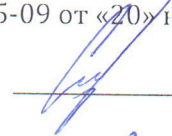
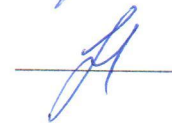


УТВЕРЖДЕНО

Решением членов Правления Партнерства
Протокол № 5-09 от «20» ноября 2015 года



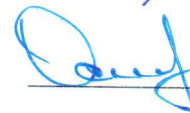
Бычков С.С.



Верин О.Б.



Шмидт Г.К.



Островская О.Н.

**СТАНДАРТЫ
НЕКОММЕРЧЕСКОГО ПАРТНЕРСТВА
«ОБЪЕДИНЕНИЕ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА В СФЕРЕ
МЕЛКОРОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ «СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ РЕГИОН»**

г. Санкт-Петербург

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Стандарты Некоммерческого партнерства «Объединение малого и среднего предпринимательства в сфере мелкорозничной торговли «Северо-Западный регион» (далее – партнерство) разработаны в соответствии с минимальными требованиями, установленными законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Постановлением правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, национальными стандартами ГОСТ Р 51303-99. Торговля. Термины и определения, ГОСТ Р 51773-2009 «Услуги торговли. Классификация предприятий торговли», ГОСТ Р 51304-2009 «Услуги торговли. Общие требования».

При вступлении в силу последующих нормативных правовых актов Российской Федерации, имеющих отношение к сфере деятельности мелкорозничной торговли, настоящие стандарты в соответствии с Уставом подлежат изменению и утверждению постоянно действующим коллегиальным органом управления Партнерства.

Настоящие стандарты предназначены для достижения целей Партнерства, установленных в Уставом и предусматривающих:

1. формирование комфортной потребительской среды посредством расширения ассортимента реализуемой продукции и качества предоставляемых услуг;
2. рост объемов продаж;
3. снижение конфликтных ситуаций;
4. рост профессионального уровня торгового персонала;
5. формирование узнаваемого и положительного образа торговой марки розничной сети.

2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ ТОРГОВЛИ.

2.1. К мелкорозничной торговой сети относятся:

стационарная мелкорозничная сеть (палатки, киоски, павильоны, торговые автоматы); передвижные средства развозной и разносной торговли (тележки, автолавки, фургоны, лотки, корзины и др.).

2.2. Услуги мелкорозничной торговли должны отвечать требованиям:

- социального назначения;
- функциональной пригодности;
- информативности;
- эргономичности;
- безопасности;
- эстетичности;
- культуры обслуживания.

2.3. Требование социального назначения услуг торговли предусматривает:

- обеспеченность услугами торговли и доступность для потребителей различных категорий;

- соответствие услуг торговли ожиданиям потребителей, включая ассортимент предлагаемой продукции, метод и форму обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру оказываемых услуг;

- наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для потребителей приоритетных категорий (дети, инвалиды и люди с ограниченными физическими возможностями и др.).

Социальную адресность услуг торговли учитывают при проектировании здания и помещений торгового объекта, установлении режима работы, выборе метода обслуживания, формировании ассортимента товаров и др.

2.4. Требование функциональной пригодности услуг торговли предусматривает:

- точность и своевременность оказания услуг, включая соблюдение установленного режима работы предприятия торговли, соблюдение ассортиментного перечня товаров, соответствие времени оказания услуг, времени ожидания заказа установленным требованиям на предприятии, точность выписки счета и оформления кассового чека и др.;

- наличие товаров надлежащего качества;
- обеспечение условий для выбора потребителем товаров и услуг различных видов;
- соответствие обслуживающего персонала профессиональному назначению, в том числе компетентность и квалификацию персонала, умение общаться с потребителями, знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

2.5. Требование информативности предусматривает наличие необходимой достоверной информации об услугах и товарах, номенклатуре услуг и ассортименте товаров, исполнителях услуг, о правилах и условиях оказания услуг, в том числе о правилах продажи товаров и правах покупателей. Требования к содержанию информации для потребителей определяются законодательством и Правилами продажи товаров отдельных видов.

2.6. Требование эргономичности услуг торговли предусматривает:

- комфортность и удобство покупателей при приобретении товаров, включая удобное размещение товаров (выкладку) в торговых залах, входов, выходов, секций, оборудования, мебели, наличие лифтов, эскалаторов и тервалаторов и др.;
- гигиенические требования к уровню освещенности, вентилируемости, запыленности, шума, температуры в торговом зале, к персоналу, к содержанию помещений, рабочих мест, оборудования и т.п.;
- доступность информации возможностям восприятия покупателями.

2.6.1. Размещение товаров (выкладка товаров) должно обеспечивать товарный вид, доступность, удобство, наглядность, четкое разграничение товаров различных групп. Товары группируются по видам и назначению, по изготовителям, брендам, спросу, тематике.

