



ГОСТ Р 51304-99

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

Общие требования

Издание официальное

ГОССТАНДАРТ РОССИИ

Москва

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 1 августа 1999 г. № 243-ст

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

4 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Сентябрь 2000 г.

Содержание

[1 Область применения](#)

[2 Нормативные ссылки](#)

[3 Определения](#)

[4 Классификация услуг розничной торговли](#)

[5 Общие требования к услугам торговли](#)

[6 Требования безопасности услуг розничной торговли](#)

[7 Требования охраны окружающей среды.](#)

[8 Методы контроля](#)

[Приложение А Библиография](#)

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 30390-95/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], [8J];
- 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 предприятия 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 30390/ГОСТ Р 50763, ГОСТ Р 51074, ГОСТ Р 51087, ГОСТ 51121 на упаковке товаров и 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 вернуть 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

[I] 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

[II] 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 особоскорпортующихся 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

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