

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«РОССИЙСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА»**

**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ  
УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ ТУРИНДУСТРИИ  
«РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Руководитель  
РОСКАЧЕСТВА**

  
\_\_\_\_\_ **М.А. Протасов**

**«01» июля 2024 г.**

**ПРАВИЛА  
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ  
СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ ТУРИНДУСТРИИ  
«РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ  
ТУРИНДУСТРИИ «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» РАЗРАБОТАНА  
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ «РОССИЙСКАЯ  
СИСТЕМА КАЧЕСТВА»

УТВЕРЖДЕНА ПРИКАЗОМ РУКОВОДИТЕЛЯ РОСКАЧЕСТВА

СИСТЕМА ВВОДИТСЯ В ДЕЙСТВИЕ С «01» марта 2024 г.

Настоящие документы Системы добровольной сертификации услуг и объектов туриндурии «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены в любом виде без письменного согласия создателя Системы – РОСКАЧЕСТВА

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения .....
  2. Термины и определения .....
  3. Цели, задачи и принципы функционирования СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».....
  4. Перечень объектов, подлежащих добровольной сертификации, и характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».....
  5. Организационная структура, состав и функции участников СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».....
  6. Правила проведения работ по добровольной сертификации в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» .....
  7. Порядок оплаты работ по сертификации в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».....
  8. Конфиденциальность информации в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».....
  9. Взаимодействие СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» с другими системами сертификации .....
  10. Рассмотрение апелляций и жалоб в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» .....
- Приложения 1-7. Формы документов, выдаваемых органом по сертификации в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».....

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование Системы добровольной сертификации и сведения о создателе: полное – Система добровольной сертификации услуг и объектов туриндустрии «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»,

сокращенное – СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».

Создатель СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» - Автономная некоммерческая организация «РОССИЙСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА» (сокращенно - РОСКАЧЕСТВО).

Руководитель РОСКАЧЕСТВА – М.А. Протасов.

Юридический и почтовый адрес: 119071, РФ, г. Москва, ул. Орджоникидзе, д.12

1.2 Система добровольной сертификации услуг и объектов туриндустрии «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» (далее по тексту – СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», Система) включает:

- «Правила функционирования СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»,
- «Порядок применения знака соответствия СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»,

1.3. Настоящий документ устанавливает правила функционирования Системы, включающие:

- область деятельности СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»;
- перечень объектов, подлежащих добровольной сертификации и характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация и нормативных документов, содержащих эти характеристики;
- организационную структуру СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», состав и функции участников Системы;
- правила проведения работ по добровольной сертификации;
- порядок сертификации;
- схемы сертификации;
- взаимодействие органа по сертификации с заявителем;
- требования к сертификатам соответствия и другим документам;
- порядок оплаты работ по сертификации;
- конфиденциальность информации;
- взаимодействие с другими системами сертификации;
- рассмотрение апелляций в Системе.

1.4 В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» проводится оценка соответствия объектов, принадлежащих юридическим лицам различных форм собственности и физическим лицам, зарегистрированным в качестве индивидуальных предпринимателей, а также самозанятым

гражданам, по документам стандартизации (национальным стандартам Российской Федерации) в форме добровольной сертификации.

1.5 Настоящие Правила функционирования СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» являются основополагающим документом для проведения добровольной сертификации в Системе.

1.6 Все документы, используемые в работах по добровольной сертификации, в том числе сертификаты соответствия на объекты, оформляются на государственном языке Российской Федерации - русском языке.

1.7 Настоящие Правила вступают в силу с даты утверждения руководителем РОСКАЧЕСТВА и после регистрации СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», в Едином Реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

## **2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» используются основные понятия, установленные Федеральным законом «О техническом регулировании» (от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ), определения по ГОСТ ISO/IEC 17000–2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы».

## **3 ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

3.1 **Подтверждение соответствия в форме добровольной сертификации** в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» осуществляется согласно № 184-ФЗ от 27.12.2002 г. «О техническом регулировании **в целях:**

- удостоверения соответствия услуг и объектов туристической индустрии документам по стандартизации и условиям договоров, установленных законодательством;
- содействия приобретателям, в том числе потребителям, в компетентном выборе услуг;
- повышения конкурентоспособности услуг на российском рынке;
- создания условий для обеспечения свободного перемещения услуг по территории Российской Федерации.

3.2 Деятельность СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» согласно № 184-ФЗ от 27.12.2002 г. «О техническом регулировании» направлена **на решение следующих задач:**

- по подтверждению соответствия услуг и объектов туристической индустрии документам по стандартизации, устанавливающим требования к объектам сертификации, подтверждаемым при добровольной сертификации;

- по разработке процедур и инструментария в области добровольной сертификации услуг, обеспечивающих достоверность результатов;
- по защите интересов потребителей (туристов, путешественников, потребителей) и заинтересованных сторон в услугах.

3.3 Подтверждение соответствия услуг в форме добровольной сертификации в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», согласно № 184-ФЗ от 27.12.2002 г., осуществляется **на основе следующих принципов:**

- доступности информации о порядке осуществления подтверждения соответствия услуг заинтересованным лицам;
- недопустимости применения обязательного подтверждения соответствия к объектам, в отношении которых не установлены требования технических регламентов;
- недопустимости принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия услуг в системе добровольной сертификации;
- защиты имущественных интересов заявителей, соблюдения коммерческой тайны в отношении сведений, полученных при осуществлении подтверждения соответствия;
- недопустимости подмены обязательного подтверждения соответствия добровольной сертификацией.

3.4 Объективность и достоверность сертификации в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» обеспечивается аккредитацией в Национальной системе аккредитации организации в качестве органа по сертификации, а также аттестацией экспертов в Системе в установленном порядке.

### **3.5 Нормативная база СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

Нормативную базу Системы составляют нормативные правовые акты Российской Федерации, в том числе:

- Федеральный закон от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Федеральный закон «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2004 г. № 32 (ред. от 25.07.2012 г.) «О регистрации и размере платы за регистрацию системы добровольной сертификации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2013 г.);
- Приказ Ростехрегулирования от 25.02.2005 г. № 27-ст (редакция от 25.12.2008 г.) «Об утверждении Рекомендаций по содержанию и форме документов, представляемых на регистрацию системы добровольной сертификации. Р 50.1.052-2005»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.03.2016 № 687, зарег. в Минюсте России 13 мая 2016 г. № 42087 «Об утверждении собирательной классификационной группировки видов экономической деятельности «Туризм», разработанной на основе

Общероссийского классификатора видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (КДЕС РЕД. 2),

а также документы по стандартизации:

- Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014 (КПЕС 2008);
- Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (КДЕС РЕД. 2);
- ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- ГОСТ Р 54659-2011 «Оценка соответствия. Правила проведения добровольной сертификации услуг (работ)»;
- ГОСТ Р 57619-2017 «Оценка соответствия. Рекомендации по содержанию и применению форм документов, используемых при добровольной сертификации услуг (работ)»;
- ГОСТ Р 57519-2017 «Оценка соответствия. Правила и процедуры проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма»;
- ГОСТ Р 54294-2010 «Оценка соответствия. Беспристрастность. Принципы и требования»;
- ГОСТ Р 54295-2010 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования»;
- ГОСТ Р 54296-2010 «Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования»;
- ГОСТ Р 56041-2014 «Оценка соответствия. Требования к экспертам по сертификации продукции, услуг, процессов»;
- ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 57486-2017 «Услуги населению. Требования к информационному обеспечению»;
- ГОСТ Р 57488 -2017 «Услуги для бизнеса. Классификация и общие требования»;
- ГОСТ Р 56264-2014 «Надлежащая практика регулирования. Руководство по устоявшейся практике в области оценки соответствия».