2.7. Требование эстетичности услуг торговли предусматривает стилевое единство, целостность композиции и художественной выразительности, гармоничность дизайна, в том числе для архитектурно-планировочных решений помещений и интерьера предприятия торговли; оформления фасада здания, вывески, рекламных материалов, фирменных знаков и указателей, оформления витрин, выкладки товаров, организации рабочих мест и оформления внешнего вида персонала.

2.8. Требование культуры обслуживания предусматривает профессионализм и этику поведения обслуживающего персонала и включает такие характеристики, как вежливость, компетентность, доступность персонала для покупателей, уровень мастерства и комфорта.

2.9. Требования безопасности услуг торговли и охраны окружающей среды.

2.9.1. При оказании услуг торговли должны обеспечиваться безопасные условия для жизни и здоровья покупателей, сохранность их имущества, соблюдаться действующие правила продажи товаров, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, и требования нормативных документов федеральных органов исполнительной власти в части безопасности.

2.9.2. Безопасность реализуемых товаров должна обеспечиваться в процессе оказания услуг торговли, а именно: при приемке товаров, их хранении, подготовке к продаже, выкладке и отпуске покупателям, а также в процессе реализации.

2.9.3. При оказании услуг торговли должны обеспечиваться требования охраны окружающей среды, в том числе к территории, техническому состоянию и содержанию помещений, системам вентиляции, водоснабжения, канализации в торговых объектах согласно положениям национальных стандартов системы безопасности труда (СБТ). Процесс оказания услуг торговли не должен оказывать негативного воздействия на окружающую среду.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ МЕЛКОРОЗНИЧНОЙ ТОРГОВОЙ СЕТИ

3.1. Каждое предприятие мелкорозничной торговли осуществляет свою деятельность на основании договора, заключенного с собственником земельного участка, на котором размещено торговое оборудование.

3.2. Физические лица, реализующие товары через мелкорозничную сеть, должны быть зарегистрированы как граждане - предприниматели.

3.3. Через мелкорозничную сеть производится продажа продовольственных и непродовольственных товаров (кроме товаров технически сложного ассортимента и товаров,

требующих определенных условий - примерки и т.д.), продукции массового питания (лебобулочные, кондитерские и кулинарные изделия, полуфабрикаты, бутерброды и др.).

3.4. Запрещается продажа через мелкорозничную сеть скоропортящихся продуктов при отсутствии средств охлаждения.

3.5. Предприятия стационарной мелкорозничной сети (палатки, киоски) должны иметь веску (или трафарет), в которой указывается его наименование (если оно имеется), профиль, режим работы, организационно-правовая форма (принадлежность), юридический адрес.

На автолавках, автоприцепах, цистернах, тележках, лотках должна быть четкая надпись, указывающая на их принадлежность.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ ОБЪЕКТОВ МЕЛКОРОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

4.1. Обслуживающий персонал при осуществлении розничной торговли должен иметь профессиональную и гигиеническую подготовку и соответствовать квалификационным требованиям для данной профессии, обеспечивать безопасность оказываемых услуг торговли и технологических процессов для жизни и здоровья покупателей, сохранность их имущества.

4.2. Продавец продовольственных и непродовольственных товаров должен:

- знать и соблюдать права потребителей, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами;

- соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи отдельных видов товаров;

- знать ассортимент и товароведческие характеристики продаваемых товаров (требования, предъявляемые к качеству товаров) и контролировать качество продаваемых товаров;
- уметь осуществлять выкладку товаров и соблюдать правила товарного соседства, знать условия реализации и срок годности товаров;

- предоставлять покупателям необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, а также об их качестве, потребительских свойствах, требованиях безопасности при применении этих товаров;
- знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, установленный

порядок приема и сдачи денег;

- знать правила техники безопасности и противопожарные правила;

- при отпуске, комплектовании и упаковке товаров: взвешивать, отмеривать, упаковывать и комплектовать товары в соответствии с заказом покупателя, знать способы и правила упаковки товаров.

Кроме того, продавец продовольственных товаров при приемке и отпуске покупателю продуктов должен проверять их качество по органолептическим показателям (внешнему виду, цвету и запаху), знать и соблюдать условия хранения и сроки годности продаваемых продуктов, при выявлении дефектов продаваемых продуктов и (или) их упаковки прекратить продажу, сообщив об этом администрации торговой организации, а также следить за наличием средств торговой маркировки товаров, предусмотренной действующим законодательством.

Продавец скоропортящихся товаров должен знать также правила пользования холодильным оборудованием.

5. САНИТАРНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

5.1. Работники мелкорозничной торговой сети обязаны:

- содержать торговое оборудование, инвентарь в чистоте;
- предохранять товары от пыли, загрязнения;
- строго соблюдать правила личной гигиены.

5.2. Работники мелкорозничных торговых предприятий, торгующих продовольственными товарами, должны иметь допуск к работе органов санитарного надзора.

