

Утверждено:
Правлением Банка
Протокол № 274/1

от «16» декабря 2009г.

Первый Заместитель
Председателя Правления
ОАО «ЧЕЛЯБИНВЕСТБАНК»

_____ С.М. БУРЦЕВ

№ 29008-П

вступают в силу 01 января 2010г.

П РА В И Л А

Работы СИСТЕМЫ приема и обработки платежей «Город»

1. ТЕРМИНЫ и ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **СИСТЕМА** - единое информационное пространство приема и обработки информации о платежах и задолженностях **АБОНЕНТОВ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** на базе программно-технического комплекса «Город».
- 1.2. **АБОНЕНТЫ** – физические лица, осуществляющие оплату услуг **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** с использованием **СИСТЕМЫ**.
- 1.3. **УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ (УЧАСТНИКИ)** – индивидуальные предприниматели, предприятия и организации, независимо от их организационно-правовой формы, прошедшие процедуру регистрации в **СИСТЕМЕ**, целиком принимающие условия и выполняющие обязательства, предусмотренные Договором и/или Соглашением с **БАНКОМ** о присоединении к **СИСТЕМЕ** и являющиеся участниками расчетов в рамках **СИСТЕМЫ**.
- 1.4. **ПОСТАВЩИКИ УСЛУГ** - организации, оказывающие **АБОНЕНТАМ** услуги, оплата за которые производится через **УЧАСТНИКОВ РАСЧЕТОВ** при помощи программно-аппаратных комплексов **СИСТЕМЫ** в соответствии с **ТЕХНОЛОГИЕЙ**.
- 1.5. **УЧАСТНИКИ РАСЧЕТОВ** - это **БАНКОВСКИЕ ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ** или **БАНКИ, ПРИНИМАЮЩИЕ ПЛАТЕЖИ**, осуществляющие услуги по приему платежей **АБОНЕНТОВ** в адрес **ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ** с использованием **СИСТЕМЫ**.
БАНКОВСКИЕ ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ - индивидуальные предприниматели, предприятия, организации и их структурные подразделения, действующие на основании действующего законодательства РФ.
БАНКИ, ПРИНИМАЮЩИЕ ПЛАТЕЖИ, - кредитные организации, имеющие лицензию на осуществление банковской деятельности. **БАНКИ, ПРИНИМАЮЩИЕ ПЛАТЕЖИ**, действуют на основании Договора присоединения к **СИСТЕМЕ**.
- 1.6. **ТЕХНОЛОГИЯ СИСТЕМЫ (ТЕХНОЛОГИЯ)** – единый производственный процесс, закрепленный в технической документации к программному обеспечению **СИСТЕМЫ** и в **ПРАВИЛАХ** и обязательный для исполнения всеми **УЧАСТНИКАМИ СИСТЕМЫ** и **БАНКОМ**.
- 1.7. **РЕЕСТР** – информация **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** о платежах и задолженностях его **АБОНЕНТОВ**.

2. Обязанности и права УЧАСТНИКОВ при работе в СИСТЕМЕ

2.1. Обязанности УЧАСТНИКОВ РАСЧЕТОВ при работе в СИСТЕМЕ:

- 2.1.1. организовать за свой счет рабочие места (персональные компьютеры кассиров) по приему платежей, установить программно-аппаратные комплексы, необходимые для работы прикладного программного обеспечения, обеспечить каналы связи для создания информационного обмена с **СИСТЕМОЙ**. Рекомендованная конфигурация оборудования для рабочего места, описана в Приложении №1 к настоящим **ПРАВИЛАМ**. При модернизации **СИСТЕМЫ** возможны изменения требований к конфигурации рабочего места;
- 2.1.2. организовать прием платежей от **АБОНЕНТОВ** в строгом соответствии с «Инструкцией для кассиров системы «Город», являющейся Приложением №3 к настоящим **ПРАВИЛАМ**;
- 2.1.3. обеспечивать правильность и полноту введения в **СИСТЕМУ** информации, полученной при приеме платежей от **АБОНЕНТОВ**;
- 2.1.4. принимать платежи **АБОНЕНТОВ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**, отражая информацию о платеже **АБОНЕНТА** в **СИСТЕМЕ** в момент приема платежа от **АБОНЕНТА**;

- 2.1.5 своевременно сообщать **БАНКУ** обо всех произошедших нарушениях работы **СИСТЕМЫ** в письменном виде;
- 2.1.6. обеспечить доступ к информации, полученной из **РЕЕСТРОВ**, а также к любой иной информации, полученной в рамках работы в **СИСТЕМЕ**, только тем лицам из персонала **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ**, которые непосредственно связаны с работой в **СИСТЕМЕ**;
- 2.1.7. размещать рекламные материалы с изображением товарного знака **СИСТЕМЫ** во всех пунктах приема платежей с использованием **СИСТЕМЫ**;
- 2.1.8. регулярно знакомиться с информацией о работе **СИСТЕМЫ**, обо всех изменениях в работе **СИСТЕМЫ**, направляемой **БАНКОМ УЧАСТНИКУ РАСЧЕТОВ**, а также рассылаемой **БАНКОМ** средствами электронной почты. **УЧАСТНИК РАСЧЕТОВ** обязуется уведомить **БАНК** об адресе электронной почты **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** для рассылки информации по **СИСТЕМЕ**;
- 2.1.9. принимать от **АБОНЕНТОВ** денежные средства согласно предоставленным сведениям, размещенным **ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ** в **СИСТЕМЕ**;
- 2.1.10. выдавать **АБОНЕНТУ** в качестве документа, подтверждающего платеж, кассовый чек (приходный ордер, квитанцию и др.) с указанием реквизитов **АБОНЕНТА**, в соответствии с которыми производится платеж, назначения платежа и суммы платежа;
- 2.1.11. в соответствии с заключенным договором между **БАНКОМ** и **УЧАСТНИКОМ РАСЧЕТОВ**, перечислять в сроки, указанные в договоре, **БАНКУ** и/или **ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ** денежные средства, принятые в пользу **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**;
- 2.1.12. при приеме платежей обеспечивать идентификацию **АБОНЕНТОВ** в случаях, объеме и в порядке, предусмотренных действующим законодательством РФ;
- 2.1.13. ежемесячно предоставлять в **БАНК** подписанные со своей стороны Акты о выполненных работах, дополнительно **БАНКОВСКИЕ ПЛАТЕЖНЫЕ АГЕНТЫ** обязаны предоставить в **БАНК** счета-фактуры в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.2. Права УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ при работе в СИСТЕМЕ:

- 2.2.1. **УЧАСТНИК РАСЧЕТОВ** имеет право на обслуживание в **СИСТЕМЕ** в соответствии с условиями Договора присоединения к системе приема и обработки платежей «Город» (далее: Договор присоединения) и настоящими **ПРАВИЛАМИ**.

2.3. Обязанности ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ при работе в СИСТЕМЕ:

- 2.3.1. своевременно формировать и направлять в **СИСТЕМУ** реестры. Форма реестра согласуется **БАНКОМ** и **ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ** дополнительно;
- 2.3.2. ежедневно, в рабочие дни, получать и обрабатывать информацию о платежах **АБОНЕНТОВ**, содержащуюся в **РЕЕСТРАХ**, размещенных в **СИСТЕМЕ**;
- 2.3.3. своевременно вносить в **РЕЕСТРЫ** изменения, произошедшие в базе данных **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**, в том числе информацию о новых **АБОНЕНТАХ**, изменения информации об уже имеющихся **АБОНЕНТАХ**, тарифах, льготах, обо всех поступивших платежах в объемах, необходимых для организации приема платежей через **СИСТЕМУ**;
- 2.3.4. за свой счет организовать у себя рабочее место и канал связи, необходимые для размещения реестров в **СИСТЕМЕ** и приема **РЕЕСТРОВ** из **СИСТЕМЫ**. Рекомендованная конфигурация оборудования для рабочего места **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** описана в Приложении №2 к настоящим **ПРАВИЛАМ**;
- 2.3.5. регулярно знакомиться с информацией о работе **СИСТЕМЫ**, обо всех изменениях в работе **СИСТЕМЫ**, направляемой **БАНКОМ ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ**, а также рассылаемой **БАНКОМ** средствами электронной почты. **ПОСТАВЩИК УСЛУГ** обязуется уведомить **БАНК** об адресе электронной почты **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** для рассылки информации по **СИСТЕМЕ**.

2.4 Права ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ при работе в СИСТЕМЕ:

- 2.4.1. **ПОСТАВЩИК УСЛУГ** имеет право на обслуживание в **СИСТЕМЕ** в соответствии с условиями Договора о присоединении и/или Соглашения о присоединении к системе приема и обработки платежей (далее: Соглашение о присоединении) и настоящими **ПРАВИЛАМИ**;
- 2.4.2. **ПОСТАВЩИК УСЛУГ** имеет право в любой момент направить **БАНКУ** уведомление с требованием о прекращении доступа любого **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** к **РЕЕСТРАМ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**.

3. Обязанности и права БАНКА при работе в СИСТЕМЕ

3.1. Обязанности БАНКА при работе в СИСТЕМЕ:

- 3.1.1. организовать, в том числе через **УЧАСТНИКОВ РАСЧЕТОВ СИСТЕМЫ**, сбор платежей **АБОНЕНТОВ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ** и организовать информационно-технологическое обслуживание **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** в **СИСТЕМЕ**;
- 3.1.2. на основании поручения **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** предоставить **УЧАСТНИКАМ РАСЧЕТОВ** возможность, на условиях Договора присоединения и настоящих **ПРАВИЛ**, осуществлять сбор платежей **АБОНЕНТОВ** в пользу **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** с использованием **СИСТЕМЫ**;
- 3.1.3. предоставить **ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ** место на носителях информации **СИСТЕМЫ** для размещения **РЕЕСТРОВ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**, а также программное обеспечение, необходимое **ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ** для обработки реестров;

- 3.1.4. привлекать **УЧАСТНИКОВ РАСЧЕТОВ** к работе в **СИСТЕМЕ** для осуществления сбора платежей **АБОНЕНТОВ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** и предоставлять им доступ к реестрам **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** на основании Договоров присоединения к **СИСТЕМЕ**;
- 3.1.5. ежедневно, в рабочие дни, предоставлять **ПОСТАВЩИКАМ УСЛУГ** и **УЧАСТНИКАМ РАСЧЕТОВ** доступ к электронным **РЕЕСТРАМ** принятых **УЧАСТНИКАМИ РАСЧЕТОВ** в пользу **ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ** платежей **АБОНЕНТОВ** за предыдущий день;
- 3.1.6. прекратить доступ **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** к **РЕЕСТРАМ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** после получения от **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** уведомления с требованием о прекращении доступа **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** к реестрам **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**. После получения уведомления **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** о прекращении доступа **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** к **РЕЕСТРАМ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**, направить **УЧАСТНИКУ РАСЧЕТОВ** соответствующее уведомление о прекращении доступа;
- 3.1.7. вносить в **СИСТЕМУ** информацию о перечислении денежных средств в пользу **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**, а именно: номера платежных документов о переводе **ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ** полученных от **АБОНЕНТА** средств, сумму перечисленных средств, дату перечисления. Указанная информация вносится в **СИСТЕМУ** не позднее 2 (Двух) рабочих дней с момента перечисления денежных средств;
- 3.1.8. предоставить **УЧАСТНИКУ РАСЧЕТОВ** возможность формирования ежедневной отчетности по всем принятым **УЧАСТНИКОМ РАСЧЕТОВ** платежам с использованием **СИСТЕМЫ**;
- 3.1.9. не позднее чем за 3 (Три) рабочих дня информировать **УЧАСТНИКОВ** о проводимой модернизации **СИСТЕМЫ** в случае, если такая модернизация **СИСТЕМЫ** влечет за собой изменение программного обеспечения **СИСТЕМЫ**, установленного у **УЧАСТНИКОВ**. При этом **БАНК** производит замену программного обеспечения **СИСТЕМЫ** установленного у **УЧАСТНИКОВ**;
- 3.1.10. произвести регистрацию **УЧАСТНИКА** в **СИСТЕМЕ** после подписания **УЧАСТНИКОМ** Договора и/или Соглашения о присоединении к **СИСТЕМЕ**;
- 3.1.11. производить регистрацию в **СИСТЕМЕ** рабочих мест **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** после получения **БАНКОМ** от **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ** соответствующей письменной заявки;
- 3.1.12. обеспечить **УЧАСТНИКУ** возможность доступа к **СИСТЕМЕ** при условии надлежащего выполнения **УЧАСТНИКОМ** настоящих **ПРАВИЛ**.

