

Рассмотрим опыт работы двух ведущих фирм по продаже и обслуживанию контрольно-кассовых машин (ККМ), аналогичных российским центрам технического обслуживания (ЦТО) ККМ: "Massachusetts Cash Register" и "Baystate Pos".

Фирма "Massachusetts Cash Register" располагается в одном из пригородов Бостона в небольшом одноэтажном здании. Площадь всех помещений, включая склад, мастерскую, торговый и демонстрационный залы, кабинеты бухгалтера, директора и его заместителей около 200 кв.м. В самом Бостоне расположен небольшой филиал площадью 80 кв.м., в котором имеется мастерская и торговый зал.

Компания уже более 25 лет обслуживает пользователей ККМ на всем Северо-западе США. Особое внимание уделяется медицинским учреждениям, точнее, разработке и продаже прикладного программного обеспечения для кассовых терминалов, установленных в больничных столовых. Используя эту программу, медицинский персонал дает возможность пациенту прямо из палаты позвонить оператору и сделать заказ. При этом оператор помогает больному сделать заказ в соответствии с предписанием лечащего врача. После того, как выбор сделан, заказ автоматически поступает на кухню, а принтер, подключенный к ПК печатает, чек, копия которого передается больному. Используя такую программу, персонал заметно повышает уровень обслуживания пациентов лечебных учреждений, что положительно сказывается на желании новых пациентов пройти лечение именно в этой клинике. Это также сказывается и на объеме финансирования медицинского учреждения различными фондами и страховыми компаниями, поэтому спрос на такого рода программы постоянно растет. В настоящее время продажа программного обеспечения приносит фирме свыше 50% всей прибыли.

Американские законы, регламентирующие применение ККМ, совершенно отличны от российских. В первую очередь это касается американских "ЦТО". Для осуществления своей деятельности им не нужна лицензия, свидетельство или

специальное разрешение от властей. Достаточно обычной регистрации на право ведения предпринимательской деятельности. При этом следует отметить, что при открытии своего дела, предприниматель в течение трех лет имеет право списывать на затраты по развитию своего производства львиную долю прибыли и практически не платить налогов, а при условии создания дополнительных рабочих мест получить от государства дополнительные льготы по налогообложению.

При аренде помещения нет необходимости приглашать инспекторов пожарной охраны и «СЭС» для получения специальных разрешительных предписаний. Если по конструктивным соображениям здание не оборудовано пожарной сигнализацией, то арендатор вправе сам решать вопрос о ее установке, так как это отразится только на сумме страховки. За условиями труда служащих следят профсоюзные организации.

Как нами было уже отмечено, США является родиной кассового аппарата. Однако сейчас основными типами применяемых ККМ являются аппараты импортного производства: OMRON, CASIO, SHARP, SCANIA, SAMSUNG и некоторые другие. Американские «ЦТО» получают кассовые аппараты непосредственно от представительств фирм-производителей в США, при этом совсем не обязательно заключать с ними специальное соглашение или договор. Директор «Massachusetts Cash Register» не припомнил ни одного случая, чтобы представительство отказало в обмене некондиционной ККМ на новую¹. При этом все транспортные расходы по доставке оплачивало представительство. Кроме этого, представительства фирм-изготовителей ККМ постоянно снабжают предприятия, обслуживающие ККМ проспектами, обзорами перспективных разработок, другой рекламной продукцией.

Приобретенные кассовые аппараты не регистрируются в налоговых органах и соответственно не имеют регистрационных документов. ККМ, применяемые в США не имеют фискальной памяти, не оклеиваются средствами визуального контроля и не

пломбируются после ремонта.