#### **4. ПЕРЕЧЕНЬ ОБЪЕКТОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ, И ХАРАКТЕРИСТИК, НА СООТВЕТСТВИЕ КОТОРЫМ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

4.1 Областью распространения СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» являются следующие объекты сертификации:

– деятельность в сфере туристической индустрии согласно кодам ОК 029-2014, услуги населению и бизнесу в сфере туризма, в том числе услуги средств размещения, туристические услуги и сопутствующие услуги согласно кодам ОК 034-2014;

4.2 Перечень объектов, подлежащих добровольной сертификации, и характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация, приведены в таблице 1.

Таблица 1

**Перечень объектов, подлежащих добровольной сертификации, и характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

| Перечень объектов, подлежащих добровольной сертификации  | Перечень характеристик, на соответствие которым проводится добровольная сертификация   |
|--|--|
| <b>Услуги (деятельность) в сфере туристической индустрии с кодами ОК 034-2014 и ОК 029-2014</b>  |  |
| <p><b>1. Услуги средств размещения с кодами по ОК 034-2014 (ОКПД 2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- гостиниц (отелей), санаториев, пансионатов, домов и центров отдыха (домов охотника, рыбака), туристских приютов и кордонов, спортивно-туристических центров, баз отдыха:</li> <li>- услуги по предоставлению мест для временного проживания - 55, включая:</li> <li>- услуги гостиниц и аналогичные услуги по предоставлению временного жилья - 55.10 (55.10.10);</li> <li>- услуги по предоставлению временного жилья в местах отдыха и прочих местах для краткосрочного проживания - 55.20 (55.20.1, 55.20.11, 55.20.12, 55.20.19);</li> <li>- услуги кемпингов, стоянок для передвижных дач и жилых автоприцепов - 55.30 (55.30.11, 55.30.12);</li> <li>- услуги по предоставлению временного жилья прочие, в т.ч. услуги общежитий - 55.90 (55.90.11-55.90.13, 55.90.19);</li> <li>- услуги санаторно-курортных организаций - 86.90.19.140;</li> <li>- услуги по сдаче в аренду (внаем) собственного или арендованного недвижимого имущества - 68.20 (68.20.11, 68.20.12).</li> </ul> | <p>Требования СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», предъявляемые к сертифицируемым объектам – по ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.</p> <p>ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования</p> <p>ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.</p> <p>ГОСТ Р 56221-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Речные круизы. Общие требования.</p> <p>ГОСТ Р 57854-2017 Услуги оздоровительного туризма. Общие требования.</p> <p>ГОСТ Р 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.</p> <p>ГОСТ Р 70587-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Услуги средств размещения «Все включено» и «Ультра все включено». Общие требования.</p> <p>ГОСТ Р 58187-2018 Туристские услуги. Кемпинги. Общие требования.</p> <p>Своды правил: СП 257.1325800.2020 Здания гостиниц. Правила проектирования.</p> <p>СП 379.1325800.2020 Общежития. Правила проектирования.</p> <p>Общие требования к услугам.</p> <p>Требования к условиям обслуживания (микроклимат: температура, звукоизоляция, освещение, шум, вибрация).</p> <p>Технологические требования к процессам оказания услуг и методам обслуживания.</p> <p>Соответствие рабочих мест, оборудования требованиям нормативных и технических документов.</p> <p>Требования охраны окружающей среды.</p> <p>Требования безопасности (санитария и противопожарная безопасность).</p> |



|   |   |
|---|---|
| <p><b>Деятельность по предоставлению мест для временного проживания</b> с кодами по ОК 029-2014 (ОКВЭД) 55: гостиниц и прочих мест для временного проживания - 55.1;<br/> <b>Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания</b> – 55.2;<br/> <b>Деятельность по предоставлению мест для временного проживания в кемпингах, жилых автофургонах и туристических автоприцепах</b> – 55.3;<br/> <b>Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания</b> – 55.9<br/> <b>Предоставление в аренду домов, меблированных и немеблированных квартир или многоквартирных помещений, предназначенных для проживания</b> - 68.20</p>  | <p>Соответствие персонала квалификационным требованиям.<br/> Требования к информационному обеспечению услуг.<br/> Требования к наличию в организации системы контроля качества оказываемых услуг.</p>   |
| <p><b>2. Туристские услуги</b> с кодами по ОК 034-2014 (ОКПД 2):<br/> - услуги туристических агентств и туроператоров, услуги экскурсионно-туристические и прочие услуги по бронированию и сопутствующие им услуги – 79, в том числе:<br/> - услуги туристических агентств - 79.11 (79.11.1-79.11.2);<br/> - услуги туроператоров - 79.12 (79.12.11, 79.12.12);<br/> - услуги по бронированию и взаимосвязанные услуги прочие – 79.90,<br/> -услуги экскурсионные туристические – 79.90.20<br/> <b>Деятельность туристических агентств и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма с кодами по ОК 029-2014 (ОКВЭД) 79:</b><br/> <b>Деятельность туристических агентств и туроператоров</b> - 79.1;<br/> <b>Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность</b> – 79.9,<br/> <b>Деятельность по предоставлению туристических информационных услуг</b> -79.90.1;<br/> <b>Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг</b> – 79.90.2</p> | <p>Требования СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», предъявляемые к сертифицируемым объектам – по ГОСТ Р 53522-2022 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.<br/> ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.<br/> ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.<br/> ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.<br/> ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования.<br/> ГОСТ Р 54601-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.<br/> ГОСТ Р 54604-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.<br/> ГОСТ Р ИСО 13810-2016 Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг<br/> ГОСТ Р 54605-2017 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования.<br/> ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования.<br/> ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств.<br/> ГОСТ Р 54602-2022 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования.<br/> ГОСТ Р 56197-2014 Туристский информационный центр. Туристская информация и услуги приема.<br/> Требования<br/> ГОСТ Р 57287-2021 Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых территориях. Требования.<br/> ГОСТ Р 57286-2016 Услуги социального туризма. Туристские услуги для людей пожилого возраста. Общие требования.</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>ГОСТ Р 57581-2017 Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма.</p> <p>ГОСТ Р 57854-2017 Услуги оздоровительного туризма. Общие требования.</p> <p>ГОСТ Р 57805-2017 Туристские услуги. Водный туризм. Общие требования.</p> <p>ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам.</p> <p>ГОСТ Р 56642-2021 Туристские услуги. Экологический туризм Общие требования.</p> <p>ГОСТ Р 70361-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Студенческий туризм. Общие требования.</p> <p>ГОСТ Р 70583-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Экологический туризм. Требования к туристской инфраструктуре.</p> <p>ГОСТ Р 70585-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Туристские тропы. Требования по маркировке троп.</p> <p>ГОСТ Р 70586-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Туристские тропы. Обустройство троп в целях обеспечения безопасности туристов и охраны окружающей среды. Минимальные требования Общие требования к услугам.</p> <p>Технологические требования к процессам оказания услуг и методам обслуживания.</p> <p>Соответствие персонала квалификационным требованиям.</p> <p>Требования к информационному обеспечению услуг.</p> <p>Требования к наличию в организации системы контроля качества оказываемых услуг.</p> |
| <p><b>3. Сопутствующие услуги с кодами по ОК 034-2014 (ОКПД 2)</b><br/> услуги клубов фитнеса - 93.13.10,<br/> услуги по СПА-уходу по телу, включая гигиенические, релаксирующие, эстетические методы с использованием косметических средств, природных и преформированных факторов воздействия – 96.02.19.111;<br/> услуги в области физкультурно-оздоровительной деятельности, предоставляемые банями, саунами, парными, соляриями – 96.04.10;<br/> Деятельность с кодами по ОК 029-2014 (ОКВЭД) 79:<br/> - фитнес-центров – 93.13,<br/> - предоставление прочих косметических услуг: услуги СПА-ухода по телу, включая гигиенические, релаксирующие, эстетические методы с использованием косметических средств, природных и преформированных факторов – 96.02.2,</p> | <p>ГОСТ Р 56644-2015 Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования</p> <p>ГОСТ Р 57116-2016 Фитнес-услуги. Общие требования к фитнес-объектам</p> <p>ГОСТ Р 57579-2017 Фитнес-услуги. Требования к специализированным фитнес-студиям</p> <p>ГОСТ Р 55321-2023 Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования</p> <p>ГОСТ 32670 – 2014 Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия</p> <p>ГОСТ Р 57015-2016 Услуги населению. Услуги бассейнов. Общие требования</p>   |

