

§ 7

Aufgaben, Rechte und Pflichten des Kundenbeirates

(1) Der Kundenbeirat nimmt durch seine Tätigkeit aktiven Einfluß auf die Erfüllung der planmäßigen Versorgungsaufgaben in hoher Qualität durch die Verkaufseinrichtung. Dazu gibt er dem Leiter und dem Kollektiv der Verkaufseinrichtung Hinweise, kontrolliert die Durchführung der Versorgungsaufgaben und unterstützt das Kollektiv bei der Verwirklichung der Handelstätigkeit, in der politisch-ideologischen Arbeit sowie bei der Führung des sozialistischen Wettbewerbs.

(2) Der Kundenbeirat nimmt insbesondere Einfluß auf

- eine hohe Verkaufskultur, wie niveaue Bedienung, Beratung und Betreuung der Kunden, zielgerichtete Verbesserung der Einkaufsbedingungen, ansprechende Warenpräsentation und Schaufenstergestaltung sowie die Einhaltung der festgelegten Öffnungszeiten, die Durchführung handelstypischer Kundendienste und Dienstleistungen in hoher Qualität,
- das Warenangebot entsprechend den Festlegungen des Sortiments- und Leistungskataloges bzw. der versorgungspolitischen Aufgabenstellung, die ordnungsgemäße Abgabe der Bestellungen gegenüber den Lieferanten sowie die Auswertung der Vertragserfüllung,
- die Durchsetzung der Rechtsvorschriften zur Einhaltung der Qualität, Preise, Maße und Gewichte, der ordnungsgemäßen Verwirklichung der zivilrechtlichen Bestimmungen über den Kauf sowie die Sicherung der Auswertung der Kunden- und Gästebücher,
- die Einhaltung der Bestimmungen über Ordnung, Sauberkeit und Sicherheit, wie z. B. die ordnungs- und sachgemäße Lagerung von Waren sowie die Beseitigung von Ursachen, die zu Handelsverlusten führen können, sowie von Gefahrenquellen, insbesondere für den Kunden.³⁴

(3) Zur wirksamen Lösung ihrer Aufgaben sind die Mitglieder des Kundenbeirates berechtigt,

- den Leiter der Verkaufseinrichtung bei der Durchführung seiner Tätigkeit zu beraten und Vorschläge zu unterbreiten,
- eine der Aufgabenstellung des Kundenbeirates entsprechende Kontrolltätigkeit in der Verkaufseinrichtung durchzuführen, die Ergebnisse mit dem Leiter der Verkaufseinrichtung und den Mitarbeitern auszuwerten, Vorschläge zur Beseitigung festgestellter Mängel zu unterbreiten und gegebenenfalls den Leiter des Einzelhandelsbetriebes oder Kontrollorgane in Kenntnis zu setzen,
- bei Feststellung der Verletzung von Rechtsvorschriften und Weisungen eine unverzügliche Veränderung vom Leiter der Verkaufseinrichtung bzw. vom Leiter des Einzelhandelsbetriebes zu verlangen,
- im Rahmen der Befugnisse Einsicht in erforderliche Unterlagen der Verkaufseinrichtung zu nehmen sowie notwendige Auskünfte vom Leiter bzw. von den Mitarbeitern der Verkaufseinrichtung sowie von anderen Mitarbeitern des Einzelhandelsbetriebes unter Beachtung der Vorschriften über Ordnung und Sicherheit zu verlangen,
- an Rechenschaftslegungen des Leiters der Verkaufseinrichtung teilzunehmen und dort vor allem die Meinungen der Kunden zur Handelstätigkeit, insbesondere zur Verkaufskultur, darzulegen,
- Eintragungen in das Kontrollbuch der Verkaufseinrichtung vorzunehmen,
- alle Räume der Verkaufseinrichtung unter Beachtung der zutreffenden Arbeitsschutz-, Hygiene- und Sicherheitsbestimmungen zu betreten.

(4) Die Mitglieder der Kundenbeiräte sind verpflichtet,

- ihre Aufgaben auf der Grundlage dieser Anordnung gewissenhaft wahrzunehmen,
- sich für ihre ehrenamtliche Tätigkeit zu qualifizieren und die dafür vorgesehenen Schulungen wahrzunehmen,

- Wachsamkeit zu üben und die erforderliche Vertraulichkeit im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit als Kundenbeirat zu wahren,
- den Vorschlagsberechtigten gegenüber auf Verlangen Rechenschaft über die Wahrnehmung ihrer Aufgaben abzulegen.

