ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 58147.1— 2018

Торговля

УСЛУГИ ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ ТОВАРОВ

Часть 1

Услуги по продвижению продовольственных товаров

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «ВНИИС») с участием организаций — членов Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ)

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

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 5 июня 2018 г. № 307-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

© Стандартинформ, оформление, 2018

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

Торговля

УСЛУГИ ТОРГОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ ТОВАРОВ

Часть 1

Услуги по продвижению продовольственных товаров

Retail.
Services of trade organizations for suppliers of goods.
Part 1.
Services for the promotion of food products

Дата введения — 2019—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру услуг по продвижению товаров, оказываемых торговыми организациями поставщикам продовольственных товаров, а также правила и общие принципы оказания этих услуг.

Настоящий стандарт распространяется на услуги, оказываемые торговыми организациями поставщикам продовольственных товаров на основании договоров возмездного оказания услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 51303—2013 Торговля. Термины и определения

ГОСТ Р 56876.1 Руководство по добросовестным практикам взаимоотношений между торговыми сетями и поставщиками потребительских товаров. Часть 1. Термины и определения

ГОСТ Р 57856—2017 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 [1], ГОСТ Р 51303—2013, ГОСТ Р 56876.1, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Издание официальное

3.1 **продвижение товаров:** Действия, направленные на повышение интереса потребителя к товару с целью увеличения потребительского спроса и расширения рынка сбыта данного товара.

3.2 **услуги по продвижению продовольственных товаров:** Услуги, оказываемые хозяйствующим субъектам, осуществляющим поставки продовольственных товаров в торговые сети, в том числе путем рекламирования продовольственных товаров, их специальной выкладки, исследования потребительского спроса, подготовки отчетности, содержащей информацию о таких товарах, либо осуществления иной деятельности, направленной на продвижение товаров.

3.3 **рекламирование продовольственного товара:** Услуги торговой организации по созданию, распространению и размещению информации о продовольственном товаре, предназначенной для неопределенного круга лиц и призванной формировать или поддерживать интерес к продовольственному товару с помощью любых средств и в любой форме, не противоречащих действующему законодательству [2].

3.4 **услуги специальной выкладки товаров:** Услуги торговой организации по размещению продовольственных товаров в торговом зале, позволяющему наиболее привлекательным способом демонстрировать (показывать) продовольственные товары покупателям.

3.5 **исследование потребительского спроса, подготовка отчетности, содержащей информацию о продовольственных товарах:** Услуги торговой организации по проведению исследований спроса на продовольственные товары поставщика, включающие в себя подготовку отчетности, содержащей информацию о данном продовольственном товаре.

3.6 **торговый объект:** Здание или часть здания, строение или часть строения, сооружение или часть сооружения, специально оснащенные оборудованием, предназначенным и используемым для выкладки, демонстрации товаров, обслуживания покупателей и проведения денежных расчетов с покупателями при продаже товаров.

3.7

торговая сеть: Совокупность двух и более торговых объектов, которые принадлежат на законном основании хозяйствующему субъекту или нескольким хозяйствующим субъектам, входящим в одну группу лиц в соответствии с [3], или совокупность двух и более торговых объектов, которые используются под единым коммерческим обозначением или иным средством индивидуализации.

[[1], статья 2]

4 Общие положения

4.1 Услуги по продвижению товаров для поставщиков продовольственных товаров оказываются торговыми организациями на основании договоров возмездного оказания услуг.

4.2 Заказчиками услуг по продвижению продовольственных товаров являются поставщики продовольственных товаров.

Исполнителями услуг по продвижению товаров для поставщиков продовольственных товаров являются торговые организации различных организационно-правовых форм согласно статье 13 ГОСТ Р 51303—2013.

5 Классификация услуг по продвижению продовольственных товаров

5.1 К услугам торговых организаций по продвижению товаров, предоставляемым поставщикам продовольственных товаров, относят:

- услуги по рекламированию продовольственных товаров;
- услуги специальной выкладки продовольственных товаров;
- услуги по проведению исследований потребительского спроса, подготовке отчетности, содержащей информацию о продовольственном товаре;
- осуществление иной деятельности, направленной на продвижение продовольственных товаров поставщиков.

5.2 К услугам торговых организаций по продвижению товаров не относится деятельность, направленная на предоставление поставщику прав в отношении имущества, принадлежащего торговой организации (прав на использование средств индивидуализации, принадлежащих торговой организации; предоставление в аренду рекламных поверхностей, помещений и т. п.).

Услугами по продвижению продовольственного товара не являются любые компенсации розничной стоимости продовольственного товара поставщиком в пользу потребителя в связи с приобретением данного товара поставщика, даже если такие компенсации непосредственно связаны с оказанием услуг по продвижению продовольственного товара торговой организацией, а также услуги, непосредственно не влияющие на рост розничных продаж данного товара, в том числе консультационные, образовательные и другие.