|   |  |
|---|--|
| - деятельность физкультурно-оздоровительная (деятельность бань, саун, соляриев) - 96.04 |  |
|---|--|

4.4 Информация о СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», и подлежащих добровольной сертификации объектах в Системе размещается на официальном сайте создателя Системы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

## **5. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», СОСТАВ И ФУНКЦИИ УЧАСТНИКОВ**

5.1 Участниками СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» являются:

- Держатель - лицо, создавшее СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» - РОСКАЧЕСТВО (Руководящий орган Системы - РОС);
- Орган по сертификации услуг и объектов туриндустрии «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» (ОС);
- Заявители на сертификацию.

5.2 Руководящий орган СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» (РОС) осуществляет следующие функции:

- организует работы по формированию Системы, осуществляет руководство ею, координирует деятельность участников Системы, создает условия для ее функционирования;
- устанавливает перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристик (требований), на соответствие которым осуществляется добровольная сертификация;
- устанавливает порядок ведения и ведет реестр Системы;
- устанавливает правила и порядок сертификации в Системе;
- определяет участников данной Системы добровольной сертификации;
- устанавливает порядок оплаты работ в Системе;
- утверждает структуру Системы;
- принимает приоритетные решения о развитии Системы;
- организует подготовку экспертов Системы, повышение их компетентности и контролирует их деятельность;
- формирует политику в области аттестации экспертов Системы, разрабатывает программы подготовки экспертов Системы;
- заключает в установленном порядке соглашения с Федеральными органами исполнительной власти, региональными организациями о взаимном признании результатов сертификации;
- разрабатывает и утверждает методические документы Системы, формирует, ведет фонд этих документов;
- осуществляет сбор и анализ информации по вопросам сертификации в Системе;

- организует изготовление и получение бланков сертификатов соответствия.

5.3 Орган по сертификации в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», должен быть аккредитован в национальной системе аккредитации в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» и в области аккредитации иметь разделы, соответствующие области распространения Системы.

#### 5.3.1 Орган по сертификации в СДС:

- осуществляет подтверждение соответствия объектов добровольного подтверждения соответствия в соответствии с правилами и порядком Системы;
- выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию.

5.3.2 Непосредственную работу в органе по сертификации осуществляют аттестованные эксперты и специалисты СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».

Требования к персоналу в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» определены должностными инструкциями экспертов и специалистов конкретных должностей, в которых закреплены права и обязанности персонала в Системе, с учетом положений ГОСТ Р 56041-2014 .

Специалисты органа по сертификации, участвующие в выполнении работ по добровольной сертификации в Системе, должны иметь:

- высшее образование, либо среднее профессиональное образование, либо дополнительное профессиональное образование в сфере туризма;

Допускается привлечение к работам по сертификации, не связанным с принятием решений о выдаче, приостановлении, возобновлении, прекращении сертификатов соответствия, лиц, не отвечающих выше перечисленным требованиям при условии выполнения ими работ по сертификации под контролем экспертов, а также привлечение экспертов/специалистов по классификации туристских объектов, в том числе гостиниц, пляжей.

Эксперты и специалисты органа по сертификации в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»:

- анализируют документы и проводят оценку соответствия услуг и объектов туристской индустрии на месте их расположения в соответствии с правилами и порядком сертификации (по разделу 6 настоящих Правил);
- документируют результаты проверки (оценки соответствия);
- обеспечивают сохранность документов, имеющих отношение к проверке (оценке соответствия);
- обеспечивают конфиденциальность информации, полученной в ходе оценки соответствия.

Внутренняя аттестация персонала и внесение экспертов в реестр СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» осуществляется в порядке, установленном документами Системы.

5.4 Заявители на сертификацию - юридические организации, индивидуальные предприниматели:

- подают заявку на сертификацию в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»;
- по требованию органа по сертификации предоставляют необходимую информацию о состоянии объекта сертификации, в т.ч. достоверные доказательства по соответствию объекта требованиям нормативных документов;
- информируют орган по сертификации обо всех изменениях, влияющих на характеристики процессов оказания услуг и произошедших после получения сертификата соответствия;
- осуществляют корректирующие и/или предупреждающие действия по результатам сертификационных и инспекционных проверок;
- своевременно оплачивают все расходы, связанные с проведением сертификационных и инспекционных проверок, независимо от их результатов.

## **6 ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ РАБОТ ПО ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

6.1 Добровольная сертификация услуг и объектов туристической индустрии в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» осуществляется по инициативе заявителей – юридических организаций и/или индивидуальных предпринимателей.

При добровольной сертификации подтверждают соответствие объектов сертификации, документам по стандартизации: национальным стандартам и при необходимости стандартам организации СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».

При добровольной сертификации услуг в сфере туризма в общем виде применяют положения ГОСТ Р 57519-2017 в части правил и процедур проведения добровольной сертификации.

6.2 Добровольная сертификация услуг в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» включает следующие этапы и процедуры:

- прием от заявителя заявки на сертификацию услуг (деятельности, объекта) в орган по сертификации Системы;
- рассмотрение заявки и документов, представленных заявителем;
- принятие решения по заявке;
- оценку соответствия объекта сертификации требованиям СДС «РОСКАЧЕСТВО-

ТУРИЗМ»,

- оформление акта оценки оказания (проверки);
- принятие решения о возможности выдачи (об отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- оформление сертификата соответствия, регистрацию его в реестре СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» и выдачу сертификата соответствия, приложения (при необходимости) и разрешения на применение знака соответствия СДС;
- проведение инспекционного контроля за сертифицированными объектами,
- корректирующие мероприятия при нарушении соответствия услуг и объектов установленным требованиям и неправильного применения знака соответствия.

6.3 При проведении работ по добровольной сертификации используют имеющиеся у заявителя документы, подтверждающие соответствие услуг и объектов установленным требованиям, например:

- акты проверок и заключения федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих надзор с положительными заключениями,
- результаты экспертных оценок;
- сертификаты соответствия, выданные в других системах сертификации,
- свидетельства о присвоении категории объектам туристической индустрии (по результатам процедуры классификации).

Эти документы служат основанием для принятия положительного решения при подтверждении соответствия (оценок, проверок, контроля).

Объем и содержание документов, необходимых для проведения работ по добровольной сертификации, определяет ответственный специалист и эксперт по сертификации в каждом конкретном случае по конкретной заявке от заявителей на сертификацию.

Перечень документов для сертификации туристических, экскурсионных услуг и услуг средств размещения, предоставляемых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, устанавливает специалист (эксперт), ответственный за проведение добровольной сертификации с учетом приложения А и Б ГОСТ Р 57519-2017.

6.4 Для проведения добровольной сертификации объектов в Системе заявитель (юридическая организация или ИП, или самозанятые граждане) направляет заявку в орган по сертификации. Формы заявок на сертификацию услуг (объекты) представлена в Приложении 1.

Все применяемые формы документов ОС по добровольной сертификации услуг в Системе устанавливаются с учетом ГОСТ Р 57619-2017.

6.4.1 Орган по сертификации регистрирует заявку и рассматривает ее с целью

определения возможности проведения работ по сертификации.

Орган по сертификации при рассмотрении заявки при необходимости запрашивает у заявителя дополнительные сведения, позволяющие предварительно оценить соответствие объекта сертификации национальным стандартам и требованиям Системы. Срок рассмотрения заявки и принятия решения о проведении (либо непроведении) сертификации составляет не более 30 календарных дней после ее получения.

6.4.2 По результатам рассмотрения заявки и дополнительных материалов орган по сертификации принимает решение по заявке. Форма положительного решения по заявке на сертификацию представлена в Приложении 2.

При положительном решении по заявке орган по сертификации направляет заявителю решение по заявке и проект договора на проведение работ по сертификации.

Если принимается отрицательное решение, то орган по сертификации аргументированно, в письменной форме, сообщает заявителю о невозможности проведения работ по сертификации. Форма отрицательного решения по заявке на сертификацию представлена в Приложении 3.

Причиной отказа в рассмотрении заявки является наличие официальной информации от компетентных органов государственного контроля и надзора о несоответствии выполняемых оказываемых услуг установленным требованиям нормативных документов.

6.4.3 После получения от заявителя подписанного договора и его оплаты орган по сертификации приступает к работам по сертификации.

**6.5 Схемы, применяемые при сертификации услуг и объектов туристической индустрии (см. таблицу).**

| Номер схемы | Оценка оказания услуг               | Проверка результатов услуг | Инспекционный контроль сертифицированных услуг  |
|-------------|-------------------------------------|----------------------------|---|
| 1           | Оценка мастерства исполнителя услуг | Проверка результатов услуг | Контроль мастерства исполнителя услуг           |
| 2           | Оценка процесса оказания услуг      | Проверка результатов услуг | Контроль процесса оказания услуг                |
| 4           | Оценка организации (предприятия)    | Проверка результатов услуг | Контроль соответствия установленным требованиям |

6.5.1 Оценка соответствия квалификации персонала установленным требованиям осуществляется по схеме 1 и включает:

- оценку мастерства оказания услуг,
- проверку результата оказания услуг.

По схеме 1 оценивают мастерство исполнителя услуг в сфере туризма, в том числе проверяют результаты услуг, и контролируют его при инспекционном контроле.

- По схеме 1 оценивают:
- наличие и уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения;
- знание персоналом нормативных и технических документов на оказываемые услуги в сфере туризма.

Схему 1 применяют для услуг в сфере туризма, качество которых обусловлены мастерством конкретного исполнителя, например, инструктора-проводника, экскурсовода, гида.

6.5.2 По схеме 2 оценивают процесс оказания услуг в сфере туризма, проверяют результаты услуг и контролируют процесс оказания услуг при инспекционном контроле.

В зависимости от специфики процессов проверяют:

- наличие и соблюдение требований к нормативным и техническим документам на процессы оказания услуг;
- оснащение помещениями, оборудованием, средствами связи, расходными материалами и др., а также их соответствие установленным требованиям;
- организационное, информационное, договорное, программное, техническое и другое обеспечение процессов оказания услуг;
- безопасность и стабильность процессов оказания услуг;
- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг;
- наличие страхового обеспечения;
- порядок реализации туристского продукта.

Схему 2 применяют для услуг в сфере туризма, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса оказания услуг, например, для туристских услуг – услуг туроператоров, турагентов. При этом туристской организации выдается сертификат, подтверждающий предоставление услуг формирования, бронирования и реализации туристского продукта.

6.5.3 По схеме 4 оценивают в целом организацию (предприятие) – исполнителя услуг на соответствие требованиям нормативных и технических документов.

По схеме 4 оценивают:

- наличие и функционирование системы обеспечения качества предоставляемых услуг;
- организационное, правовое, программное, методическое, информационное и другое обеспечение;
- состояние материально-технической базы заявителя, в том числе оснащение помещениями, оборудованием, расходными материалами и др.;
- условия функционирования объекта туристической индустрии;
- содержание внутренней документации;



- уровень обслуживания персоналом;
- стабильность функционирования систем технического обеспечения и обслуживания, в том числе состояние материально-технического обеспечения; обеспечение противопожарной защиты и оповещения;
- соблюдение санитарно-гигиенических правил и других условий, обеспечивающие безопасное проживание и качественное обслуживание посетителей;
- соблюдение общих и дополнительных требований к средствам размещения;
- наличие и соблюдение требований нормативных и технических документов на процессы оказания услуг;
- безопасность и стабильность процесса оказания услуг;
- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг.

При проведении сертификации по схеме 4 могут быть подтверждены формат, категория или тип предприятия, оказывающего услуги в сфере туризма, если это предусмотрено соответствующими нормативными и техническими документами, а также документами Системы.

6.5.4 Выборочная проверка результатов услуг является обязательным условием при сертификации услуг средств размещения и осуществляется по итогам анализа анкет социологического опроса, книги отзывов и предложений, интернет-отзывов.

В зависимости от специфики услуг и процессов проверяют:

- безопасность и стабильность процесса оказания услуг;
- наличие и соблюдение требований к нормативным и техническим документам на процессы оказания услуг;
- оснащение техническими средствами, оборудованием, инструментом, а также их наличие, состояние и соответствие установленным требованиям;
- практические навыки и умения, компетентность персонала.

6.5.5 При добровольной сертификации услуг испытательные лаборатории не привлекают.

6.5.6 По результатам оценки соответствия специалист (эксперт) составляет акт оценки соответствия услуг (акт проверки). Форма и содержание акта является произвольной, определяется экспертом и составляется в каждом конкретном случае.

Акты оценки соответствия услуг с подписями проверяющих хранят в органе по сертификации, копия акта передается заявителю на сертификацию - исполнителю услуг.

6.6 Оценка соответствия объектов сертификации включает проверку состояния объектов сертификации на месте их расположения.

6.7 На основании анализа полученных результатов всех сертификационных проверок и представленных документов орган по сертификации принимает решение о выдаче или

отказе в выдаче сертификата соответствия.

При положительных результатах сертификационных проверок орган по сертификации принимает решение о выдаче сертификата соответствия. Форма решения о выдаче сертификата представлена в Приложении 4.

При отрицательных результатах орган по сертификации направляет заявителю решение об отказе в выдаче сертификата соответствия. Форма решения об отказе в выдаче сертификата представлена в Приложении 5.

Основанием для отказа в выдаче сертификата соответствия является отсутствие положительного результата сертификационной проверки.

6.8 Орган по сертификации на основании решения о выдаче сертификата соответствия оформляет сертификат соответствия по форме, установленной настоящими Правилами, осуществляет его регистрацию в реестре Системы и выдает заявителю.

Срок действия сертификата соответствия устанавливает орган по сертификации с учетом результатов работ по сертификации, сроков действия нормативных и технических документов, но не более трех лет.

6.9 При расширении области деятельности держателя сертификата, представляющего сертифицированный объект, которая может повлиять на соответствие национальным стандартам и требованиям СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», заявитель заранее извещает об этом Орган по сертификации, который принимает решение о необходимости проведения инспекционных проверок, отмены ранее выданного сертификата и выдачи нового на срок действия выданного ранее сертификата.

6.10 В Системе применяются сертификаты соответствия установленного образца. Формы сертификатов соответствия и содержание позиций сертификатов приведены в Приложении 6.

Правила заполнения бланка сертификата соответствия на услуги в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» приведены в приложении 6.

Бланки сертификатов соответствия хранятся в органе по сертификации.

6.11 В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» ведется реестр выданных сертификатов соответствия.

6.12 При повторном обращении заявителя по окончании срока действия сертификата используется первоначальный порядок работ по сертификации с учетом изменений, произошедших за период действия сертификата соответствия, а также стабильности действия объекта сертификации.

### **6.13 Инспекционный контроль за сертифицированными объектами**

6.13.1 Орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, проводит инспекционный контроль за сертифицированными услугами в течение всего срока действия

сертификата соответствия, но не реже одного раза в год.

Инспекционный контроль проводят с привлечением, при необходимости, представителей других компетентных организаций.

Инспекционный контроль проводят в форме периодических и внеплановых проверок, обеспечивающих получение информации о состоянии сертифицированных услуг, о соблюдении условий и правил применения сертификата и знака соответствия с целью подтверждения того, что услуги и условия их оказания (предоставления) в течение времени действия сертификата продолжают соответствовать установленным требованиям.

6.13.2 Способы проведения, объем, периодичность и порядок проведения инспекционного контроля устанавливаются органом по сертификации при проведении сертификации в каждом конкретном случае и фиксируются в договоре по инспекционному контролю либо в решении о выдаче сертификата.

Инспекционный контроль может включать:

- анализ информации о рекламациях на предоставляемые услуги за проверяемый период;
- анализ информации о предоставляемых услугах от основных потребителей, надзорных органов, обществ потребителей;
- анализ применения знака соответствия и т.п.;
- проверка на месте оказания услуг;
- анализ внесенных изменений в технологические процессы оказания услуг;
- другие действия, учитывающие специфику услуги и способы ее оказания.

6.13.3 Результаты инспекционного контроля оформляются актом (или отчетом), в котором дается оценка результатов всех проверок, и делается заключение о возможности сохранения действия выданного сертификата.

Акт (отчет) хранится в органе по сертификации, в течение срока действия сертификата, а его копии направляются заявителю и организациям, принимавшим участие в инспекционном контроле.

6.13.4 По результатам инспекционного контроля в случае нарушения требований национальных стандартов, документов СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» орган по сертификации может приостановить или отменить действие сертификата соответствия.

Формы решений органа о подтверждении соответствия, о приостановке или отмене сертификата соответствия приведены в приложении 7.

Информация о приостановлении действия или отмене сертификата соответствия доводится органом, его выдавшим, до сведения заявителя - держателя сертификата, потребителей и всех заинтересованных участников Системы сертификации не позднее 10 дней с момента принятия решения.

6.13.5 Внеплановые проверки могут проводиться в случаях поступления информации о претензиях к качеству услуг от потребителей, а также органов, осуществляющих государственный надзор и контроль за качеством и безопасностью предоставляемых услуг.

По результатам внеплановых проверок орган по сертификации принимает решения по тем же формам, что и плановый инспекционный контроль.

## **7 ПОРЯДОК ОПЛАТЫ РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

7.1 Расходы, связанные с организацией и проведением сертификации услуг и объектов, несут заявители.

7.2 Оплата работ в Системе регулируется договорами (контрактами) между участниками добровольной сертификации: органом по сертификации и заявителями.

7.3 Стоимость работ по сертификации устанавливается на основе прогнозируемых затрат на сертификацию в зависимости от трудоемкости работы специалистов и экспертов, вида и объема работ.

Оплата работ по сертификации проводится заявителем полностью, как правило, до начала выполнения работ по сертификации, независимо от полученных результатов сертификации.

7.4 Конкретный порядок оплаты указанных процедур сертификации и за сертифицированными объектами устанавливается в соответствующих документах СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».

7.5 Расходы, связанные с управлением Системой, ведением базы данных, информационным обслуживанием и т. п., несут участники Системы. Оплата работ по методическому обеспечению участников Системы производится на договорной основе.

## **8 КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

8.1 В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» обеспечивается конфиденциальность информации, полученной при выполнении работ по добровольной сертификации, в том числе представленной заявителем на сертификацию и используемой в процессе оценки соответствия всеми участниками Системы с учетом ГОСТ Р 54296-2010.

8.2 Информация является конфиденциальной, если она имеет действительную или потенциальную ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет законного доступа на законном основании и обладатель информации принимает меры к ее охране. Сведения, которые не являются конфиденциальными, устанавливают законы и иные правовые акты Российской Федерации.

8.3 Информацию, составляющую служебную или коммерческую тайну заявителя, защищают способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

8.4 Требования по сохранению конфиденциальности информации, а также ответственность за нарушение этих требований устанавливаются в положениях участников СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **9 ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» С ДРУГИМИ СИСТЕМАМИ СЕРТИФИКАЦИИ**

9.1 СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» оставляет за собой право на осуществление взаимодействия с международными и отечественными организациями, действующими в сфере добровольного подтверждения соответствия.

9.2 Взаимодействие Системы с другими организациями осуществляется на основе соглашений, заключаемых создателем Системы, если иное не предусмотрено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

## **10 РАССМОТРЕНИЕ АПЕЛЛЯЦИЙ И ЖАЛОБ В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

10.1 В случае неудовлетворительной деятельности участников СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» заинтересованная сторона вправе обратиться с апелляцией. Апелляции рассматриваются с учетом положений ГОСТ Р 54295-2010.

10.2 Рассмотрению подлежат апелляции, поданные в письменном виде.

10.3 Не подлежат рассмотрению апелляции, связанные с сертификатами соответствия, срок действия которых к моменту подачи апелляции истек.

10.4 Апелляции по вопросам, связанным с сертификацией в Системе, а также спорные случаи, возникающие между органом по сертификации и заявителем, рассматривает Руководящий орган Системы.

10.5 В Системе предусмотрено рассмотрение апелляций, жалоб и разногласий по следующим вопросам:

- отказ в сертификации конкретных объектов, приостановление или отмена действия сертификата соответствия и разрешения на использование знака соответствия;

- нарушение персоналом, участвующим в деятельности Системы, включая персонал органа по сертификации, регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах и во внутренних документах Системы;

- любые другие вопросы, изложенные письменно и касающиеся разногласий между заявителем на сертификацию, держателем сертификата и персоналом, участвующим в деятельности Системы, включая персонал органа по сертификации.

10.6 Комиссия выносит решение по апелляции или жалобам не позднее чем через 14 дней с момента ее получения. Утвержденное решение направляется заявителю и соответствующему участнику Системы, принявшему решение, по которому проведено рассмотрение апелляции.

10.7 Спорные вопросы, возникающие между участниками СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», могут быть решены также в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**ПРИЛОЖЕНИЯ  
ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ ПО СЕРТИФИКАЦИИ  
В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

Приложение 1

**Форма заявки на проведение сертификации услуг объектов сертификации  
СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**Руководителю Органа по сертификации**

---

**ЗАЯВКА № \_\_\_\_\_  
на проведение сертификации услуг**

---

наименование организации-исполнителя, индивидуального предпринимателя или самозанятого гражданина (далее-заявитель)

---

код ОКПО, ИНН или номер регистрационного документа индивидуального предпринимателя

Юридический адрес

---

Фактический адрес

Телефон \_\_\_\_\_ Е-майл \_\_\_\_\_

Банковские реквизиты \_\_\_\_\_

в лице \_\_\_\_\_  
должность, Ф.И.О. руководителя

просит провести сертификацию услуг, персонала

---

наименование группы (подгруппы, вида) услуги, код ОК 034-2014 или ОК 029-2014

на соответствие требованиям

---

документов по стандартизации СДС

Заявитель обязуется выполнять правила сертификации СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»

Дополнительные сведения \_\_\_\_\_

**Руководитель организации**

---

подпись

инициалы, фамилия

МП

Дата

**Форма решения по заявке на сертификацию  
СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**Р Е Ш Е Н И Е**  
по заявке на проведение сертификации услуг  
№ \_\_\_\_\_ от “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Рассмотрев заявку \_\_\_\_\_ на проведение работ по сертификации  
\_\_\_\_\_ (коды ОК : \_\_\_\_\_),  
сообщаем:

1. Проверку для сертификации следует провести по месту нахождения предприятия (для услуг).

2. Сертификация будет проведена на соответствие требованиям нормативных документов СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» \_\_\_\_\_

3. Инспекционный контроль будет осуществлять Орган по сертификации \_\_\_\_\_ путем проверки с периодичностью не реже одного раза в год;

4. Работы проводятся на основе договора.

5. Дополнительные сведения \_\_\_\_\_

М.П.

Руководитель  
органа сертификации \_\_\_\_\_

Ф И О

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



**Форма решения об отказе в проведении сертификации  
СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**РЕШЕНИЕ**

**по заявке об отказе в проведении сертификации услуг**

от «\_\_» \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

**Рассмотрев заявку**

\_\_\_\_\_

наименование организации, предприятия, ФИО индивидуального предпринимателя

\_\_\_\_\_ \

на сертификацию \_\_\_\_\_

наименование услуги, коды ОК

**орган по сертификации решил:**

Сертификация не будет проведена по причине \_\_\_\_\_

Мотивированное обоснование отказа

Дополнительная информация

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель (зам. руководителя)  
Органа по сертификации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

М.П. \_\_\_\_\_ *подпись* / \_\_\_\_\_ *расшифровка*

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ *подпись* / \_\_\_\_\_ *расшифровка*

Дата

**Форма решения о выдаче сертификата соответствия  
в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель Органа по сертификации

\_\_\_\_\_ Ф И О  
« \_\_ » \_\_\_\_\_ 202 г.

**РЕШЕНИЕ № \_\_\_\_\_  
о выдаче сертификата соответствия требованиям**

наименование НД

на услуги \_\_\_\_\_ (код ОК: \_\_\_\_\_ )  
наименование услуг, код ОКПД 2 или ОКВЭД2, наименование

\_\_\_\_\_ предприятие - исполнителя услуг

В результате рассмотрения акта оценки оказания услуг, заключения эксперта

\_\_\_\_\_ указываются все документы

принимается следующее решение: \_\_\_\_\_  
наименование предприятия - исполнителя

соответствует требованиям \_\_\_\_\_  
№№, НД

2. Для оказываемых услуг \_\_\_\_\_  
наименование

установить следующий контроль: \_\_\_\_\_  
указывается периодичность, порядок

ОС \_\_\_\_\_  
и участники инспекционного контроля

3. Выдать сертификат соответствия требованиям \_\_\_\_\_

наименование вида услуг, наименование предприятия-исполнителя

сроком на \_\_\_\_\_ года.

Эксперт \_\_\_\_\_

**Форма решения об отказе в выдаче сертификата соответствия  
В СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**РЕШЕНИЕ**  
**об отказе в выдаче сертификата соответствия**  
№ \_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

В результате рассмотрения

\_\_\_\_\_ *наименование*

и анализа полученных результатов \_\_\_\_\_

вид оценки качества оказания услуг, проверки результатов услуг

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Орган по сертификации решил:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*наименование услуги (услуг)*

Отказывать в выдаче сертификата

\_\_\_\_\_  
*наименование (ФИО) исполнителя*

Не соответствует требованиям

\_\_\_\_\_  
*наименование и обозначение документов, номера пунктов*

и сертификат соответствия не может быть выдан.

Руководитель Органа по сертификации  
(зам. руководителя) \_\_\_\_\_

*подпись*

/ \_\_\_\_\_  
*расшифровка подписи*

М.П.

Эксперт \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*подпись*

*расшифровка подписи*

М.П.

**ФОРМА**  
**бланка сертификата соответствия на услуги и приложения к нему**  
**6.1 Форма бланка сертификата соответствия на услуги**

**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ ТУРИНДУСТРИИ**  
**«РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

\_\_\_\_\_   
регистрационный номер СДС

**СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ**

**Знак соответствия**

(1) № \_\_\_\_\_

(2) Срок действия с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

(3) ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ

(4) УСЛУГА

(5) Код ОК

(6) СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ

(7) ИСПОЛНИТЕЛЬ

(8) НА ОСНОВАНИИ

Держатель сертификата соответствия вправе использовать Знак соответствия СДС  
«=====» в рекламных целях.

(9) Руководитель

органа по сертификации \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Специалист (эксперт) \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

М.П.

СЕРТИФИКАТ НЕ ПРИМЕНЯЕТСЯ ПРИ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ

## 6.2 Форма приложения к сертификату соответствия на услуги

### СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ ТУРИНДУСТРИИ «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»

Регистрационный номер \_\_\_\_\_

#### ПРИЛОЖЕНИЕ

к сертификату соответствия № \_\_\_\_\_

Перечень конкретных услуг, на которые распространяется  
действие сертификата соответствия

| Код услуги<br>ОК | Наименование услуги | Обозначение нормативной и<br>документации,<br>регламентирующей<br>характеристики (показатели)<br>услуги, подтверждаемые при<br>сертификации | Дополнительная<br>информация |
|------------------|---------------------|---|------------------------------|
|------------------|---------------------|---|------------------------------|

Руководитель

органа по сертификации \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

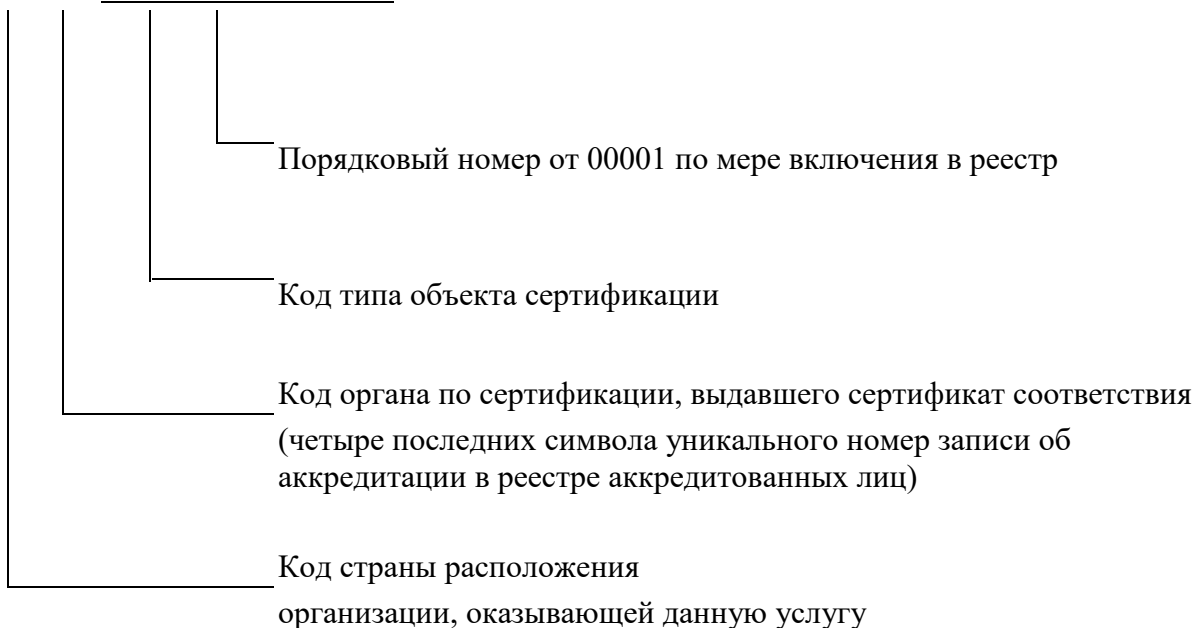
Специалист (эксперт) \_\_\_\_\_  
подпись \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

М.П.

**ПРАВИЛА**  
**заполнения бланка сертификата соответствия на услуги**  
**в СИСТЕМЕ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ ТУРИНДУСТРИИ**  
**«РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

ТЫ

РОСС XX.XXXX.XXXXXX



Код типа объекта сертификации:

М – услуга, сертифицированная на соответствие требованиям документов по стандартизации, условиям договоров, иным документам представленным заявителем;

Позиция 2 - срок действия сертификата устанавливается в соответствии с правилами сертификации однородных услуг. Даты записываются следующим образом: число и месяц - двумя арабскими цифрами, разделенными точками, год - четырьмя арабскими цифрами;

Позиция 3. Полное наименование органа по сертификации, выдавшего сертификат, его место нахождения (адрес юридического лица), а также адрес места осуществления деятельности (в случае если адреса различаются), регистрационный номер и дата регистрации аттестата аккредитации органа по сертификации, а также номер телефона и адрес электронной почты;

Позиция 4 - наименование группы (подгруппы, вида) услуги в соответствии с кодами классификаторов: ОК 034-2014 или ОК 029-2014;

Позиция 5 - классификационная часть кода услуги (работы). В случае выдачи сертификата на несколько наименований услуг (работ) в сертификате проставляется соответствующее количество кодов;

Позиция 6 - обозначение нормативных документов, на соответствие которым проведена сертификация, с указанием разделов и пунктов, содержащих подтверждаемые требования;

Позиция 7 - наименование, номер заявителя, присваиваемый при государственной регистрации юридического лица или физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя (ОГРН или ОГРНИП), тип предприятия, юридический (фактический) адрес, телефон, факс, адрес электронной почты (при наличии);

Позиция 8 - документы, на основании которых орган по сертификации выдал сертификат, например: акт оценки оказания услуг (оценка мастерства, процесса, состояния производства, организации) с указанием даты и номера документа;

протокол проверки результата услуги с указанием наименования услуги, даты выдачи и номера документа;

сертификат системы качества с указанием его номера, даты выдачи, срока действия и наименования органа, выдавшего сертификат;

В позиции 8 следует указать также номер схемы сертификации;

Позиция 9 - подпись, инициалы, фамилия руководителя органа, выдавшего сертификат, и эксперта, проводившего сертификацию, печать органа по сертификации.

При значительном объеме информации, указываемой в поле 4 сертификата, такая информация приводится в приложении к сертификату, которое оформляется на бланке приложения и является неотъемлемой частью сертификата. В каждом листе приложения проставляется регистрационный номер сертификата. При этом в соответствующих полях сертификата приводится ссылка на приложение (с указанием типографского номера бланка приложения).

Приложение к сертификату оформляют в соответствии с правилами заполнения аналогичных реквизитов в сертификате.

Внесение в сертификат сведений, не предусмотренных настоящим разделом, и любое исправление текста не допускаются.

**7.1 Форма решения о подтверждении действия сертификата соответствия на услуги  
в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**РЕШЕНИЕ**

**О ПОДТВЕРЖДЕНИИ ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ  
в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

Орган по сертификации \_\_\_\_\_

на основании результатов инспекционного контроля - акта ИК №\_\_от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
*наименование организации - держателя сертификата*

принял решение подтвердить действие сертификата соответствия

№ \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_

Руководитель органа по  
сертификации

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
инициалы, фамилия

Дата

МП.



**7.2 Форма решения о приостановлении действия сертификата  
соответствия на услуги  
в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**РЕШЕНИЕ  
О ПРИОСТАНОВЛЕНИИ ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА  
СООТВЕТСТВИЯ в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

Орган по сертификации \_\_\_\_\_

принял решение приостановить действие сертификата соответствия

№ \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г., выданного \_\_\_\_\_

в связи с \_\_\_\_\_  
*аргументированное обоснованное приостановления действия сертификата*

Руководитель органа по сертификации \_\_\_\_\_ /  
\_\_\_\_\_ подпись                      инициалы, фамилия

Дата

МП

**7.3 Форма решения об отмене действия сертификата  
соответствия на услуги  
в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**РЕШЕНИЕ  
ОБ ОТМЕНЕ ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА  
СООТВЕТСТВИЯ в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

Орган по сертификации \_\_\_\_\_

принял решение отменить действие сертификата соответствия № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ г. , выданного \_\_\_\_\_ в связи  
с \_\_\_\_\_

*аргументированное и обоснованное обоснование отмены действия сертификата*

Руководитель органа по

сертификации \_\_\_\_\_

подпись

инициалы, фамилия

МП

Дата

**7.4 Форма бланка разрешения на применение знака соответствия на услуги  
в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

| Знак соответствия   | Разрешение на применение знака соответствия<br>В Системе добровольной сертификации<br>при добровольной сертификации продукции/услуг |
|---|---|
| <p><b>РАЗРЕШЕНИЕ</b></p> <p>Регистрационный номер _____ от _____</p> <p><b>ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ</b></p> <p>_____ ,</p> <p>рег. № _____</p> <p>разрешает применение знака соответствия системы добровольной сертификации<br/>«Роскачество-Туризм»</p> <p>при добровольной сертификации услуг</p> <p>Разрешение выдано _____</p> <p>Юридический адрес _____</p> <p>телефон _____</p> <p>на основании сертификата рег. номер _____</p> <p>срок действия сертификата с _____ по _____</p> <p>срок действия разрешения по _____</p> <p>Условия применения знака соответствия: _____</p> <p style="text-align: center;">_____ место нанесения знака</p> <p>_____</p> |   |

прочие условия

Руководитель органа по сертификации

\_\_\_\_\_

подпись,

инициалы, фамилия

М.П.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«РОССИЙСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА»**

**СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ  
УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ ТУРИНДУСТРИИ  
«РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Руководитель  
РОСКАЧЕСТВА**

**М.А. Протасов**

**«01» июля 2024 г.**

## **ПОРЯДОК**

**ПРИМЕНЕНИЯ ЗНАКА СООТВЕТСТВИЯ  
СИСТЕМЫ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ  
УСЛУГ И ОБЪЕКТОВ ТУРИНДУСТРИИ  
«РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

**г. Москва**

**2024**

## Содержание

|   |  |
|---|--|
| 1 | Область применения .....   |
| 2 | Нормативные ссылки .....   |
| 3 | Основные понятия .....   |
| 4 | Описание знака соответствия .....  |
| 5 | Технические требования к знаку соответствия .....  |
| 6 | Правила применения Знака соответствия СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»<br>.....                                  |
|   | Приложение А (обязательное) Изображение и пропорции Знака<br>соответствия СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» ..... |

## **1 Область применения**

Настоящий документ устанавливает форму, изображение, описание, технические требования и правила применения знака соответствия Системы добровольной сертификации услуг и объектов туристической индустрии «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» (далее СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»), созданной автономной некоммерческой организацией «Российская система качества» (РОСКАЧЕСТВО).

## **2 Нормативные ссылки**

Положения настоящего Порядка разработаны на основе и в соответствии со следующими нормативными документами:

- Федеральный закон от 27.12.2002 г. №184-ФЗ «О техническом регулировании»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.01.2004 г. N 32 (ред. от 25.07.2012 г.) «О регистрации и размере платы за регистрацию системы добровольной сертификации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2013 г.);
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 17030-2007 «Оценка соответствия. Общие требования к знакам соответствия при оценке, проводимой третьей стороной».

## **3 Основные понятия**

В тексте настоящего Порядка применяются основные понятия из Федерального закона от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями).

#### 4 Описание знака соответствия

Знак соответствия – это защищенный знак, указывающий на то, что сертифицированный объект сертификации соответствует установленным требованиям.

Знак соответствия СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» (далее – знак соответствия) является обозначением, служащим для информирования приобретателей, в том числе потребителей, других заинтересованных сторон о соответствии объекта сертификации требованиям СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ».

4.2 Знак соответствия представляет собой окружность с вписанным в нее стилизованным изображением компаса, в центральной части компаса логотип РОСКАЧЕСТВА – красный пятиугольник. Компас делит окружность на 4 сектора. Левый верхний и нижний сектора белого цвета с синим контуром, правый верхний сектор синего цвета, правый нижний сектор – красного цвета. В правый верхний сектор вписано изображение знака геолокации белого цвета, как символа туризма и путешествий, в правый нижний сектор вписано изображение пятиконечной звезды белого цвета, символизирующего оценку рейтинга качества объектов туриндустрии.

4.3 Графические образы Знака соответствия создают целостное представление о сертифицирующей организации, экспертами которой, при оценке услуг являются лучшие представители индустрии туризма и гостеприимства об организациях успешно прошедших сертификацию на соответствие требованиям СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», добровольно взявших на себя повышенные обязательства выполнять нормы и стандарты, которые априори выше стандартов, принятых в отрасли.

Изображение и пропорции знака соответствия представлены в Приложении А.



## **5 Технические требования к знаку соответствия**

5.1 Воспроизводить знак соответствия можно в полном, увеличенном или уменьшенном размере при условии сохранения его структуры, пропорций, цвета, содержания и возможности прочтения букв, содержащихся в знаке соответствия.

Знак соответствия наносят полностью согласно его изображению. Не допускается наносить лишь отдельные элементы его изображения.

5.2 Общая высота знака соответствия не менее 12 мм. При увеличении размера знака должны соблюдаться общие пропорции.

Способ нанесения знака соответствия должен гарантировать четкость и различимость его элементов невооруженным глазом.

## **6 Правила применения знака соответствия СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

6.1 Маркировке знаком соответствия Системы подлежат:

- сертификаты соответствия на сертифицированные объекты;
- фирменные бланки, каталоги, плакаты, визитки, веб-сайты организаций и индивидуальных предпринимателей, услуги которых сертифицированы;
- другие носители информации при условии выполнения настоящего Порядка.

6.2 Установленный порядок применения знака соответствия направлен на:

- объективное информирование о соответствии объектов сертификации требованиям нормативных документов СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»;
- правильное использование знака соответствия участниками Системы в документах (материалах), применяемых в Системе;
- идентификацию организаций, прошедших сертификацию объектов в СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»;

- исключение неверного толкования потребителями и исполнителями услуг значения знака, а также неправомерного его использования.

6.3 Непредусмотренное использование знака соответствия квалифицируется как значительное несоответствие услуг требованиям СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» в части применения требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 17030-2007. В этом случае СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» немедленно приостанавливает действие сертификата соответствия и право на использование знака соответствия.

### **6.5 Порядок выдачи разрешения на применение знака соответствия**

6.5.1 При положительных результатах добровольной сертификации услуг орган по сертификации одновременно с сертификатом соответствия выдает разрешение на применение знака соответствия. Разрешение на применение знака соответствия действует в течение всего срока действия сертификата соответствия.

6.5.2 Разрешение оформляют письменно в произвольной форме.

В разрешении на применение знака соответствия указывают: наименование СДС, юридический адрес исполнителя услуг - заявителя на сертификацию услуг и объектов (организаций различных юридических форм, индивидуальных предпринимателей или физических лиц), адрес месторасположения объекта сертификации, номера телефонов и электронной почты, номер и сроки действия сертификата соответствия, а также место нанесения знака соответствия, например, фирменные бланки, каталоги, маркировочные ярлыки, рекламная продукция.

6.5.3 Технические требования к знаку соответствия, включая требования к способу нанесения знака соответствия и его предельные размеры, приведены в разделе 5 настоящего Порядка.

6.5.4 Срок действия разрешения на применение знака соответствия соответствует сроку действия сертификата соответствия.

6.5.5 При окончании срока действия сертификата или его отмены, автоматически прекращается право исполнителя услуг (организаций различных юридических форм, индивидуальных предпринимателей или физических лиц) – держателя сертификата применять знак соответствия.

6.5.6 В случае приостановления, отмены или окончания срока действия сертификата соответствия организация или индивидуальный предприниматель – держатели сертификата должны немедленно прекратить использование знака и впоследствии не должны использовать его.

6.5.7 В случае изменения правил использования знака СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ» письменно извещает организацию или индивидуального предпринимателя – держателя сертификата соответствия обо всех изменениях.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

(обязательное)

**ИЗОБРАЖЕНИЕ И ПРОПОРЦИИ ЗНАКА СООТВЕТСТВИЯ  
СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ»**

