

«Қазақстан темір жолы» ұлттық
компаниясы» акционерлік қоғамы -
«Ақтөбе магистральдық желі бөлімшесі»
филиалы директорың
2022 жылғы «___» _____ №_____
бұйрығына 4 қосымша

**«Супермаркет» («Шағынмаркет») объектісі бойынша
техникалық ерекшелік**

1. Сауда желілеріне кіретін немесе кірмейтін бір мыңнан жиырма бес мыңға дейінгі мамандандырылған немесе аралас ассортиментін сататын бірнеше ішкі сауда субъектілері ұсынатын супермаркетте (бұдан әрі-Объект) көлік құралдарына арналған тұрақ қарастырылған;

- минимаркет- (бұдан әрі-Объект) бір немесе бірнеше ішкі сауда субъектілері ұсынатын, он мыңға дейінгі тауардың мамандандырылған немесе аралас ассортиментін өткізетін, өз аумағының шегінде көлік құралдарына арналған тұрақ алаңын қамтамасыз ететін сауда объектісі.

Жалға алушы әрбір тауарға клиенттерге фискалдық чек беруге міндетті. POS-терминалдың болуы құпталады.

2. Үй-жайлар мен жабдықтарға қойылатын талаптар

Объектіде тұтынушылардың өмірі мен денсаулығының қауіпсіздігі және олардың мүлкінің сақталуы қамтамасыз етілуі тиіс. Объект темір жол вокзалдарындағы жайларды коммерциялық қызметке жалға беру бойынша ашық конкурстар жүргізу жөніндегі комиссиямен бекітілген 3D форматындағы эскизді жобаға сәйкес жабдықталады және жарақтандырылады.

Құрылыс-жөндеу жұмыстарына (қайта жаңартуға, қайта жоспарлауға және т.б. жұмыстар) жобалау-сметалық құжаттаманы бекітуге және объектіні пайдалануға енгізуге санитариялық-эпидемиологиялық қорытынды болған жағдайда жол беріледі.

Сәулет-жоспарлау шешімдері мен объектінің құрылымдық элементтері, сондай-ақ пайдаланылатын техникалық жабдықтар шу, діріл деңгейі және дыбыс оқшаулау талаптары бойынша сәулет, қала құрылысы және құрылыс саласындағы мемлекеттік нормативтік құжаттарға, сондай-ақ Қазақстан Республикасының аумағында қолданылатын техникалық регламенттерге сәйкес келуге тиіс.

Объектіде үй-жайларды тұрғын үйге орналастыруға, қоғамдық тамақтандырумен байланысты емес жұмыстар мен қызметтерге, сондай-ақ жануарлар мен құстарды ұстауға жол берілмейді.

Объектіде авариялық шығулар, авариялық жағдайлардағы іс-қимылдар туралы нұсқаулықтар көзделуі тиіс және көрінетін жерлерде өрт болған жағдайда адамдарды эвакуациялау жоспарлары (схемалары), сондай-ақ әдеттегі және төтенше жағдайларда тұтынушылардың еркін бағдарын қамтамасыз ететін жақсы көрінетін ақпараттық көрсеткіштер ілінуі тиіс.

Объект алғашқы өрт сөндіру құралдарының қажетті санын анықтауға сәйкес жарамды бастапқы өрт сөндіру құралдарымен қамтамасыз етілуі, автоматты өрт сигнал беру жүйелерімен жабдықталуы, жайлылықтың қажетті деңгейін қамтамасыз ететін инженерлік жүйелермен және жабдықтармен жабдықталуы тиіс.

Мүгедектерге қызмет көрсету үшін кіру есіктерінің жанында мүгедектер арбаларының жүруіне арналған көлбеу пандустар, залда мүгедектер арбасының бұрылуына арналған алаңдар қарастырылуы тиіс.

Объект дөңгелекті металл арбалармен жабдықталуы мүмкін.

Балалары бар жолаушылар үшін арнайы балалар арбалары көзделуі мүмкін.

Қоғамдық тамақтану объектілерінің алаңы абаттандырылуы, таза ұсталуы тиіс.

Көрсетілетін қызметтерді беруші және ол көрсететін қызметтер туралы ақпарат көрсетілетін жерде тұтынушылардың назарына жеткізіледі және онда:

- жұмыс режимі;
- қызметтерді сертификаттау туралы мәліметтер.

Объектілерде орналастырылатын сыртқы және ішкі жарнама Қазақстан Республикасының Жарнама туралы заңнамасының талаптарына сәйкес келуге тиіс.

3. Объектінің қызметкерлеріне қойылатын талаптар

Клиенттерге қызмет көрсету келушілермен қарым-қатынас мәдениетін және этикасын сақтай отырып, атаулы, сапалы, уақтылы болуы тиіс.

Объектінің жұмысында міндетті түрде: техникалық және қызмет көрсету персоналы, медициналық тексеруден өткенін растайтын санитарлық кітапшасы болуы тиіс.

Объектіде қызмет көрсету жалға алушының кәсіби даярланған кадрларымен жүргізілуі тиіс. Объектіде қызмет көрсететін Жалға алушының қызметкерлері:

- Жалға берушімен келісілген бірыңғай нысанды киіліп жүру;
- қызметкердің аты-жөні мен жалға алушының атауы көрсетілген бейджер қазақ және орыс тілдерінде болуы;
- ұқыпты және жинақы түр болуы керек.