5.3 Услуги по рекламированию продовольственных товаров

Услуги по рекламированию продовольственных товаров оказывают торговые организации поставщикам продовольственных товаров:

- в местах продажи (на торговых объектах);
- вне торговых объектов;
- в печатных изданиях торговой организации.

5.3.1 Услуги по рекламированию товаров в местах продажи (на торговых объектах)

Услуги по рекламированию товаров в местах продажи (на торговых объектах) включают в себя:

- размещение информационных материалов о товарах поставщика на торговых объектах;
- услуги по информированию посетителей торговых объектов о потребительских свойствах товаров поставщика с использованием внутренней трансляционной сети торговых объектов;
- услуги по размещению рекламного оборудования и рекламных конструкций поставщика на торговых объектах;
- услуги по проведению на предприятиях торговли презентаций товаров поставщиков, включая мастер-классы и дегустации пищевой продукции;
- другие подобные услуги.

5.3.2 Услуги по рекламированию товаров вне торговых объектов

Услуги по рекламированию товаров вне торговых объектов включают в себя:

- размещение информации о товарах поставщика на официальном сайте торговой организации с размещением изображения товара, его описания и с указанием цены товаров;
- размещение информации о товарах поставщика в рекламных сообщениях торговой организации (телевизионной, печатной рекламе и т. п.) с размещением изображения товара, его описания и/или с указанием цены товаров;
- услуги по рассылке потребителям сообщений о товарах поставщика по электронным каналам связи в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
- размещение информации о товарах поставщика на транспортных средствах;
- другие подобные услуги.

5.3.3 Услуги по рекламированию товаров в печатных изданиях торговой организации

Услуги по рекламированию товаров в печатных изданиях торговой организации включают в себя:

- размещение информации о товарах поставщика в печатных изданиях торговой организации (журналах, листовках, буклетах и т. д.), распространяемых на торговых объектах посредством размещения изображения товаров поставщиков и возможного указания цены, в том числе на период проведения акции;
- распространение печатных изданий торговой организации среди потребителей непосредственно на территории торгового объекта посредством почтовой рассылки или другими способами, определенными договором оказания услуг;
- другие подобные услуги.

5.4 Услуги специальной выкладки товаров

Услуги специальной выкладки товаров могут включать в себя услуги по подготовке мест специальной выкладки товаров на торговых объектах, в том числе с предоставлением права доступа на торговые объекты представителям поставщика (мерчендайзерам) для осуществления выкладки товаров и контроля за выкладкой товаров.

5.5 Услуги по проведению исследований потребительского спроса, подготовке отчетности, содержащей информацию о продовольственных товарах

Услуги по проведению исследований потребительского спроса, подготовке отчетности, содержащей информацию о продовольственных товарах, включают в себя:

- проведение мониторинга продаж, предоставление отчета о количественных показателях продаж товаров поставщика и их динамике в течение определенного периода (квартала, месяца, недели) по торговой организации в целом, по регионам и/или с разбивкой по конкретным торговым объектам;
- услуги по прогнозированию спроса на продовольственные товары поставщика;
- услуги по предоставлению информации о потенциальных потребителях продовольственных товаров поставщика;
- услуги по предоставлению информации о покупательских предпочтениях по определенному продовольственному товару поставщика;
- услуги по предоставлению информации о «портрете» покупателя продовольственных товаров поставщика;
- услуги по предоставлению поставщику продовольственных товаров информации, собранной и обобщенной представителями торговой организации, о спросе на товары данного поставщика, совершенных покупках, изменениях потребительских предпочтений;
- услуги по предоставлению информации о результатах реализации программ лояльности покупателей торговых организаций за определенный период времени в отношении продовольственных товаров поставщика.

6 Показатели качества услуг по продвижению товаров для поставщиков продовольственных товаров

Выбор показателей качества услуг по продвижению товаров, предоставляемых торговыми организациями поставщикам продовольственных товаров, рекомендуется осуществлять в соответствии с разделами 5, 6 ГОСТ Р 57856—2017.

7 Методы контроля и оценки оказания услуг по продвижению товаров для поставщиков продовольственных товаров

Договор оказания услуг по продвижению товаров, заключаемый между поставщиком продовольственных товаров и торговой организацией, может включать в себя процедуры контроля и оценки оказания услуг по продвижению товаров.

К таким процедурам могут быть отнесены экспертные и аналитические методы, в том числе внутренний аудит (самоконтроль), выполняемый торговой организацией.

Библиография

[1] Федеральный закон от 28 г. декабря 2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации»

[2] Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе»

[3] Федеральный закон от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции»

УДК 641.5:006.354 ОКС 03.100.20

Ключевые слова: торговля, услуги торговых организаций для поставщиков, услуги по продвижению продовольственных товаров для поставщиков, классификация услуг по продвижению продовольственных товаров

БЗ 7—2018/96

Редактор *Е.А. Белогина*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 06.06.2018. Подписано в печать 08.06.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,74.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 123001 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru