

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 туристической индустрии «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 туристической индустрии «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
Услуги (деятельность) в сфере туристической индустрии с кодами ОК 034-2014 и ОК 029-2014	
<p>1. Услуги средств размещения с кодами по ОК 034-2014 (ОКПД 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - гостиниц (отелей), санаториев, пансионатов, домов и центров отдыха (домов охотника, рыбака), туристских приютов и кордонов, спортивно-туристических центров, баз отдыха: - услуги по предоставлению мест для временного проживания - 55, включая: - услуги гостиниц и аналогичные услуги по предоставлению временного жилья - 55.10 (55.10.10); - 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); - услуги кемпингов, стоянок для передвижных дач и жилых автоприцепов - 55.30 (55.30.11, 55.30.12); - услуги по предоставлению временного жилья прочие, в т.ч. услуги общежитий - 55.90 (55.90.11-55.90.13, 55.90.19); - услуги санаторно-курортных организаций - 86.90.19.140; - услуги по сдаче в аренду (внаем) собственного или арендованного недвижимого имущества - 68.20 (68.20.11, 68.20.12). 	<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>Деятельность по предоставлению мест для временного проживания с кодами по ОК 029-2014 (ОКВЭД) 55: гостиниц и прочих мест для временного проживания - 55.1; Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания – 55.2; Деятельность по предоставлению мест для временного проживания в кемпингах, жилых автофургонах и туристических автоприцепах – 55.3; Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания – 55.9 Предоставление в аренду домов, меблированных и немеблированных квартир или многоквартирных помещений, предназначенных для проживания - 68.20</p>	<p>Соответствие персонала квалификационным требованиям. Требования к информационному обеспечению услуг. Требования к наличию в организации системы контроля качества оказываемых услуг.</p>
<p>2. Туристские услуги с кодами по ОК 034-2014 (ОКПД 2): - услуги туристических агентств и туроператоров, услуги экскурсионно-туристические и прочие услуги по бронированию и сопутствующие им услуги – 79, в том числе: - услуги туристических агентств - 79.11 (79.11.1-79.11.2); - услуги туроператоров - 79.12 (79.12.11, 79.12.12); - услуги по бронированию и взаимосвязанные услуги прочие – 79.90, -услуги экскурсионные туристические – 79.90.20 Деятельность туристических агентств и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма с кодами по ОК 029-2014 (ОКВЭД) 79: Деятельность туристических агентств и туроператоров - 79.1; Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность – 79.9, Деятельность по предоставлению туристических информационных услуг -79.90.1; Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг – 79.90.2</p>	<p>Требования СДС «РОСКАЧЕСТВО-ТУРИЗМ», предъявляемые к сертифицируемым объектам – по ГОСТ Р 53522-2022 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования. ГОСТ Р 54601-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения. ГОСТ Р 54604-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. ГОСТ Р ИСО 13810-2016 Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг ГОСТ Р 54605-2017 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств. ГОСТ Р 54602-2022 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования. ГОСТ Р 56197-2014 Туристский информационный центр. Туристская информация и услуги приема. Требования ГОСТ Р 57287-2021 Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых территориях. Требования. 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>3. Сопутствующие услуги с кодами по ОК 034-2014 (ОКПД 2) услуги клубов фитнеса - 93.13.10, услуги по СПА-уходу по телу, включая гигиенические, релаксирующие, эстетические методы с использованием косметических средств, природных и преформированных факторов воздействия – 96.02.19.111; услуги в области физкультурно-оздоровительной деятельности, предоставляемые банями, саунами, парными, соляриями – 96.04.10; Деятельность с кодами по ОК 029-2014 (ОКВЭД) 79: - фитнес-центров – 93.13, - 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 туристической индустрии «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 ОК	Наименование услуги	Обозначение нормативной и документации, регламентирующей характеристики (показатели) услуги, подтверждаемые при сертификации	Дополнительная информация
------------------	---------------------	---	------------------------------

Руководитель

органа по сертификации _____
подпись _____ инициалы, фамилия

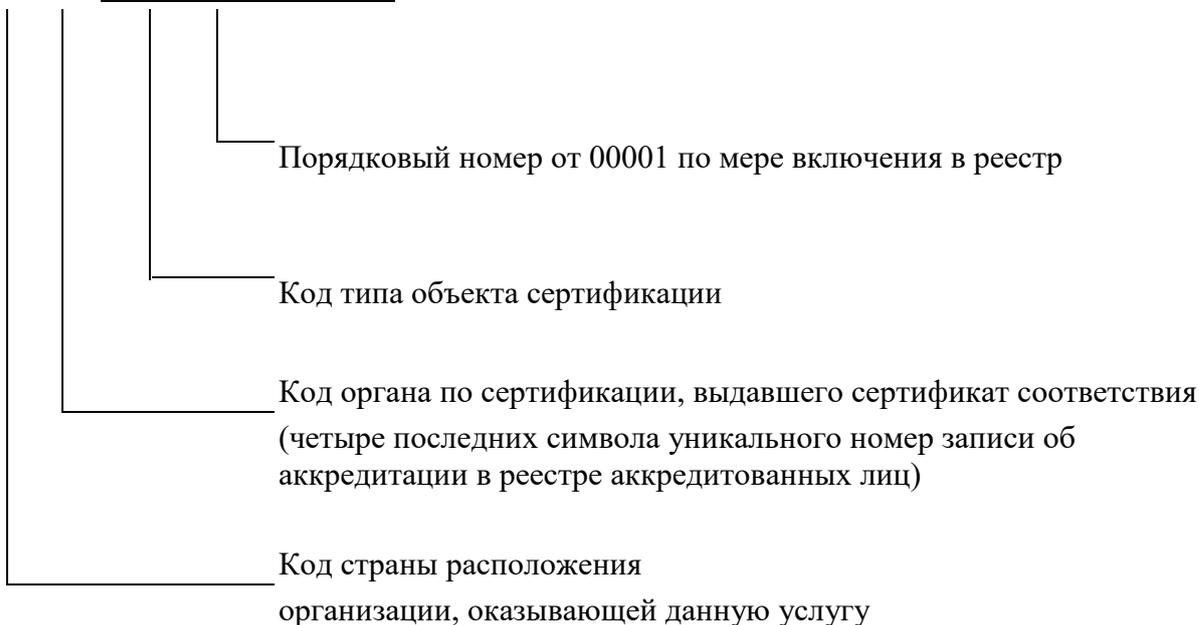
Специалист (эксперт) _____
подпись _____ инициалы, фамилия

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 В Системе добровольной сертификации при добровольной сертификации продукции/услуг
<p>РАЗРЕШЕНИЕ</p> <p>Регистрационный номер _____ от _____</p> <p>ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ</p> <p>_____ ,</p> <p>рег. № _____</p> <p>разрешает применение знака соответствия системы добровольной сертификации «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 align="center">_____ место нанесения знака</p> <p>_____</p>	

прочие условия

Руководитель органа по сертификации

подпись,

инициалы, фамилия

М.П.