Қызмет көрсетуші персонал (кассирлер, консультанттар) клиенттермен мемлекеттік және орыс тілдерінде сөйлесуі тиіс, ағылшын тілі құпталады.

Техникалық персонал (еден жуушылар) айналысуы тиіс клинингтік операциялармен нормативтерге санитарлық ереже сәйкес.

Қызмет көрсетуші және Техникалық персоналдың жұмысын біріктіруге тыйым салынады.

Объектіде шағымдар мен ұсыныстардың нөмірленген және тігілген кітабының болуы міндетті.

Шағымдар мен ұсыныстар кітабы клиенттерге бірінші талап бойынша берілуі тиіс. Ескертулерді жою бойынша жұмыс жүргізілмеген шағымдардың болуы Шартты бұзуға негіз болып табылады. Шағымдар мен ұсыныстар кітабын Жалға алушы бірінші талап бойынша Жалға берушіге көрсетуге тиіс. Барлық шағымдар жеткілікті дәлелденген болып саналады:

- шағымдар мен ұсыныстар кітабында жазбалар болған кезде;
- Жалға берушінің атына, әлеуметтік желілерге өтініш түскен кезде;
- клиенттердің фото және бейнематериалдары болған жағдайда.

Конкурсты ұйымдастырушының және/немесе оның филиалдарының атына теміржол вокзалына келушілер мен жолаушылар тарапынан сапасыз, уақтылы және тиісті емес қызмет көрсету мәселелері бойынша жазбаша шағымдар мен наразылықтардың түсуі жалға алушымен шарттық қатынастарды бұзуға негіз болып табылады.

Баға прейскуранты қазақ және орыс тілдерінде, сыныптан тыс вокзалдарда ағылшын тілінде болуы тиіс. Бағалар әр тауарға көрсетілуі тиіс. Жалға алушы әрбір тауарға клиенттерге фискалдық чек беруге міндетті. POS-терминалдың болуы құпталады.

4. Тамақ өнімдерін өндіру, өлшеп-орау, тасымалдау, сақтау және өткізу шарттарына қойылатын талаптар

Объектінің өнім ассортименті қуатына, үй-жай жиынтығына, оны тоңазытқыш жабдығымен жарақтандыруға сәйкес әзірленеді.

Объектінің қуатына қарамастан дайын өнімді өлшеп-орау, тасымалдау процестері оларды ластанудан және бүлінуден, оларға бөгде заттар мен заттардың түсуінен қорғау жағдайында жүргізіледі.

Сатуға жол берілмейді:

- көгерген және шіріген белгілері бар көкөністер мен жемістер;
- жарамдылық мерзімі өткен Тамақ өнімдері;
- үйде дайындалған өнімдер;
- сапасы мен қауіпсіздігін растайтын ілеспе құжаттарсыз Тамақ өнімдері (сапа сертификаттары және т.б.).

Азық-түлік шикізаты мен дайын тамақ өнімдерін өткізу және сақтау кезінде тауар көршілестігі сақталуы тиіс.

Өнімдер өндірушінің ыдысында сақталады, өндірістік үй-жайларға тасымалдау кезінде өнімдер таза, таңбаланған ыдысқа салынады. Тамақ өнімдерін тасымалдау ыдысында өндірістік үй-жайларда сақтауға жол берілмейді.

Дайын өнім Қазақстан Республикасында қолдануға рұқсат етілген материалдардан жасалған тұтыну және тасымалдау ыдысына буып-түйіледі.

Қосалқы үй-жайлардағы азық-түліктер санитарлық ережелермен қабылданған жіктемеге сәйкес бөлек сақталуы тиіс: қант, нан, ет, балық, сүт-май, гастрономиялық өнімдер, Көкөністер мен жемістер. Ерекше иісі бар өнімдер (дәмдеуіштер, майшабақ) иістерді қабылдайтын өнімдерден бөлек сақталады (сары май, ірімшік, жұмыртқа, шай).

Тоңазытқыш жабдықтың саны мен көлемі қабылданатын тамақ өнімдерінің көлеміне және қажетті температуралық режимдерге сәйкес болуы тиіс.

Тоңазытқыш камералар жууға оңай берілетін стеллаждармен жабдықталады, термометрлермен жабдықталады.

Дайын өнім олардың қауіпсіздігін куәландыратын құжаттармен сүйемелденеді.

Супермаркетте тағам дайындауға тыйым салынады.

Санитарлық ереже нормаларына сәйкес жарамдылық мерзімі өткеннен кейін өнім сатудан алынады.

Өнімді сату кезінде жартылай фабрикаттар мен дайын өнімдерді бөлек сақтау және босату үшін жағдайлар жасалады.

Жоғарыда аталғандардан басқа, нысанда бөлшек саудада жұмыс істейтін жалға алушы келесі талаптарды басшылыққа алуы керек: «Ішкі сауда қағидаларын бекіту» туралы Қазақстан Республикасының Ұлттық экономика министрінің м.а. 2015 жылғы 27 наурыздағы №264 бұйрығын.