3.2 Права БАНКА при работе в СИСТЕМЕ:

- 3.2.1. **БАНК** имеет право определять **ТЕХНОЛОГИЮ СИСТЕМЫ**, самостоятельно в одностороннем порядке изменять **ТЕХНОЛОГИЮ СИСТЕМЫ** и настоящие **ПРАВИЛА** в порядке, установленном п.7.1. настоящих **ПРАВИЛ**;
- 3.2.2. **БАНК** вправе осуществить модернизацию программного обеспечения **СИСТЕМЫ**, в том числе в части, установленной у **УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ**;
- 3.2.3. **БАНК** имеет право приостановить обслуживание **УЧАСТНИКА** в **СИСТЕМЕ** в случае нарушения последним условий настоящих **ПРАВИЛ**. Одновременно с приостановлением обслуживания **УЧАСТНИКА** в **СИСТЕМЕ**, **БАНК** направляет **УЧАСТНИКУ** соответствующее уведомление посредством электронной почты или факсимильной связи. Возобновление обслуживания **УЧАСТНИКА** происходит после устранения **УЧАСТНИКОМ** нарушений и исполнения всех обязательств в полном объеме;
- 3.2.4. **БАНК** имеет право по мере необходимости проводить в **СИСТЕМЕ** профилактические работы, связанные с поддержанием работоспособности **СИСТЕМЫ**.

4. Ответственность БАНКА И УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ

- 4.1 В случае использования **УЧАСТНИКОМ** программного обеспечения **СИСТЕМЫ** в иных, кроме работы в **СИСТЕМЕ**, целях, либо при нарушении **УЧАСТНИКОМ ПРАВИЛ**, либо вводе в **СИСТЕМУ** неверной/неполной информации, нарушении авторских и/или имущественных прав **БАНКА** в отношении программного обеспечения **СИСТЕМЫ**, **БАНК** направляет такому **УЧАСТНИКУ** требование об устранении нарушений. В случае не устранения **УЧАСТНИКОМ** нарушений и непринятии соответствующих мер в срок, указанный в требовании **БАНКА**, **БАНК** имеет право в одностороннем порядке приостановить или прекратить доступ **УЧАСТНИКА** к **СИСТЕМЕ**.
- 4.2 Вся информация, полученная в результате действия работы в **СИСТЕМЕ**, является конфиденциальной и не подлежит разглашению. Сторона, размещающая информацию в **СИСТЕМЕ**, самостоятельно получает необходимые согласования и разрешения, необходимые для ее размещения в **СИСТЕМЕ**.
- 4.3 Стороны соглашаются, что обработка **БАНКОМ** информации в **СИСТЕМЕ** не нарушает права собственности **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**, **АБОНЕНТОВ** в отношении информации, содержащейся в реестрах, и условий конфиденциальности информации.
- 4.4 За ненадлежащее или несвоевременное исполнение Сторонами своих обязательств по настоящему Договору, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством и настоящими **ПРАВИЛАМИ**.
- 4.5 **БАНК** и **УЧАСТНИК РАСЧЕТОВ** не несут ответственности за убытки, которые могут возникнуть у **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**, **АБОНЕНТОВ**, третьих лиц, в связи с неправильностью, неполнотой информации, содержащейся в реестрах **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**.
- 4.6 В случае сбоев в **СИСТЕМЕ** или наступления иных обстоятельств, повлекших излишнее перечисление, неперечисление или недоперечисление денежных средств **ПОСТАВЩИКУ УСЛУГ**, связанных с работой **СИСТЕМЫ**, **БАНК** обязуется в максимально короткие сроки устранить последствия таких сбоев или обстоятельств и обеспечить надлежащее формирование отчетности.
- 4.7 За перечисленные в пункте 4.6. настоящих **ПРАВИЛ** последствия **БАНК** ответственности не несет.

5. Действие настоящих ПРАВИЛ при возникновении форс-мажорных обстоятельств

- 5.1 **УЧАСТНИКИ, БАНК** освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, предусмотренных **ПРАВИЛАМИ**, в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на исполнение **УЧАСТНИКОМ, БАНКОМ** своих обязательств, возникших вследствие событий чрезвычайного характера, которые не возможно было ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.
- 5.2 К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые **УЧАСТНИКИ, БАНК** не могут оказать влияния и за возникновение которых они не несут ответственности, например, землетрясения, наводнения, ураганы и другие стихийные бедствия: войны, военные действия, пожары, аварии, а также постановления или распоряжения органов государственной власти и управления.
- 5.3 **УЧАСТНИК**, который не в состоянии выполнить свои обязательства в силу возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязан немедленно информировать **БАНК** о наступлении таких обстоятельств в письменной форме и сообщить данные о характере обстоятельств, дать оценку их влияния на исполнение и возможный срок исполнения обязательств. **БАНК** в максимально короткие сроки информирует остальных **УЧАСТНИКОВ СИСТЕМЫ** о возникновении таких обстоятельств.
- 5.4 В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения обязательств отодвигается на срок действия таких обстоятельств и их последствий. В случае возникновения спора о моменте начала и окончания действия форс-мажорных обстоятельств, он разрешается путем предоставления документального подтверждения сроков этих обстоятельств, выданных соответствующими компетентными государственными органами.

6. Особые условия

- 6.1 **БАНК** не несет ответственности за нарушения в работе **СИСТЕМЫ**, произошедшие вследствие:
- некавалифицированного обслуживания или неисправности оборудования (в том числе каналов связи) **УЧАСТНИКОВ**, третьих лиц, предназначенных для работы в **СИСТЕМЕ**;
 - некавалифицированного использования **УЧАСТНИКОМ** системного программного обеспечения, предназначенного для использования в **СИСТЕМЕ**;
 - некавалифицированных действий со стороны персонала **УЧАСТНИКА**, работающих с программным обеспечением **СИСТЕМЫ**, в том числе несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к данным **СИСТЕМЫ**;
 - предоставления **ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ РЕЕСТРОВ**, содержащих неверную и/или неполную информацию, либо в формате, не соответствующем **ПРАВИЛАМ** и/или **ТЕХНОЛОГИИ**;
 - несогласованной с **БАНКОМ** модификацией **ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ** структуры **РЕЕСТРОВ**;
 - несогласованной с **БАНКОМ** установки **УЧАСТНИКОМ РАСЧЕТОВ** и/или **ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ** дополнительного аппаратного и/или программного обеспечения на оборудование, применяемое в **СИСТЕМЕ**;
 - ошибок **АБОНЕНТОВ**.
- 6.2 **УЧАСТНИК РАСЧЕТОВ** не несет ответственности за нарушения в работе **СИСТЕМЫ**, произошедшие вследствие:
- некавалифицированного обслуживания или неисправности оборудования (в том числе каналов связи) **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ**, третьих лиц, предназначенного для работы в **СИСТЕМЕ**;
 - некавалифицированного использования **ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ** системного программного обеспечения, предназначенного для использования в **СИСТЕМЕ**;
 - некавалифицированных действий со стороны персонала **ПОСТАВЩИКА УСЛУГ** работающего с программным обеспечением **СИСТЕМЫ**, в том числе несанкционированного доступа неуполномоченных лиц к данным **СИСТЕМЫ**;
 - предоставления **ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ РЕЕСТРОВ**, содержащих неверную и/или неполную информацию, либо в формате, не соответствующем **ТЕХНОЛОГИИ**;
 - несогласованной с **БАНКОМ** модификацией **ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ** структуры **РЕЕСТРОВ**;
 - несогласованной с **БАНКОМ** установки **ПОСТАВЩИКОМ УСЛУГ** дополнительного аппаратного и/или программного обеспечения на оборудование, применяемое в **СИСТЕМЕ**;
 - ошибок **АБОНЕНТОВ**.
- 6.3 Комиссия за прием платежей от физических лиц, выплачиваемая **БАНКОМ БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТАМ**, включает в себя налог на добавленную стоимость в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 6.4 **БАНК** уплачивает **БАНКОВСКИМ ПЛАТЕЖНЫМ АГЕНТАМ** комиссию за прием платежей в течение 5 (Пяти) банковских дней с момента получения **БАНКОМ** документов в соответствии с п. 2.1.13 настоящих **ПРАВИЛ**.

7. Порядок внесения изменений и дополнений в ПРАВИЛА

- 7.1 **БАНК** вправе самостоятельно в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие **ПРАВИЛА**. Новая редакция **ПРАВИЛ** с внесенными изменениями утверждается **БАНКОМ** и размещается на веб-сайте www.gorod74.ru не менее чем за 1 (Один) месяц до вступления их в силу.
- 7.2 С момента вступления новой редакции **ПРАВИЛ** в силу **УЧАСТНИКИ** и **БАНК** при работе в **СИСТЕМЕ** руководствуются положениями новых **ПРАВИЛ**.

**Требования к каналам связи и оборудованию для работы УЧАСТНИКА РАСЧЕТОВ.
КОНФИГУРАЦИЯ РАБОЧЕЙ СТАНЦИИ**

Hard Ware:

Стандартный персональный компьютер в конфигурации

PC Pentium xx-MHz
рекомендуется 32Mb RAM
350-450Mb IDE HDD
3,5" FDD

Оборудование для подключения к телекоммуникациям (сетевая карта, модем и т.п.)

1 Serial/1 LTP
1 Keyboard Port
1 Mouse Port
1 Video Port
Keyboard, Mouse

Color Monitor 14"-15", 800*600, 16 color

Дополнительное стандартное оборудование:

Win-95-принтер для оператора-кассира без кассы и бухгалтера

Кассовый аппарат для оператора-кассира

Специализированное оборудование:

ридер для магнитных КТ-1220 фирмы KDE (только в случае применения магнитных карт для идентификации клиентов-потребителей услуг)

Источник бесперебойного питания (желательно) должен обеспечить не менее 10 минут работы в случае пропадания питания.

Soft Ware:

ОС Windows 95/98

ПО для архитектуры «клиент-сервер»
при скорости канала 19 200

Oracle SQL*Net V2.x (16bit)

либо

ПО для работы с сервером MetaFrame
при скорости канала 9 600

Citrix ICA Client (32bit)

КАНАЛ СВЯЗИ

Для функционирования АРМа в режиме On-Line (постоянный доступ к серверу баз данных) должен быть обеспечен «прозрачный» доступ рабочей станций к серверу баз данных по протоколу TCP/IP через синхронные или асинхронные каналы связи. При этом для организации асинхронного канала может использоваться 2-х проводная выделенная или коммутируемая линия либо сеть ISDN. Для организации синхронного канала может использоваться 2-х или 4-х проводная выделенная линия.

В случае асинхронных каналов используется PPP протокол, а для синхронных каналов может использоваться более широкий спектр протоколов - PPP, Frame Relay и X.25.

**Требования к каналам связи и оборудованию для работы ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.
КОНФИГУРАЦИЯ РАБОЧЕЙ СТАНЦИИ**

Hard Ware:

Стандартный персональный компьютер в конфигурации

PC Pentium xx-MHz
рекомендуется 32Mb RAM
350-450Mb IDE HDD
3,5" FDD

Оборудование для подключения к телекоммуникациям (сетевая карта, модем и т.п.)

1 Serial/1 LTP
1 Keyboard Port
1 Mouse Port
1 Video Port
Keyboard, Mouse
Color Monitor 14"-15" , 800*600, 16 color

Soft Ware:

ОС Windows 95/98
ПО для архитектуры «клиент-сервер» Oracle SQL*Net V2.x (16bit)
при скорости канала 19 200

либо

ПО для работы с сервером MetaFrame Citrix ICA Client (32bit)
при скорости канала 9 600

КАНАЛ СВЯЗИ

Для функционирования АРМа в режиме On-Line (постоянный доступ к серверу баз данных) должен быть обеспечен «прозрачный» доступ рабочей станций к серверу баз данных по протоколу TCP/IP через синхронные или асинхронные каналы связи. При этом для организации асинхронного канала может использоваться 2-х проводная выделенная или коммутируемая линия либо сеть ISDN. Для организации синхронного канала может использоваться 2-х или 4-х проводная выделенная линия.

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ КАССИРОВ СИСТЕМЫ «ГОРОД»

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕЙ ИНСТРУКЦИИ..... | 3 |
| НАЧАЛО РАБОТЫ..... | 6 |
| ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ В СИСТЕМЕ..... | 9 |
| ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С СИСТЕМОЙ..... | 10 |
| ПОИСК АБОНЕНТА ПО АДРЕСУ..... | 11 |
| ПОИСК АБОНЕНТА ПО ФИО..... | 13 |
| ПОИСК АБОНЕНТА ПО ФИО И УСЛУГЕ..... | 13 |
| ПОИСК АБОНЕНТА ПО СЧЕТУ..... | 14 |
| ПОИСК КЛИЕНТА ПО ИДЕНТИФИКАЦИОННОЙ КАРТЕ..... | 15 |
| ПРИЕМ «ОСНОВНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ»..... | 16 |
| ПРИЕМ «ОСНОВНЫХ СЛОЖНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ»..... | 18 |
| ПРИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ ЗА «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ»..... | 20 |
| ПРИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ ПО СЧЕТЧИКАМ КАССЫ..... | 21 |
| РАБОТА С КАССОЙ..... | 22 |
| ВЫДАЧА АБОНЕНТУ ИНФОРМАЦИИ О ПЛАТЕЖАХ И ЗАДОЛЖЕННОСТЯХ..... | 23 |
| ВОЗВРАТ ПЛАТЕЖА..... | 24 |
| ЗАВЕРШЕНИЕ ДНЯ. ПРОВЕРКА СОВЕРШЕННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ..... | 26 |
| ПОИСК СОВЕРШЕННОГО ПЛАТЕЖА..... | 27 |

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕЙ ИНСТРУКЦИИ

1. СИСТЕМА «ГОРОД» - автоматизированная система сбора платежей от населения в адрес поставщиков коммунальных и прочих услуг.

2. ПОСТАВЩИК УСЛУГ – организация, в пользу которой осуществляется прием денежных средств от Абонентов.

3. АБОНЕНТЫ – физические лица, осуществляющие платежи в пользу организаций – Поставщиков услуг через систему «Город».

4. КАССИР – кассовый работник пунктов приема платежей, оснащенных автоматизированной системой «Город», осуществляющий прием платежей от Абонентов организаций – Поставщиков услуг.

5. КАРТА СИСТЕМЫ «ГОРОД» - идентификационная карта (номер), используемая для быстрого поиска Абонентов в программном обеспечении системы «Город». Карта системы «Город» содержит идентификационный номер, наносимый на нее следующими способами:

- цифровой код на лицевой стороне карты;
- штриховой код на обратной стороне карты.

Номер карты состоит из 16 цифр. Первые 6 цифр «990002» являются неизменными и означают принадлежность карты Челябинской области. Следующие 10 цифр используются для поиска услуг в системе «Город», которые оплачивает Абонент, и начинаются с цифр:

- «11» - если номер нанесен на бланк пластиковой карты «Социальная карта Челябинца»;

с других цифр, если номер нанесен на специальной (отдельной) пластиковой карте или банковской карте «Золотая корона».

Порядок работы с картами системы «Город» см. в «Инструкции по работе с картами системы «Город»».

6. ОСНОВНОЕ ОКНО – окно, в которое Вы попадаете при запуске АРМа (Окно-закладка «Адрес»), пример ниже:

| Карта | Адрес | ФИО | Услуга | Счет | Долг |
|-------|-------|-----|--------|------|------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

7. ОКНО-ЗАКЛАДКА – окно поиска Абонентов по различным реквизитам (по адресу, ФИО, счету и т.п.) (Основное окно также является Окном-закладкой).

8. ТАБЛИЦА ОКНА-ЗАКЛАДКИ – информация об Абонентах в Основном окне или других Окнах-закладках в виде таблицы следующего вида:

Оператор

Выход 1. Выписка 2. Новшья 3. Платежи 5. Карта 6. Касса вкл. 7. Помощь

Адрес

Город ЧЕЛЯБИНСК

Улица

Дом Квартира

Найти Повтор Отмеченные Сброс

| К | Адрес | ФИО | Услуга | Счёт | Долг | К оплате |
|----|--------------------------|--------------|--------------------|---------|--------|----------|
| Сп | Морской проспект, 50, 15 | Федотова Т Д | Интрс - радио | 7/25517 | 4.00 | |
| Сп | Морской проспект, 50, 15 | Федотова Т Д | Телефон - абонеме | 3017730 | +62.50 | |
| Сп | Ссс-900, 31610, | | За телефон, сибирс | 9874002 | 0.00 | |
| Сп | Флекс спс, 5252, | | Пейджер - флекс сп | 5252 | 0.00 | |

К оплате 0.00 Принято 0.00 Сдача 0.00

Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 12345john

9. ОКНО ОПЛАТЫ – окно, в котором вводится сумма к оплате. Окна оплаты различаются в зависимости от оплачиваемой услуги. Частным случаем является СПЕЦИАЛЬНОЕ ОКНО ОПЛАТЫ – окно, в котором помимо оплаты вводится дополнительная информация о платеже Абонента. Например:

Телефон - абонементная плата: МОРСКОЙ ПРОСПЕКТ, 50, 15 ФЕДОТОВА Т Д

Год 2001

1 янв.

2 фев.

3 мар.

4 апр.

5 май

6 июн.

7 июл.

8 авг.

9 сен.

10 окт.

11 ноя.

12 дек.

АБОН.ПЛАТА 0.00

ДОП.УСЛУГИ 0.00

ОПЛАТА "009" 0.00

К оплате 0.00

10. ОКНО-ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ – окно с информацией об ошибках, на которые необходимо обратить внимание, например:

Оператор

Найдено более 50 записей. Продолжить?

Да Нет

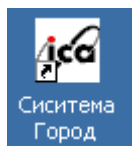
11. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОКНО – окно с информационной надписью (не содержащее редактируемых полей).

12. ПОЛЕ – ячейка в Окне, содержащая или предназначенная для ввода информации.

13. УВЕДОМЛЕНИЕ – дополнения к инструкциям по приему платежей, содержащих информацию по новым договорам с Поставщиками услуг, информацию об изменениях в АРМе и т.д.

НАЧАЛО РАБОТЫ

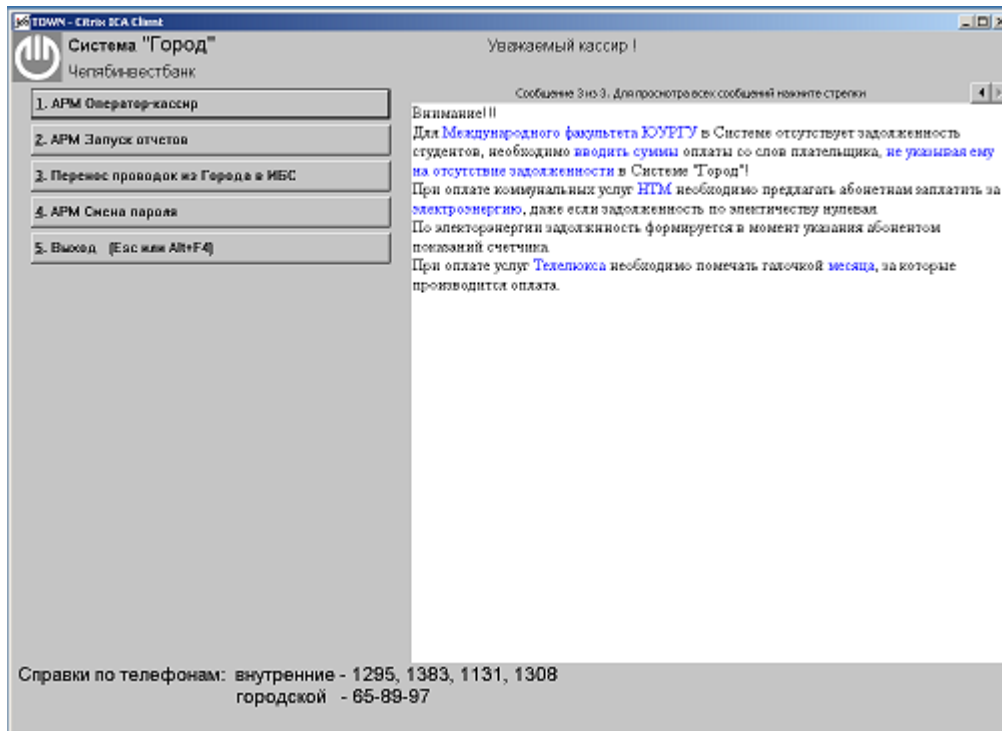
1. Включите принтер или кассовый аппарат, если одно из указанных устройств подключено к Вашему компьютеру.
2. Для запуска АРМа дважды щелкните мышью по значку на экране:



3. После запуска АРМа Вам может быть показано Информационное окно, содержащее оперативную информацию по работе Системы. Вам необходимо внимательно прочитать информацию и, если информационных сообщений несколько, нажать ENTER для продолжения.

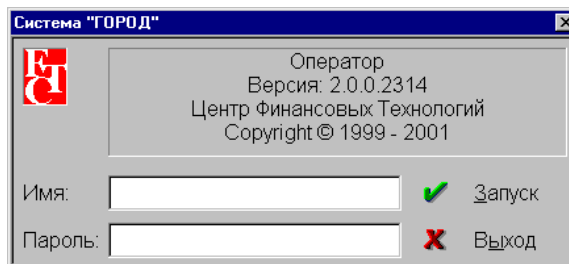
Пример информации:

После того как все информационные сообщения будут доведены до сведения кассира, предлагается список доступных для запуска автоматизированных рабочих мест Системы «Город»:



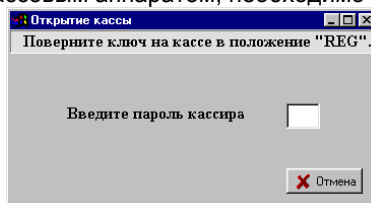
Нажмите кнопку «АРМ Оператор-Кассир».

4. Далее появляется окно ввода имени и пароля:



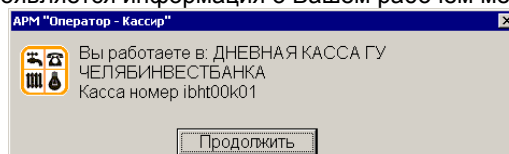
Введите свое имя и пароль.

5. Если вы работаете с кассовым аппаратом, необходимо ввести пароль кассира:



Для открытия кассы, введите пароль.

6. В окне диалога появляется информация о Вашем рабочем месте.



Убедитесь, что номер филиала и кассы верны, после чего нажмите «Продолжить» (ENTER).

7. После нажатия кнопки ENTER вы попадете в Основное окно (Окно-закладка «Адрес»). Структура Окна приведена ниже:

The screenshot shows a software interface for a cashier. At the top, there is a menu bar with options: Выход, 1. Выписка, 2. Товары, 3. Платежи, 5. Карта, 6. Касса вкл., 7. Помощь. Below the menu is a tabbed interface with the 'Адрес' tab selected. The 'Адрес' tab contains input fields for 'Город' (ЧЕЛЯБИНСК), 'Улица', 'Дом', and 'Квартира'. To the right of these fields are buttons for 'Найти', 'Добавить', 'Отмеченные', and 'Сбросить'. Below the address fields is a table with columns: К, Адрес, ФИО, Услуга, Счёт, Долг, К оплате. The table contains several rows of data, including 'Морской проспект, 50, 15' and 'Федотова Т.Д.'. At the bottom of the interface, there are three input fields: 'К оплате' (0.00), 'Принято' (0.00), and 'Сдача' (0.00). The status bar at the very bottom reads: 'Оператор: ФЕДОРИЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 12345John'.

Callouts in the image point to the following elements:

- Окна-закладки
- Кнопка просмотра информации принятых за день платежей
- Кнопка поиска Абонента по Карте
- Кнопка для повтора поиска Абонента
- Кнопка включения/отключения кассы
- Кнопка просмотра списка Поставщиков услуг
- Кнопка очистки Полей в Окне
- Поле, где рассчитывается сдача, которую Вы должны отдать Абоненту
- Поле, где отражается сумма, которую Вы принимаете от Абонента
- Поле, где отражается общая сумма, которую должен оплатить
- Таблица Основного окна
- Поля введения информации для поиска Абонента
- Кнопка выхода из Основного окна
- Кнопка просмотра выписки счета Абонента

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ В СИСТЕМЕ

1. Поиск Абонента может осуществляться по адресу, по лицевому счету, по ФИО и услуге, а также по Карте системы «Город». Ввод информации производится со слов Абонента, либо с бумажного носителя произвольной формы.

✎ *отсутствие квитанции на оплату, расчетной книжки и т.п. не может служить причиной для отказа в приеме платежа от Абонента через Систему.*

✎ *поиск Абонента в Системе рекомендуется осуществлять по адресу или лицевому счету (в том числе по № телефона, если такая информация имеется в системе).*

2. После поиска Абонента в Системе Кассир сверяет данные об Абоненте (ФИО, адрес, лицевой счет и др. информацию), имеющиеся в Системе, с информацией, сообщенной самим Абонентом.

3. В случае если информация об Абоненте в Системе имеет расхождения с данными, на которых настаивает Абонент (неверные ФИО, адрес, номер лицевого счета), **ему рекомендуется обратиться к соответствующему Поставщику услуг для исправления неверных данных. При этом Абоненту объясняется, что имеющиеся в Системе данные об Абоненте предоставляются Поставщиком услуг и могут быть исправлены только в абонентском отделе Поставщика услуг. Кассир должен информировать Абонента о несоответствии информации.**

4. После того, как Абонент найден в Системе, он должен быть проинформирован об имеющихся у него задолженностях. Если у Абонента возникают вопросы о несоответствии данных задолженности в Системе его расчетам, ему рекомендуется обратиться в абонентский отдел соответствующего Поставщика услуг.

5. После выдачи Абоненту документа об оплате, Кассир обязательно должен сообщить Абоненту о необходимости убедиться в правильности его составления (ФИО, адрес, сумма и т.д.).

✎ Во избежание отказа Абонентам в приеме платежей через Систему в пользу зарегистрированных в ней Поставщиков услуг, Кассир может в любой момент посмотреть – какие услуги и в пользу каких Поставщиков услуг можно оплатить через Систему «Город», нажав «**Alt+7**» («**7 Помощь**»).

ОБЩИЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ С СИСТЕМОЙ

1. Перемещаться между Окнами-закладками, активизировать кнопки в Системе, Вы можете:
 - с помощью клавиш: Alt+«горячая клавиша» (подчеркнутая буква или цифра в названии);
 - с помощью мышки.

ПРИМЕР: Чтобы активизировать кнопку **«Выход»**, нажмите Alt+Ы, либо воспользуйтесь мышкой.



2. Перемещаться между Окнами-закладками **«Адрес»-«Фамилия»-«Счет»-«Абонент»-«Прочие»** при пустых Полях можно стрелками ВПРАВО-ВЛЕВО.

3. Переходить между Полями в пределах одного Окна-закладки можно по клавише TAB или ENTER

☞ При нажатии ENTER в последнем Поле текущего Окна-закладки автоматически запускается поиск Абонента (кроме Окна-закладок **«Абонент»** и **«Прочие»**).

ПРИМЕР: Находясь в Окне-закладке **«Абонент»**, в Поле **«Улица»**, можно перейти в следующие Поля этого Окна, нажав клавишу TAB.

4. Переходить по записям в Таблице Окна-закладки Вы можете с помощью стрелок ВВЕРХ - ВНИЗ.
5. Когда Абонент найден в Системе, необходимо курсором встать на услугу, за которую будет совершаться платеж и нажать ENTER, либо первую цифру суммы.

6. После ввода суммы оплаты в Окне оплаты нажатие клавиши ENTER переведет Вас в первоначальную Таблицу Окна-закладки. После чего можно выбрать другую услугу для ее оплаты.

7. Для отмены ввода суммы по одной услуге необходимо установить курсор на этот платеж и нажать клавишу ПРОБЕЛ.

8. После ввода всех сумм, находясь в Таблице Окна-закладки, нажатие стрелки ВПРАВО переведет Вас в Поле **«Принято»**. Чтобы попасть обратно в Таблицу Окна-закладки, нажмите стрелку ВВЕРХ.

9. Вся информация вводится на русском языке. Если включен английский, Система подает звуковой сигнал и не позволяет осуществлять ввод. В этом случае необходимо переключиться на русский язык (обычно, это комбинация клавиш Ctrl + Shift).

10. Смена годов в Окне оплаты осуществляется нажатием клавиш **«Alt+Г»**. Всего в Системе отражается 5 лет (текущий год и по 2 года до и после текущего). Общий порядок смены годов при нажатии клавиш **«Alt+Г»** такой:

- до 1 июля года нажатие указанной клавиши приводит к обратной смене годов (например (если текущий год 2000): 1999, 1998, 2002, 2001, 2000, и т.д.);

- после 1 июля года – к прямой смене годов: 2001, 2002, 1998, 1999, 2000, и т.д.

Автоматически высвечивается текущий год (вне зависимости от того, оплачено ли у Абонента за все месяцы прошлого года или нет).

11. Все платежи делятся на 3 группы:

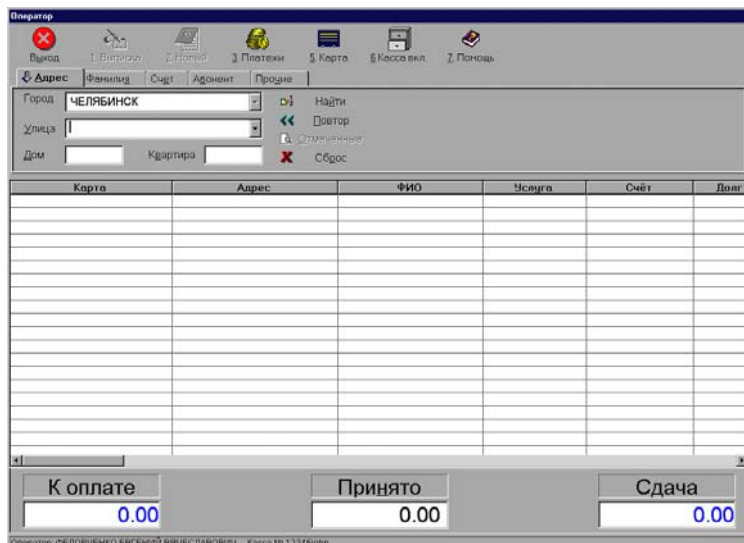
- «основные платежи» (платежи в пользу Поставщиков услуг, информация по Абонентам которых есть в Системе) – используются Окна-закладки: **«Адрес»**, **«Фамилия»**, **«Счет»**, **«Абонент»**

- «платежи по дополнительным услугам» (когда информация об Абоненте вносится в Систему вручную) – используется Окно-закладка **«Прочие»**,

- «платежи по счетчикам кассы» - платежи, которые осуществляются по клавишам F1-F12 без ввода информации в Систему (применяется только в случае использования Вами кассового аппарата).

ПОИСК АБОНЕНТА ПО АДРЕСУ

1. Поиск Абонента по адресу осуществляется в Основном окне «Адрес», в которое Вы попадаете при запуске программы. Из других Окон-закладок в него можно попасть, нажав Alt+A, либо стрелки ВПРАВО-ВЛЕВО (при пустых Полях).



2. В Поле «Улица» введите название улицы (первые 3-4 буквы). При этом откроется список улиц, из которого можно выбрать необходимую.

☞ Улицы с порядковыми числительными (1-я, 2-я и т.п.), а также слова «переулок», «проспект» и т.д. записаны в Системе следующим образом:
«Красногорский 1-й» или
«Воинская 2-я», «Строителей 1-й пер.»

3. По клавише TAB (или ENTER) перейдите в Поле «Дом», введите номер дома с учетом дроби или буквы, если они есть.

4. По клавише TAB (или ENTER) перейдите в Поле «Квартира», введите номер квартиры

5. Нажмите ENTER

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ:

- Если Вы не можете найти улицу, осуществите поиск **по вхождению** - например, если не находится улица 3-я Сухарная, нужно ввести в Поле «Улица» следующую информацию: «СУХАР*». При этом Система покажет все улицы с таким вхождением:

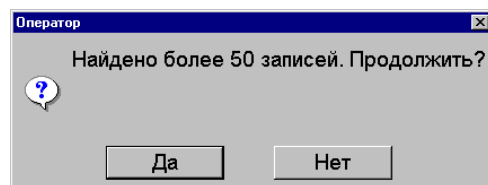
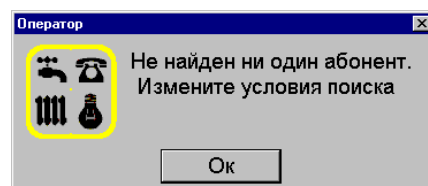
СУХАРНАЯ
СУХАРНАЯ 1-я
СУХАРСКАЯ и т.п.

- Поиск по вхождению также полезно использовать, если по предлагаемому Абонентом адресу найдены не все услуги, за которые он хочет заплатить. Такая ситуация может возникнуть, если различные Поставщики услуг неодинаково обозначают название улицы, номер дома или квартиры (с учетом дробей или букв, если они есть) для одного и того же Абонента (например, Горская, Горский ж/м, Горский м/р и т.д.). В этом случае необходимо набрать слово «Горск*», номер дома, номер квартиры и выбрать нужного Абонента. Абоненту рекомендуется обратиться к соответствующим Поставщикам услуг для исправления неправильно предоставленного адреса.

- Если Абонент в Системе не найден, появляется Окно-предупреждение с надписью «Не найден». Произведите поиск Абонента по другим параметрам (счет, ФИО). Если и в этом случае Абонент в Системе не найден, то прием платежа через Систему с внесением информации о таком Абоненте осуществляется только в пользу определенных Поставщиков услуг.

- Если по указанному адресу найдено слишком много записей, появляется Окно - предупреждение:

Уточните критерии поиска (выбрать «Нет»), либо просмотрите первые 50 записей в Таблице (выбрать «Да»).



6. Если поиск Абонента успешен, на экране появляется Таблица с записями. Перемещаться по ним можно клавишами ↑↓ (ВВЕРХ-ВНИЗ).

ПОЛЕЗНО:

- Чтобы вновь найти в Системе Абонента по тем же критериям, которые последними вносились в Систему, после очистки экрана, необходимо нажать кнопку «Поиск» (Alt+P),
- очистка Таблицы - кнопка «Сброс» (Alt+R)

ПОИСК АБОНЕНТА ПО ФИО

1. Поиск Абонента по ФИО можно осуществлять лишь в крайних случаях, так как по данному критерию Система чаще всего предлагает слишком большое количество Абонентов, что затрудняет поиск нужного Абонента. Поэтому, если Система выдает слишком много Абонентов на введенное ФИО, рекомендуется перейти в Окно-закладку «Абонент» и в Поле «Услуга» выбрать вид услуги.

2. Для поиска Абонента по ФИО необходимо перейти в Окно-закладку «Фамилия» по горячей клавише (Alt+Я), мышкой или при помощи стрелок ВПРАВО-ВЛЕВО (если Поля пустые).

3. В Поле «Фамилия» введите фамилию Абонента.

4. По клавише ENTER (или TAB) перейдите в Поле «Имя», введите имя Абонента. *Лучше вводить только первые буквы имени и отчества, т.к. у многих Поставщиков услуг информация хранится в виде: ИВАНОВ И. И.*

5. По клавише ENTER (или TAB) перейдите в Поле «Отчество», введите отчество

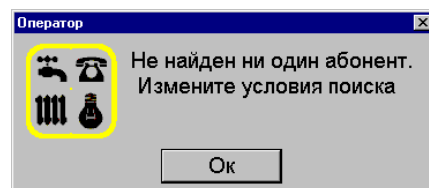
6. Нажмите ENTER

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ:

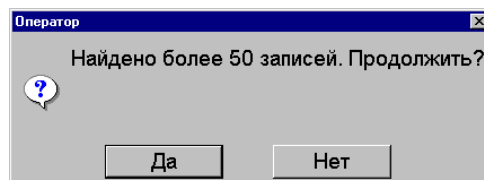
- Если Абонент в Системе не найден, появляется Окно-предупреждение с надписью «Не найден ни один абонент». Произведите поиск Абонента по другим параметрам (адрес, счет), либо по вхождению (например, для поиска Абонента **Суховского**, можно ввести СУХОВСК*).

- Если по указанному критерию найдено слишком много записей, появляется Окно-предупреждение:

Можно либо уточнить критерии поиска (выбрать «Нет»), либо просмотреть 50 записей в Таблице (выбрать «Да»).



7. Если поиск успешен, на экране появляется Таблица с записями. Перемещаться по ним можно клавишами ↑↓.

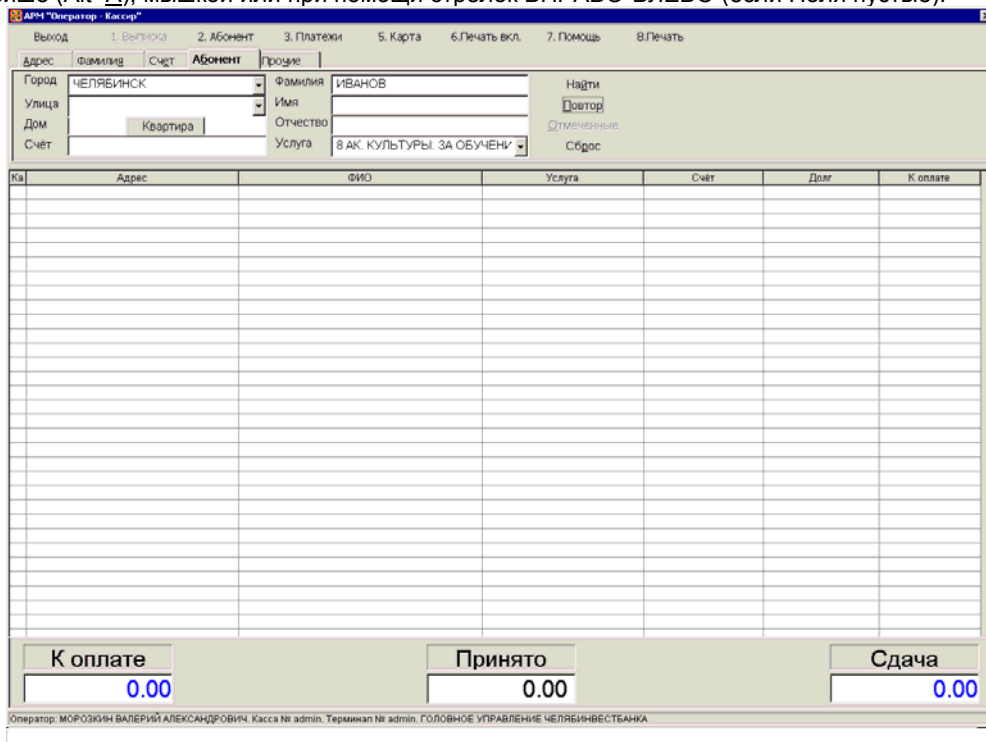


ПОЛЕЗНО:

- повтор поиска Абонента по тем же критериям осуществляется нажатием кнопки «Повтор» (Alt+П),
- очистка Таблицы - кнопка «Сброс» (Alt+P)

ПОИСК АБОНЕНТА ПО ФИО И УСЛУГЕ

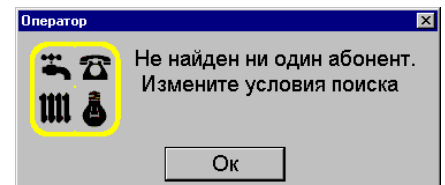
1. В случае если нет возможности найти Абонента по адресу или лицевому счету, наиболее оптимальным критерием поиска является поиск во вкладке «**Абонент**».
2. Для поиска Абонента по ФИО и УСЛУГЕ необходимо перейти в Окно-закладку «**Абонент**» по горячей клавише (Alt+A), мышкой или при помощи стрелок ВПРАВО-ВЛЕВО (если Поля пустые).



3. В Поле «**Фамилия**» введите фамилию Абонента.
4. По клавише ENTER (или TAB) перейдите в Поле «**Имя**», введите имя Абонента.
⚡Лучше вводить только первые буквы имени и отчества или не вводить их вообще, т.к. у многих Поставщиков услуг информация хранится в виде: ИВАНОВ И. И.
5. По клавише ENTER (или TAB) перейдите в Поле «**Отчество**», введите отчество
6. По клавише ENTER (или TAB) перейдите в Поле «**Услуга**», выберите из списка название нужной услуги.
7. Нажмите ENTER

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ:

- Если Абонент в Системе не найден, появляется Окно-предупреждение с надписью «Не найден ни один абонент». Произведите поиск Абонента по другим параметрам (адрес, счет), либо по вхождению (например, для поиска Абонента *Суховского*, можно ввести СУХОВСК*), можно также убрать имя или отчество абонента из параметров поиска.



8. Если поиск успешен, на экране появляется Таблица с записями. Перемещаться по ним можно клавишами ↑↓.

ПОИСК АБОНЕНТА ПО СЧЕТУ

1. Поиск Абонента по счету осуществляется в основном для таких услуг, как плата за городской телефон, за сотовую связь и т.д. Также поиск Абонента по номеру лицевого счета может осуществляться по другим услугам, если Абонент знает этот номер или этот номер указан на предлагаемом им платежном документе.

2. Поиск Абонента по счету осуществляется в Окне-закладке «Счет» - по горячей клавише (Alt+E), мышкой, либо стрелкой ВПРАВО-ВЛЕВО (при пустых Полях)

3. Введите номер счета в Поле «Счет» (вводится вся информация, в том числе, где это нужно, тире и буквы).

4. Если необходимо, выберите вид услуги (для этого перейдите в Поле «Услуга» и используйте стрелки ВВЕРХ-ВНИЗ для выбора конкретной услуги). Это удобно, если номер счета Абонента двух- или трехзначный. Если это не нужно, просто нажмите ENTER

5. В Таблице появится не только услуга с соответствующим счетом, но и все услуги, которые должны оплачиваться по адресу, привязанному к данному счету.

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ:

- Если Абонент в Системе не найден, появляется Окно-предупреждение с надписью **«Не найден ни один абонент»**. Произведите поиск Абонента по другим параметрам (ФИО, адрес). Если и в этом случае Абонент в Системе не найден, то платеж через Систему принимается только в пользу отдельных Поставщиков услуг.

☞ При поиске Абонента по номеру счета, необходимо обязательно учитывать особенности ввода счета по данному условию, указанные в инструкциях по отдельным Поставщикам услуг.

4. Если поиск Абонента успешен, на экране появляется Таблица с записями. Перемещаться по ним для выбора необходимой записи можно клавишами ↑↓.

ПОЛЕЗНО:

- повтор поиска Абонента по тем же критериям осуществляется нажатием кнопки **«Повтор»** (Alt+П),
- очистка Таблицы - кнопка **«Сброс»** (Alt+Р)

ПОИСК КЛИЕНТА ПО ИДЕНТИФИКАЦИОННОЙ КАРТЕ

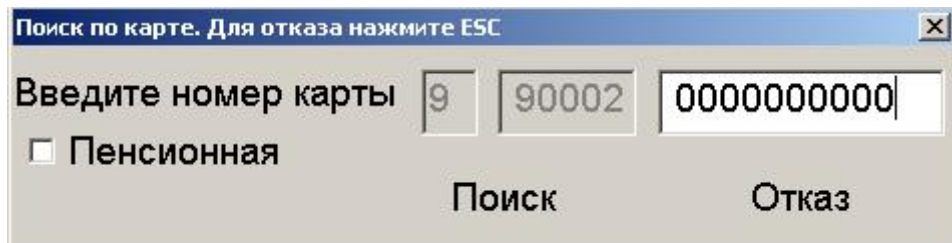
Если Абонент предъявляет Вам Карту, Вам необходимо нажать кнопку **«5Карта»** (Alt+5) или «серый +» (то есть клавишу с «плюсом», которая находится на клавиатуре справа). При этом появится Окно поиска по Карте. Если Карта стандартная (не «Пенсионная»), Вы должны ввести в Поле поиска последние значащие цифры, то есть, если Абонент предъявляет Вам Карту с номером:

9 90002 000 005 02 5

Вы должны ввести следующий номер:

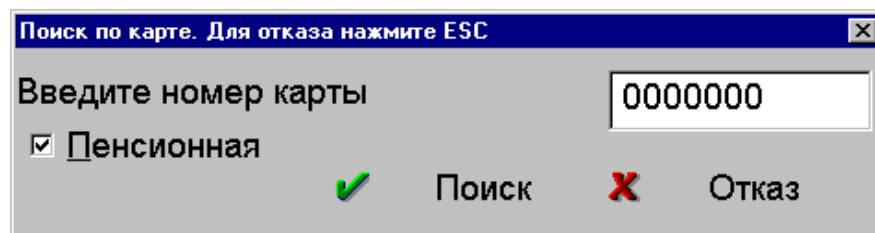
5025

Это будет выглядеть следующим образом:



В случае если рабочее место кассира системы «Город» оборудовано устройством чтения штрихового кода, поиск услуг в АРМе «Оператор-кассир» происходит автоматически при считывании штрих-кода кассиром с карты системы «Город».

Если Вам предъявляют Карту с надписью «Пенсионная», прежде, чем вводить номер карты, Вам необходимо нажать Alt+П (или отметить мышью) для перехода в форму ввода номеров пенсионных Карт. Форма выглядит следующим образом:



Введите номер карты и нажмите ENTER.

⚡ Если Абонент в базе не найден, появляется Окно-предупреждение с надписью **«Карта в Системе не зарегистрирована»** или **«Не найдено»** - Карта ни к какому Абоненту не привязана.

ПРИЕМ «ОСНОВНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ»

1. После поиска Абонента в Системе:
- Встать в Таблице на нужную запись курсором,

The screenshot shows the 'Operator' software interface. At the top, there are navigation buttons: 'Выход', '1. Выписка', '2. Новый', '3. Платежи', '4. Карта', '5. Касса вкл.', and '7. Помощь'. Below these are tabs for 'Адрес', 'Фамилия', 'Счет', 'Абонент', and 'Прочие'. The search fields are filled with: Город: ЧЕЛЯБИНСК, Улица: ЦВЕТНОЙ ПРОЕЗД, Дом: 1, Квартира: 23. A table below shows search results:

| К | Адрес | ФИО | Услуга | Счет | Долг | К оплате |
|----|-----------------------|-----------------|----------------------|-------------|--------|----------|
| И1 | Цветной проезд, 1, 23 | Федорченко И.М. | Телефон - абонент | 3416754 | +65.00 | |
| И1 | Цветной проезд, 1, 23 | Аксенов М.Э. | Узтс со ран - электр | 02020100230 | 0.00 | |

At the bottom, there are three input fields: 'К оплате' (0.00), 'Принято' (0.00), and 'Сдача' (0.00). The status bar at the bottom reads: 'Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 12345John'.

- находясь на нужной записи, нажать ENTER. При этом появится Окно оплаты для ввода суммы платежа. Если у Абонента по данной услуге есть задолженность, то она автоматически будет перенесена в Поле «К оплате».

The screenshot shows a payment window titled 'За телефон, Сибирские сотовые системы - 900: ССС-900, 31643'. It contains a 'К оплате' field with the value 100.00.

Попасть в Окно оплаты из Основного окна можно также нажатием первой цифры суммы платежа. Т.е. если, находясь на услуге «Пейджер» нажать цифру 1, автоматически откроется Окно оплаты, а цифра 1 перенесется в Поле «К оплате» следующим образом:

The screenshot shows a payment window titled 'ПЕЙДЖЕР - ФЛЕКС СПС: ФЛЕКС СПС, 5252'. It contains a 'К оплате' field with the value 0.01.

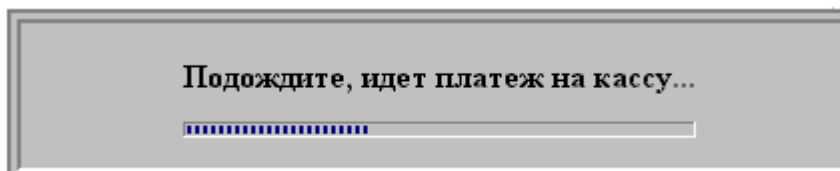
То есть, можно, не нажимая ENTER, сразу вводить сумму платежа, находясь курсором на выбранной в Таблице услуге.

- сообщите Абоненту сумму его задолженности и уточните сумму, которую он желает заплатить.
- При согласии Абонента оплатить начисленную Поставщиком услуг сумму задолженности нажмите ENTER. В противном случае введите другую сумму, нажмите ENTER
- если для совершения платежа требуется введение дополнительной информации, появляется Специальное окно оплаты. Например, по электроэнергии, телефону и др. (смотри «Инструкцию по отдельным поставщикам услуг»),
 - после ввода суммы к оплате и другой необходимой информации в Окне оплаты нажмите ENTER. После этого Вы опять попадете в Окно-закладку с Таблицей-списком оплачиваемых Абонентом услуг.
 - Если Абонент желает оплатить также и другую услугу, необходимо перейти к ней курсором, нажать ENTER, ввести информацию об оплате и т.д.
 - После ввода всех платежей нажмите стрелку ВПРАВО, после чего Вы попадете в редактируемое Поле «Принято» При этом в Полях «К оплате» и «Принято» будет показана сумма, подлежащая оплате Абонентом за все указанные услуги. Возьмите у Абонента деньги и введите сумму, внесенную Абонентом, в Поле «Принято».

2. Нажмите ENTER для подтверждения оплаты. В Поле «Сдача» будет автоматически подсчитана сумма сдачи. Появится Окно:

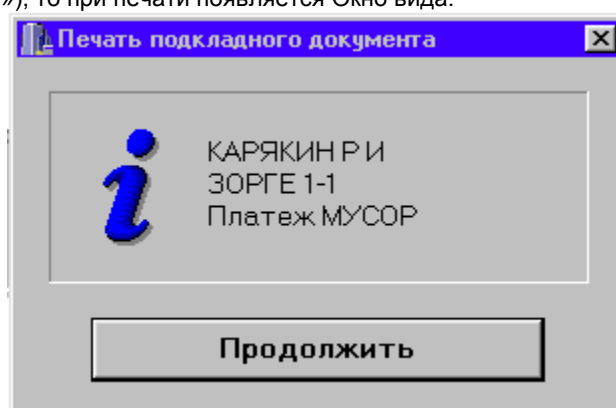
The screenshot shows a confirmation window titled 'Вноситель'. It displays the name 'ФЕДОТОВА Т.Д.' and the message 'Касса включена. Оплачивать?'. There are 'Да' and 'Нет' buttons at the bottom.

3. Нажмите **«Да»**, если операция была произведена правильно. При этом появится Окно следующего вида:



4. Распечатается платежный документ с указанием реквизитов Абонента, суммы и назначения платежа.

5. Если вместе с платежами по Системе «Город» Кассир принимает другие платежи, не включенные в Систему «Город», с использованием подкладных платежных документов (см. раздел «Прием платежей за услуги по счетчикам»), то при печати появляется Окно вида:



Нажмите кнопку **ДОКУМЕНТ на кассе**, сделайте оттиск на подкладном документе, нажмите еще раз **ДОКУМЕНТ** и нажмите **ENTER** на компьютере.

6. Отдайте Абоненту чеки и подкладные документы.

ПРИЕМ «ОСНОВНЫХ СЛОЖНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ»

1. Сложная услуга отображается на экране оператора в основном окне одной строчкой (так же, как и обыкновенная услуга).

2. При нажатии клавиши ENTER на экран монитора выводится форма, на которой отображается сальдо подуслуг, для которых открыты субсчета для данного лицевого счета.

| Год | Услуга | Долг | Начислено | К оплате |
|---------|--------------|--|-----------|----------|
| 2001 | Квартплата | +50.34 | 0.00 | 0.00 |
| 1 янв. | Вывоз мусора | +3.41 | 0.00 | 0.00 |
| 2 фев. | Отопление | 13.10 | 0.00 | 13.10 |
| 3 мар. | Горячая вода | 10.70 | 0.00 | 10.70 |
| 4 апр. | Капремонт | +3.97 | 0.00 | 0.00 |
| 5 май | Подуслуги | Кнопки распределения итоговой суммы к оплате Итоговые поля ДОЛГ, НАЧИСЛЕНО, К ОПЛАТЕ Не редактируемые поля ДОЛГ и НАЧИСЛЕНО по каждой подуслуге. Редактируемые поля К ОПЛАТЕ по каждой подуслуге и итоговая сумма | | |
| 6 июн. | Календарь | 1 Пропорционально 2 Равномерно 3 Максимально | | |
| 7 июл. | К оплате | 23.80 | 0.00 | 23.80 |
| 8 авг. | | | | |
| 9 сен. | | | | |
| 10 окт. | | | | |
| 11 ноя. | | | | |
| 12 дек. | | | | |

- В поле «Долг» подставляются значения долгов по каждой подуслуге. Знак плюс в сумме означает переплату. При первом входе в форму, если не выбраны месяцы оплаты, долг автоматически переносится в поле «К оплате». Суммы переплат в поле «К оплате» не переносится.

- Месяцы в календаре отмечаются-размечаются функциональными клавишами F1-F12 в соответствии с номером месяца или курсором. Можно отметить только непрерывный период (т.е. если отметить январь и апрель, то февраль и март отметятся автоматически). При снятии отметки с одного месяца автоматически снимаются отметки с более поздних месяцев от выбираемого. Название последнего оплаченного месяца отображается зеленым цветом.

- При отметке месяцев в поле «Начислено» по каждой подуслуге подставляются начисления за соответствующий месяц, присланные поставщиком услуг. Если за указанный месяц нет начислений, то в поле «К оплате» отображается последнее присланное начисление по подуслуге.

- При любом изменении поля «К оплате» по любой подуслуге производится перерасчет итоговой суммы «К оплате».

- Если оператор изменит итоговую сумму и нажмет клавишу «Enter», сумма распределится:

- при наличии сумм начислений - пропорционально сумм начислений;

- при отсутствии сумм начислений - пропорционально долгу (при этом переплата не учитывается);

- при отсутствии сумм начислений и сумм долгов - сумма распределится равномерно по всем подуслугам. Если останется остаток после равномерного распределения, то этот остаток добавляется к последней подуслуге.

Примечание: в дальнейшем алгоритм автоматического распределения сумм по подуслугам может быть изменен разработчиками.

3.С целью избежания конфликтов с плательщиками и поставщиками услуг - кассир обязан проверять соответствие разбивки сумм оплаты по подуслугам в системе «Город» суммам, указанным в предъявленном плательщиком документе (счету, квитанции). Кассир также обязан по результатам проведенных операций просить плательщиков проверять правильность совершенной операции. Основным документом при оплате признается счет (квитанция) на бумажном носителе, а в случае наличия исправлений - счет (квитанция) на бумажном носителе, подписанный плательщиком.

! **ВНИМАНИЕ!!!** Если распределение сумм, сделанное программно, не совпадает с распределением сумм по подуслугам в предъявленном плательщиком счете (квитанции) на оплату, кассир **ОБЯЗАН** исправить в Системе все суммы в поле «К оплате» по подуслугам в соответствии с предъявленным счетом (квитанцией) на бумажном носителе.

- !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
 - !
- Если в счете (квитанции) плательщиком допускались исправления, попросить плательщика до проведения операции подтвердить исправления своей подписью, после чего провести операцию, результаты операции распечатать непосредственно на обороте счета (квитанции).
- Если разбивка оплаты по подуслугам выполняется в соответствии с устными требованиями плательщика (или если распечатать результаты операции на счете (квитанции) по каким-то причинам невозможно), кассир обязан по результатам операции попросить плательщика проверить правильность исполнения поручения и подтвердить правильность проведенной операции подписью плательщика на квитанции (чеке).
- В случае, если в предъявленной счете (квитанции) встречаются отрицательные суммы по подуслугам, необходимо объяснить плательщику невозможность проведения отрицательной суммы оплаты и необходимость оплатить либо только подуслуги с положительным долгом, либо предложить уменьшить на данную отрицательную величину оплату по какой-либо другой подуслуге по выбору плательщика.

ПРИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ ЗА «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ»

В пользу некоторых Поставщиков услуг при отсутствии Абонента в Системе нужно вводить информацию о данном Абоненте. Прием платежей осуществляется в Окне-закладке «Прочие»:

The screenshot shows a software interface for receiving payments. At the top, there is a menu bar with options: Выход, 1. Вспышка, 2. Новья, 3. Платежи, 5. Карта, 6. Касса вкл., 7. Помощь. Below the menu is a sub-menu with tabs: Адрес, Фамилия, Счет, Абонент, **Прочие**. The main form contains input fields for: Получатель (НГРТС), Город (ЧЕЛЯБИНСК), ИИН, Услуга (ВСЕ УСЛУГИ), Код, and fields for address (Улица, Дом, Квартира, ФИО). There are buttons for 'Найти', 'Повтор', and 'Сброс'. Below the form is a table with columns: ИИН, Получатель, Сумма, Код, Услуга, К оплате. At the bottom, there are three summary boxes: 'К оплате' with value 0.00, 'Принято' with value 0.00, and 'Сдача' with value 0.00. The status bar at the very bottom reads: Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 12345john

Прием платежей за «прочие услуги» осуществляется следующим образом:

- если Абонент платит еще и за «основные» услуги, то переход в Окно-закладку «Прочие» осуществляется после ввода всей информации по «Основным платежам». При этом ФИО и адрес Абонента автоматически переносятся в это Окно-закладку.
- необходимо ввести в Поле «Получатель» название организации, в пользу которой необходимо принять платеж (либо значение ИИН в Поле «ИИН» или счетчик кассы в Поле «Код»).
- после необходимо заполнить адрес Абонента. При этом, если данный адрес уже существует в Системе, Система автоматически предложит ФИО, привязанное к данному адресу. Если ФИО не совпадает, исправьте его вручную.
- заполнив все Поля, перейдите к соответствующей услуге и нажмите ENTER, при этом откроется Поле оплаты, как и при приеме «основных» услуг.

ПРИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ ПО СЧЕТЧИКАМ КАССЫ

(для случая использования кассового аппарата)

1. АБОНЕНТ НАХОДИТСЯ В СИСТЕМЕ ПО АДРЕСУ, НОМЕРУ СЧЕТА ИЛИ ФИО И УСЛУГЕ.
2. Вводятся данные по оплате за основные услуги.
3. Если Абонент также хочет оплатить другие услуги, которых нет в Системе, по расчетным книжкам (квитанциям), то Кассир может проводить такие платежи также через компьютер с помощью функциональных клавиш F1 – F12.

*Использование функциональных клавиш ускоряет обслуживание клиентов, а также позволяет Кассирам определять **общую сумму к оплате** за все услуги без калькулятора, выводить отчет по кассе по всем платежам.*

4. Клавиши F1 – F12 соответствуют номерам счетчиков кассы с 1-го по 12-й.

***Например**, если на 3-й счетчик кассы бьются суммы за антенну, то для проведения платежа за данную услугу Кассир нажимает клавишу F3 и вводит необходимую сумму.*

5. Если необходимо принять несколько платежей на один счетчик, необходимо **НЕСКОЛЬКО** раз нажать одну и ту же функциональную клавишу.

6. После того, как все платежи введены, необходимо перейти в Поле «**Принято**» и ввести сумму наличных, переданную Кассиру Абонентом. После подтверждения оплаты в Поле «**Сдача**» будет отражена сумма сдачи, которую Кассир должен передать Абоненту.

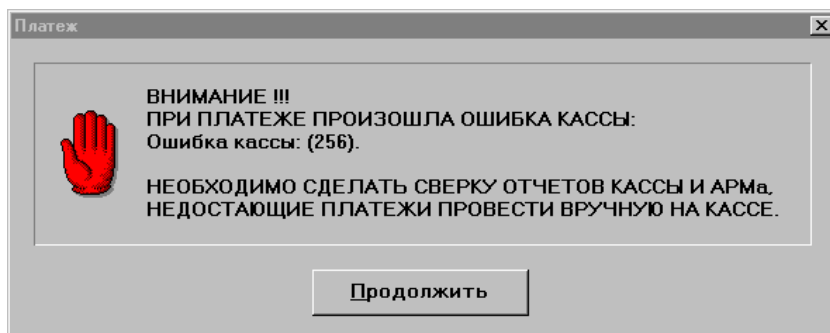
7. Для услуг, которые зарегистрированы в Системе, на кассе распечатывается чек, для остальных услуг (которых нет в Системе) появляется Окно для печати подкладного документа. Нажмите кнопку **ДОКУМЕНТ на кассе**, сделайте оттиск на подкладном документе, нажмите еще раз **ДОКУМЕНТ** и нажмите ENTER на компьютере.

☞ Прием платежей через F1-F12 производится С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ РАСЧЕТНЫХ КНИЖЕК И КВИТАНЦИЙ.

РАБОТА С КАССОЙ

(для случая использования кассового аппарата)

1. При начале работы (запуске АРМа) обязательно должна произойти инициализация кассы, т.е. установлена связь компьютера с кассой.
2. При приеме платежей через Систему может возникнуть следующее Окно-предупреждение:



При появлении такого Окна, обязательно проверьте соответствие платежей на чековой ленте и в Системе (Окно «**3 Платежи**» - Alt+3).

- если Вы обнаружили, что платеж, проведенный через Систему, не попал на кассу (для этого необходимо войти в Окно «**3 Платежи**» (Alt+3)), то для проведения его через кассу необходимо встать курсором на нужный платеж, нажать «**3 Квитанция**» (Alt+3) и выбрать «**Чек**».
- если Вы обнаружили, что платеж прошел по кассе, но не был проведен через Систему, необходимо нажать кнопку «**6 Касса вкл.**» (Alt+6) и провести платеж через Систему.

⚠ Не забудьте после проведения такой операции включить кассу.

3. В конце дня Вы должны обязательно свести кассу, то есть проверить соответствие принятых наличных сумм с информацией в АРМе. См. п. «Завершение дня».

ВЫДАЧА АБОНЕНТУ ИНФОРМАЦИИ О ПЛАТЕЖАХ И ЗАДОЛЖЕННОСТЯХ

Если у Абонента имеются задолженности, они отражаются в графе «Долг» в Таблице Основного окна (или Окна-закладки):

Оператор

Выход 1 Выписка 2 Новьи 3 Платежи 5 Карта 8 Касса вкл 7 Помощь

Адрес: ЧЕЛЯБИНСК
 Улица: ЗОРГЕ
 Дом: 13 Квартира: 1

| К | Адрес | ФИО | Услуга | Счёт | Долг | К оплате |
|---|--------------|---------------------|----------------|-----------|--------|----------|
| | Зорге, 13. 1 | Свейнина Галина Ива | Электроэнергия | 508770012 | 101.05 | |

К оплате: 0.00 Принято: 0.00 Сдача: 0.00

Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 1391226

Если сумма отражается со знаком «+», то это переплата.

Если Абонент хочет получить более подробную информацию о начислениях и оплатах, Вам необходимо нажать кнопку «1 Выписка» (Alt+1), при этом откроется следующее Окно:

Выписка по абоненту: ФЕДОТОВА Г. Д. Услуга: Телефон - абонентская плата

| Дата | Нач | Опла | Долг | Операция | Создан | На проводку |
|---------------------|-------|-------|--------|-----------------------|---------------------|------------------|
| 18/09/2000 10:05:32 | | 30.00 | 11.00 | Наличный платеж | 18/09/2000 10:05:27 | 18/09/2000 10:00 |
| 30/09/2000 08:56:13 | 27.50 | | 38.50 | Начисление | 30/09/2000 08:45:04 | 30/09/2000 08:4 |
| 17/10/2000 11:53:20 | | 90.00 | +51.50 | Наличный платеж | 17/10/2000 11:53:26 | 17/10/2000 11:5 |
| 08/11/2000 17:38:40 | | 38.50 | +90.00 | Гашение задолженности | 08/11/2000 17:38:13 | 08/11/2000 17:3 |
| 22/11/2000 10:31:46 | 27.50 | | +62.50 | Начисление | 22/11/2000 10:31:19 | 22/11/2000 10:3 |
| 28/12/2000 08:43:40 | 27.50 | | +35.00 | Начисление | 28/12/2000 08:43:19 | 28/12/2000 08:4 |
| 17/01/2001 11:58:39 | | 55.00 | +90.00 | Наличный платеж | 17/01/2001 11:58:37 | 17/01/2001 11:5 |
| 30/01/2001 22:22:01 | 27.50 | | +62.50 | Начисление | 30/01/2001 22:21:40 | 30/01/2001 22:2 |

Обоснование: Создан на основании реестра E000015/575..
 Документ номер 82439517.

Записей: 8

В столбце «Дата» отражаются даты операций: зачисления задолженности или ее оплаты.

В столбцах «Начислено» и «Оплачено» отражается, соответственно, информация о сумме начисленной задолженности или о сумме совершенного Абонентом платежа.

В столбце «Долг» отражается сумма долга (переплаты), числящаяся за Абонентом на дату операции.

В столбце «Операция» расшифровывается характер операции:

- «Зачисление задолженности» - информация о зачислении задолженности Поставщиком услуг на указанную дату. (При нахождении курсора на данной операции в нижнем окне «Основание» может быть указан период, за который начисляется задолженность);
- «Гашение задолженности» – информация об уменьшении задолженности Абонента по услуге (на указанную дату) по данным Поставщика услуг(например, оплата не через Систему);
- «Наличный платеж» - информация об оплате наличными в кассе Участника расчетов через Систему;

- «Гашение задолженности по реестру извещений» – информация об оплате Абонентом услуги не через Систему. Дата операции соответствует дате внесения Поставщиком услуг в Систему реестра гашения задолженности.

- «Аннулирование задолженности (переплаты) по счету» - информация об аннулировании задолженности или переплаты за услугу Поставщиком услуг на дату внесения реестра в Систему.

Помимо этого, Кассир может дать Абоненту следующую информацию:

1) **Дополнительную информацию о начислении задолженности:** о льготах Абонента, расчете задолженности, тарифах и т.д. Для этого необходимо (находясь курсором на соответствующей операции «Зачисление») нажать кнопку «**1 Дополнения**» (Alt+1) или ENTER. Откроется Информационное окно следующего вида:

| | |
|----------------|---|
| ЖИЛЬЦОВ | 4 |
| ЛЬГОТНИКИ 20% | |
| ЛЬГОТНИКИ 30% | |
| ЛЬГОТНИКИ 50% | 1 |
| ЛЬГОТНИКИ 100% | |

К оплате

Если никаких дополнений нет, то появится надпись «Дополнений нет».

2) **Дополнительную информацию о проведенных через Систему платежах:** за какой период, какую сумму и какую подслужбу Абонент оплачивал на дату операции. Для этого необходимо (находясь курсором на соответствующей операции «Гашение задолженности (взнос наличными)») нажать кнопку «**1 Дополнения**» (Alt+1) или просто нажать ENTER. Откроется Информационное окно следующего вида:

| | | |
|--|--------------|-------|
| Год 2001 | АБОН.ПЛАТА | 55.00 |
| 1 янв. <input checked="" type="checkbox"/> | ДОП.УСЛУГИ | 0.00 |
| 2 фев. <input checked="" type="checkbox"/> | ОПЛАТА "009" | 0.00 |
| 3 мар. <input type="checkbox"/> | | |
| 4 апр. <input type="checkbox"/> | | |
| 5 май <input type="checkbox"/> | | |
| 6 июн. <input type="checkbox"/> | | |
| 7 июл. <input type="checkbox"/> | | |
| 8 авг. <input type="checkbox"/> | | |
| 9 сен. <input type="checkbox"/> | | |
| 10 окт. <input type="checkbox"/> | | |
| 11 ноя. <input type="checkbox"/> | | |
| 12 дек. <input type="checkbox"/> | | |

Оплачено 55.00

Из данного рисунка видно, что Абонент на дату совершения операции (см. в столбце «Дата») произвел платеж (абонентскую плату) в размере 55 руб. 00 коп. за январь-февраль 2000 г.

Для удобства Кассиров последний оплаченный Абонентом месяц отражается в Окне оплаты **ЗЕЛЕНЫМ** цветом.

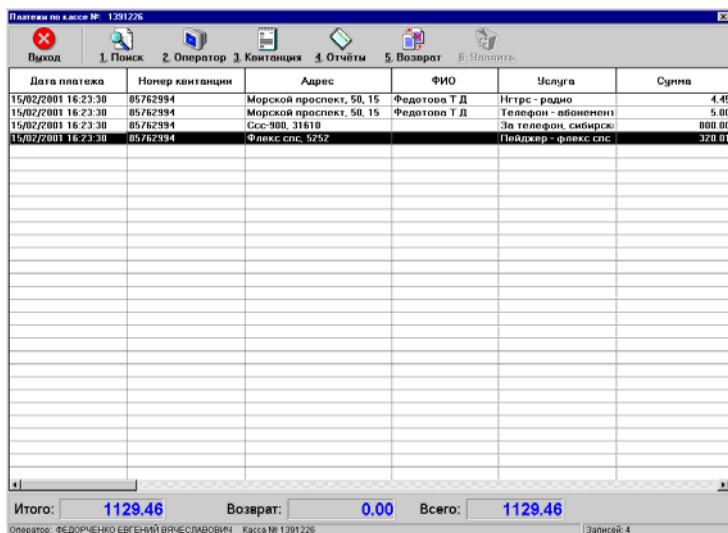
ВОЗВРАТ ПЛАТЕЖА

При работе в Системе может возникнуть необходимость осуществить возврат платежа в случае, если:

- оплачена задолженность другого Абонента,
- сумма ошибочно внесена на счет другого Поставщика услуг

При этом Вам необходимо совершить возврат платежа следующим образом:

1. Нажмите кнопку «**3 Платежи**» (Alt+3). Появится Таблица с перечнем принятых платежей по данной кассе:

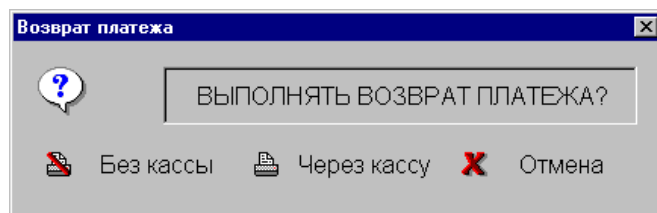


| Дата платежа | Номер квитанции | Адрес | ФИО | Услуга | Сумма |
|---------------------|-----------------|--------------------------|--------------|---------------------|--------|
| 15/02/2001 16:23:30 | 85762994 | Морской проспект, 50, 15 | Федотова Т Д | Интес - радио | 4.45 |
| 15/02/2001 16:23:30 | 85762994 | Морской проспект, 50, 15 | Федотова Т Д | Телефон - абонент | 5.00 |
| 15/02/2001 16:23:30 | 85762994 | Ссс-900, 31810 | | За телефон, сибирск | 800.00 |
| 15/02/2001 16:23:30 | 85762994 | Фликс с/с, 52/52 | | Поддерж - фликс с/с | 320.00 |

Итого: **1129.46** Возврат: **0.00** Всего: **1129.46**

Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 1391226 Залисей: 4

2. Выберите нужный платеж курсором
3. Нажмите кнопку «**5 Возврат**» (Alt+5). Появляется Окно следующего вида:



4. Выберите нужную кнопку. После этого соответствующий платеж отмечается синим цветом, а в Таблице Окна-закладки появляется соответствующий возврат (красного цвета).

⚡ *Возврат через кассу делается в случае, когда платеж прошел как через Систему, так и через кассу. Если платеж прошел только по Системе, а на кассу не пошел, делается возврат без кассы.*

ЗАВЕРШЕНИЕ ДНЯ. ПРОВЕРКА СОВЕРШЕННЫХ ПЛАТЕЖЕЙ.

Для проверки всех принятых в течение дня платежей:

1. Нажмите кнопку **«3 Платежи»** (мышью или Alt+3)
2. Откроется Окно следующего вида:

| Дата платежа | Номер квитанции | Адрес | ФИО | Услуга | Сумма |
|---------------------|-----------------|--------------------------|--------------|----------------------|--------|
| 15/02/2001 16:23:30 | 05762994 | Морской проспект, 50, 15 | Федотова Т Д | Интер - радио | 4.45 |
| 15/02/2001 16:23:30 | 05762994 | Морской проспект, 50, 15 | Федотова Т Д | Телефон - абонемента | 5.00 |
| 15/02/2001 16:23:30 | 05762994 | Ссс-900, 31810 | | За телефон, сибирск | 800.00 |
| 15/02/2001 16:23:30 | 05762994 | Флекс спс, 5252 | | Пейджер - флекс спс | 320.01 |

Итого: **1129.46** Возврат: **0.00** Всего: **1129.46**

Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 1391226 Залпкой: 4

3. Для просмотра информации по отдельному совершенному платежу, выберите его курсором и нажмите ENTER

4. Для просмотра платежей, принятых отдельным Кассиром, нажмите **«2 Оператор»** (Alt+2) (если на одной кассе в течение дня работали разные Кассиры).

5. Для сверки платежей, прошедших по кассе и через Систему в течение дня:

- нажмите **«4 Отчеты»** (Alt+4);
- выберите отчет **«По кассе-услугам»**;
- сверьте прошедшие по кассе и через Систему суммы. При несовпадении сумм внесите исправления (см. раздел «Работа с кассой»).

☞ *Сверку сумм необходимо проводить до гашения кассового аппарата.*

☞ Если Кассир не может свести кассу самостоятельно, он должен обязательно связаться со службой сопровождения СИСТЕМЫ.

☞ *Нельзя завершать день, не сведя платежи, прошедшие по кассе и по Системе.*

4. Если используется кассовый аппарат, выключите его.

ПОИСК СОВЕРШЕННОГО ПЛАТЕЖА

1. Если в течение рабочего дня необходимо найти принятый Кассиром платеж по определенному направлению, необходимо из Окна-Закладки нажать кнопку «**3 Платежи**». При этом откроется следующее Окно:

| Дата платежа | Номер квитанции | Адрес | ФИО | Услуга | Сумма |
|---------------------|-----------------|--------------------------|--------------|---------------------|---------|
| 15/02/2001 16:23:30 | 85762994 | Морской проспект, 50, 15 | Федотова Т Д | Интерс - радио | 4.45 |
| 15/02/2001 16:23:30 | 85762994 | Морской проспект, 50, 15 | Федотова Т Д | Телефон - абонент | 5.00 |
| 15/02/2001 16:23:30 | 85762994 | Ссс-300, 31610 | | За телефон, сибирск | 000.00 |
| 15/02/2001 16:23:30 | 85762994 | Флекс спс: 5252 | | Пойджер - флекс спс | 320.00 |
| Итого: | | | | | 1129.46 |
| Возврат: | | | | | 0.00 |
| Всего: | | | | | 1129.46 |

Оператор: ФЕДОРЧЕНКО ЕВГЕНИЙ ВЯЧЕСЛАВОВИЧ Касса № 1391226 Занесён: 4

2. Для поиска платежа нажмите кнопку «**1 Поиск**» (мышкой или Alt+1).
3. Введите номер счета Абонента и нажмите ENTER

Введите номер счёта

Искать Отменить

4. На экране появится соответствующий платеж
5. Для просмотра информации об этом платеже нажмите ENTER
6. Для выхода нажмите «**Выход**» (или Esc).