(5) Zu Vorschlägen, Hinweisen und Kritiken des Kundenbeirates ist, sofern sie an den Leiter der Verkaufseinrichtung gerichtet sind, innerhalb von 10 Tagen, sofern sie an den Leiter des Einzelhandelsbetriebes gerichtet sind, innerhalb von spätestens 3 Wochen Stellung zu nehmen. Werden Vorschläge, Hinweise und Kritiken durch den Leiter der Verkaufseinrichtung nicht oder ungenügend beantwortet, kann sich der Vorsitzende des Kundenbeirates an den Leiter des Einzelhandelsbetriebes wenden. Erteilt der Leiter des Einzelhandelsbetriebes keine oder eine ungenügende Antwort, kann sich der Vorsitzende des Kundenbeirates an die Abteilung Handel und Versorgung des zuständigen örtlichen Rates wenden.

§ 8

Arbeitsweise des Kundenbeirates

(1) Der Kundenbeirat führt regelmäßig Beratungen durch (im allgemeinen monatlich). In einem Arbeitsplan legt der Vorsitzende auf der Grundlage der durch den Leiter des Einzelhandelsbetriebes gegebenen Orientierung, der Erkenntnisse aus der Tätigkeit des Beirates sowie von Hinweisen der Bevölkerung die Schwerpunkte der Arbeit einschließlich der Kontrolltätigkeit fest. Der Vorsitzende gewährleistet die regelmäßige Abrechnung der festgelegten Aufgaben.

(2) Der Kundenbeirat sichert eine enge Verbindung zur Bevölkerung, indem er Anliegen, Anregungen, Hinweise und Kritiken der Bevölkerung in bezug auf die Handelstätigkeit und die Versorgungsleistungen der Verkaufseinrichtung entgegennimmt sowie selbst individuelle Aussprachen mit Kunden bzw. Gästen durchführt.

(3) Der Kundenbeirat arbeitet eng mit dem Leiter und dem Kollektiv der Verkaufseinrichtung sowie mit anderen Mitarbeitern und gesellschaftlichen Organisationen des Einzelhandelsbetriebes zusammen und hält Kontakt zum Wohngebiets-, Orts- bzw. Stadtausschuß der Nationalen Front der Deutschen Demokratischen Republik, zum Orts- bzw. Kreisvorstand des Freien Deutschen Gewerkschaftsbundes und zur Gruppe des Demokratischen Frauenbundes Deutschlands.

§ 9

Verantwortung des Einzelhandelsbetriebes für die Anleitung und Unterstützung der Kundenbeiräte

(1) Der Einzelhandelsbetrieb ist für die Arbeit mit den Kundenbeiräten verantwortlich. Er hat zu gewährleisten, daß die Leiter der Verkaufseinrichtungen und die Mitarbeiter des Einzelhandelsbetriebes die Tätigkeit der Kundenbeiräte fördern und deren Vorschläge in die Lösung der Aufgaben einbeziehen, in den Verkaufseinrichtungen alle Voraussetzungen für eine wirkungsvolle Arbeit der Kundenbeiräte geschaffen werden und die Arbeit der Kundenbeiräte regelmäßig ausgewertet wird.

(2) Der Einzelhandelsbetrieb hat insbesondere zu gewährleisten, daß

- die Kundenbeiräte unterstützt und zur Lösung ihrer Aufgaben insbesondere durch Schulungen befähigt und die Vorsitzenden der Beiräte mindestens halbjährlich in einem Erfahrungsaustausch praxisverbunden angeleitet werden,
- die besten Erfahrungen der Arbeit von Kundenbeiräten verallgemeinert werden,
- Vertreter von Kundenbeiräten zu bedeutenden Konferenzen und gesellschaftlichen Veranstaltungen des Einzelhandelsbetriebes eingeladen werden,
- die Mitglieder der Kundenbeiräte an Veranstaltungen ihrer Verkaufseinrichtung teilnehmen können.