—94 ГСИ. Правила по метрологии. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за выпуском, состоянием и применением средств измерений, аттестованными методиками выполнения измерений, эталонами и соблюдением метрологических правил и норм
[29] ПР 50.2.003—94 ГСИ. Правила по метрологии. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за количеством товаров, отчуждаемых при совершении торговых операций
[30] ПР 50.2.004—94 ГСИ. Правила по метрологии. Порядок осуществления государственного метрологического надзора за количеством фасованных товаров в упаковках любого вида при их расфасовке и продаже
[31] СанПиН 42-128-4690—88 Санитарные правила содержания территории населенных мест

УДК 339.5:006.354 ОКС 03.080.30 Т54 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: услуги розничной торговли, классификация услуг торговли, общие требования к качеству услуг, требования безопасности, требования охраны окружающей среды

Редактор *Т.П. Шашина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *С.В. Рябовой*

Изд. лиц. № 021007 от 10.08.95. Сдано в набор 16.08.99. Подписано в печать 14.09.99. Усл.печ.л. 1,40. Уч.-изд.л. 0,97.
Тираж 578 экз. С 3686. Зак. 768.

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