5.3. Запрещается допуск в палатки, киоски, автолавки посторонних лиц, за исключением работников, имеющих на это право по роду своей службы.

5.4. Контроль за работой предприятий мелкорозничной сети осуществляется органами и учреждениями, имеющими на это право в соответствии с законодательством в пределах своей компетенции.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ТОРГОВОМУ ОБОРУДОВАНИЮ.

6.1. Каждое мелкорозничное предприятие должно иметь соответствующий инвентарь и оборудование, а торгующее скоропортящимися товарами - средства охлаждения.

6.2. В палатках и киосках, торгующих продовольственными товарами, прилавки должны быть покрыты водонепроницаемыми материалами.

7. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТОВАРОВ.

7.1. На все продаваемые в мелкорозничной сети товары должны быть документы, указывающие их источник поступления, а также сертификаты (или документы их заменяющие) качества.

7.2. Образцы всех находящихся в продаже продовольственных и непродовольственных товаров должны быть снабжены ярлыками цен с указанием наименования товара, сорта и цены.

7.3. Запрещается мелкорозничная торговля пищевыми продуктами с применением посуды не предназначенной для ее сбора.

7.4. Запрещается прием и продажа товаров, поступивших без сопроводительных документов.

7.5. Продажа товаров, облагаемых акцизами, может осуществляться только при наличии указанной в установленном порядке лицензии на право торговли ими.

7.6. Приемка, хранение и продажа товаров в мелкорозничной сети производится с соблюдением действующих правил продажи отдельных видов товаров, с которыми работники мелкорозничной сети должны быть ознакомлены.

7.7. При обслуживании покупателей работники мелкорозничной сети обязаны выполнять требования Закона РФ «О защите прав потребителей».

7.8. Денежные расчеты с населением в предприятиях мелкорозничной торговой сети должны осуществляться с применением контрольно-кассовых машин, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 54-ФЗ от 22.05.2003г. «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПАРТНЕРСТВА ПЕРЕД ПОТРЕБИТЕЛЯМИ.

8.1. Обязательное обеспечение Партнерством имущественной ответственности каждого члена Партнерства перед потребителями реализуемых товаров и/или услуг осуществляется посредством формирования Компенсационного фонда Партнерства.

8.2. Минимальный размер вноса в Компенсационный фонд устанавливается на общем собрании членом Партнерства и не может опускаться ниже установленного законодательством уровня.

8.3. Информирование общественности о целях и задачах Партнерства, о составе его членом, условиях членства в Партнерстве, о структуре и компетенции органов управления, о случаях привлечения членом Партнерства к ответственности за нарушение требований законодательства осуществляется через средства массовой информации.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ СТАНДАРТОВ.

9.1. В случае выявления Органом контроля каких-либо нарушений Стандартов со стороны члена или членом Партнерства, данный орган направляет уведомление о факте нарушения в орган дисциплинарного воздействия.

9.2. Орган дисциплинарного воздействия принимает по итогам рассмотрения уведомлений о нарушении членами Партнерства стандартов и правил Партнерства решения о применении мер дисциплинарного воздействия.

9.3. Орган дисциплинарного воздействия вправе принять решение о применении рекомендуемых мер дисциплинарного воздействия:

а. вынесение члену Партнерства письменного предупреждения о признаках нарушений предпринимательских стандартов;

б. вынесение предписания, обязывающего члена Партнерства устранить нарушения стандартов Партнерства и устанавливающее сроки устранения таких нарушений;

в. наложение на члена Партнерства штрафа за нарушение;

г. вынесение рекомендации об исключении из членов Партнерства.

Решения, предусмотренные подпунктами а-в пункта 9.3 настоящих Стандартов, принимаются большинством голосов членов органа по рассмотрению дел о применении в отношении членов Партнерства мер дисциплинарного воздействия. Решение, предусмотренное подпунктом г. пункта 9.3. настоящих Стандартов, может быть принято не менее чем сорокьюдесятью пятью процентами голосов членов Органа дисциплинарного воздействия.

Рекомендации об исключении из членов Партнерства направляются Органом дисциплинарного воздействия в Правление Партнерства, которое принимает решение об исключении из членов Партнерства.

Денежные средства, полученные в результате наложения на члена Партнерства штрафа, подлежат зачислению в компенсационный фонд Партнерства.

Обжалование решений органов Правления осуществляется в соответствии с Законом РФ от 1.12.07 г. № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях».

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

10.1. Действие настоящего стандарта вступает в силу через десять календарных дней с даты утверждения их постоянно действующим коллегиальным органом управления Партнерства, распространяются на всех членов Партнерства и обязательны к выполнению каждым членом партнерства в своей предпринимательской деятельности в сфере мелкорозничной торговли.

Прошито и пронумеровано
6 листов

Председатель Издательства

Вялков С. С.