Отсутствие фискальной памяти объясняется особенностями американского налогового законодательства. Как правило, налоговые органы в США хорошо осведомлены о среднем уровне доходов однотипных предприятий малого и среднего бизнеса: кафе, баров, парикмахерских, небольших магазинов и ресторанов, аптек и других небольших предприятий. В случае умышленного занижения доходов ниже определенного среднего уровня, характерного для подобного рода заведений, со стороны властей, после соответствующей проверки, может последовать весьма и весьма суровое наказание, вплоть до крупного денежного штрафа и длительного тюремного заключения владельца предприятия. Кроме того, сам факт посещения и проверки налоговыми органами отрицательно сказывается на репутации предприятия, что в условиях жесткой конкуренции может привести к его закрытию. Страховые компании также внимательно следят за предприятиями малого и среднего бизнеса в том числе. и за «ЦТО» – с незастрахованной фирмой в США никто не будет иметь дело. В случае если предприятие начинает платить меньше налогов, то сумма страховки возрастает, степень доверия к нему деловых партнеров падает, предприятию труднее получить товарный или денежный кредиты и за все приходится расплачиваться на условиях стопроцентной предоплаты. Таким образом, в США создана такая налоговая система для малого и среднего бизнеса, при которой не выгодно нечестно платить налоги. Как следствие, несанкционированный доступ в ККМ может заинтересовать только кассира с целью присвоения части выручки, но не самого хозяина предприятия.

Пользователь ККМ вправе не заключать договор на техническое обслуживание с «ЦТО». Стандартный текст договора представляет собой довольно объемистый текст, на основе которого в каждом конкретном случае составляется индивидуальный договор. В стандартном договоре, помимо прав и ответственности сторон, приведен полный прейскурант на все виды работ по ремонту и обслуживанию кассового аппарата, а также стоимость ЗИПа и расходных материалов. При заключении договора бесплатным становится ремонт или устранение сбоев в работе ККМ. За детали, установленные взамен вышедших из строя, клиент платит в соответствии с прейскурантом с соответствующей скидкой. Если у владельца ККМ договор отсутствует, то он платит \$60 за каждый час работы по ремонту кассы. Стоимость доставки ККМ от места установки до мастерской и обратно \$45 в час. Кроме этого существуют

повышающие коэффициенты при работе в праздничные и выходные дни, а так же в вечернее и ночное время.

Существует отдельный прайс-лист на наладку прикладного программного обеспечения, телефонной консультации, обучения персонала, подключению штрихсчитывающих устройств, весов и др.

Стоимость самих кассовых аппаратов, с учетом ввода их в эксплуатацию, от \$100 и выше. Например: SAMSUNG ER-150 стоит \$139, SAMSUNG ER-290 – 299 (приблизительный аналог SAMSUNG ER-250 RF), SAMSUNG ER-650 – \$799, SAMSUNG ER-4900 – \$899, SAMSUNG ER-4915 – \$599 (приблизительный аналог SAMSUNG ER-4615 RF), SAMSUNG ER-51400 – \$10002. В комплект ККМ входит инструкция по эксплуатации. Если кассовый аппарат достаточно сложный, присутствует отдельная инструкция по программированию.

Стоимость одного денежного ящика – \$59.85, от двух до четырех – \$47.90 и так далее. Стоимость расходных материалов примерно сопоставима с российскими. Например, картридж для ККМ SAMSUNG обходится покупателю от \$5 до \$8, в зависимости от модификации.

Численность работающих в "Massachusetts Cash Register" не превышает двадцати человек. Часть сотрудников занята неполный рабочий день. На одного

механика приходится около 1000 кассовых аппаратов, 20% из которых – по договору. Такая нагрузка объясняется тем, что механик очень мобилен, каждый имеет собственный автомобиль, сотовый телефон и пейджер, а заявки на ремонт связаны главным образом с мелкими механическими неисправностями принтеров, залипаниями клавиш, «зависанием» ККМ, «заеданием» денежного ящика и другими незначительными неполадками. При более серьезной поломке механик рекомендует отвести ККМ в стационарную мастерскую. Однако ЦТО крайне редко сталкиваются с серьезным ремонтом, поскольку, как правило, владелец кассовой машины раз в три года меняет старый аппарат на новый – отслужившая свой срок ККМ просто выбрасывается.

При приеме ККМ в ремонт, мастер, со слов клиента, записывает его претензии на специальный бланк, копию которого, с подписью владельца ККМ, оставляет у себя. При возврате ККМ из ремонта, клиенту предъявляется счет, в котором подробно указывается причина неисправности, перечень произведенных работ и замененных деталей, а также общая сумма ремонта. В случае несогласия клиента с указанной суммой, он в праве подать в суд на мастера, производившего ремонт. Такая постановка дела, несомненно, дисциплинирует работника и способствует повышению его квалификации. Однако, сравнивая квалификацию американских и российских мастеров, следует признать, что у последних она несколько выше, хотя американцы гораздо лучше владеют персональным компьютером.

ЦТО также вправе подать в суд на клиента, не заплатившего за ремонт или договор. Поскольку такие дела находятся в компетенции местных властей, то они решаются очень быстро. Следует отметить, что у ЦТО почти никогда не возникает конфликтов со своими клиентами, так как обращение в суд может испортить репутацию и тем и другим.

Вторая фирма - «Baystate Pos»;

Площадь помещения, занимаемого ею, не превышает 150 кв.м. Здесь располагается небольшой торговый зал, мастерская и несколько кабинетов. Склад находится прямо в мастерской. «Baystate Pos» имеет 20-летний опыт по продаже и ремонту кассовых аппаратов. Главное направление деятельности фирмы – PCS-терминальные системы, а также прикладное программное обеспечение для крупных специализированных магазинов и универсамов. Программы достаточно просты, пишутся на основе ранее разработанных с учетом требований конкретного потребителя. Продажа программ приносит предприятию свыше 80 % прибыли³. В фирме всего 9 человек, включая администрацию.

Основное отличие «Baystate Pos» от «Massachusetts Cash Register» заключается в том, что ее мастера в гораздо меньшей степени заняты ремонтом самих ККМ. Основной объем ремонтных работ – настройка и наладка принтеров и устройств для считывания штрих-кодов.

Большинство американцев оплачивает покупки и услуги кредитными карточками. У постоянных клиентов крупных универсальных или продуктовых магазинов имеются дисконтные карты, каждая из которых может сэкономить владельцу несколько сотен долларов в год. Поэтому оборот наличных денег, даже в очень крупных магазинах, небольшой. Это объясняет тот факт, что американские «ЦТО» не занимаются продажей детекторов и счетчиков банкнот, так как спроса на них практически нет.

Чек, выдаваемый покупателю при покупке – это, в первую очередь, документ, подтверждающий факт купли-продажи и необходим при обмене или возврате товара. Во многих магазинах на обратной стороне кассовой ленты типографским способом напечатаны условия возврата и обмена товаров. Факт невыдачи чека покупателю будет

означать, что в этом магазине он лишен такой возможности. Это может нанести такой ущерб престижу торгующей организации, что на следующий день количество покупателей сведется к нулю. Повышенное внимание к правильно оформленному чеку, а также несокрушимая вера американцев в непогрешимость компьютера, привела к тому, что в США повсеместно применяется ПК, подключенный к штрихсчитывающему устройству и принтеру, который и выдает чек покупателю. Помимо суммы, заплаченной покупателем, суммы сдачи, различных скидок и налогов, на чеке печатается название фирмы с указанием ее адреса и телефонов, дата и время совершения покупки, а также наименование проданного товара. В ресторанах и кафе официанты, принимая заказ, с помощью «мышки» или простым нажатием на соответствующее поле монитора, вызывает меню, фиксирует заказ и с помощью принтера выдает чек покупателю.

В США все большую популярность приобретают так называемые «виртуальные» магазины. Пользуясь домашним ПК с помощью Интернета, покупатель, не выходя из дома, может приобрести любую понравившуюся вещь или продукты с гарантированной доставкой. К покупке прикладывается подробный платежный документ, который только условно можно назвать чеком в привычном для нас понимании этого слова.

По словам американских специалистов по кассовым аппаратам, все это приводит к тому, что традиционные ККМ, как инструмент расчета покупателя с продавцом, с присущими им недостатками, все больше и больше отходят на задний план. Возможно, в недалеком будущем их почти полностью заменят ПК с подключенным принтером. Это заставляет американские фирмы, работающие с контрольно-кассовой техникой постепенно переориентировать свою деятельность на обслуживание компьютерных систем.

Основной вывод – большинство проблем, связанных с использованием ККМ в России,

Опыт зарубежных стран по применению ККТ

Автор: Administrator
21.11.2012 00:00

связано с несовершенством законодательной базы, в том числе и в налогообложении. Остается, надеется, что новый закон о применении ККТ, внесет более существенный вклад в оптимизацию взаимоотношений в сфере обращения контрольно-кассовой техники.