ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ГОСТ Р 57519— 2017**

## Оценка соответствия

# ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРЫ ПРОВЕДЕНИЯ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «ВНИИС») совместно с Некоммерческим партнерством «Ассоциация по техническому регулированию» (НП «Ассоциация по техническому регулированию»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 079 «Оценка соответствия»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 5 июля 2017 г. № 643-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Март 2020 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2017, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

## Содержание

1 Область применения . . . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . . . 1
3 Термины и определения . . . . . 2
4 Общие положения . . . . . 2
5 Проведение сертификации услуг в сфере туризма . . . . . 2
6 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами в сфере туризма . . . . . 6
7 Сертификация услуг в сфере туризма на новый срок . . . . . 7
Приложение А (рекомендуемое) Примерный перечень документов для сертификации туристских и/или экскурсионных услуг, предоставляемых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями . . . . . 8
Приложение Б (рекомендуемое) Примерный перечень документов для сертификации услуг средств размещения, предоставляемых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями . . . . . 9
Библиография . . . . . 10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Оценка соответствия**

# ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРЫ ПРОВЕДЕНИЯ ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Conformity assessment. Rules and procedures for the voluntary certification services in the field of tourism

**Дата введения — 2018—01—01**

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает правила проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма в системах добровольной сертификации, созданных в соответствии с Федеральным законом [1] и зарегистрированных федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию в соответствии с [2].

Положения настоящего стандарта рекомендуется использовать органам по сертификации при проведении работ по сертификации услуг в сфере туризма.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения

ГОСТ Р 53423 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения*

ГОСТ Р 53522 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

* Отменен с 23 декабря 2019 г. в связи с утратой актуальности ввиду вступления в силу изменений в ФЗ от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ, а также принятия ФЗ от 15 апреля 2019 г. № 59-ФЗ.

**Издание официальное**

## 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по [1], [3], ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 53423, ГОСТ Р 53522.

## 4 Общие положения

4.1 Настоящий стандарт разработан в целях установления правил и процедур проведения добровольной сертификации услуг в сфере туризма, а также обеспечения объективности и достоверности результатов сертификации.

4.2 При проведении работ по добровольной сертификации услуг в сфере туризма органами по сертификации должны соблюдаться следующие основные принципы:

- компетентность;
- независимость;
- добровольность;
- беспристрастность;
- открытость и доступность правил сертификации;
- бездискриминационный доступ к процессу сертификации;
- объективность;
- конфиденциальность и защита интересов заявителя.

4.3 При проведении работ по добровольной сертификации услуг в сфере туризма используют формы документов, установленные в системе добровольной сертификации.

4.4 Оплата работ по добровольной сертификации услуг в сфере туризма, а также инспекционному контролю за сертифицированными услугами осуществляется заявителем на основе договоров.

4.5 Орган по сертификации несет ответственность за обеспечение конфиденциальности информации, полученной в процессе проведения работ по сертификации услуг в сфере туризма, включая конфиденциальность персональных данных в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации [4].

## 5 Проведение сертификации услуг в сфере туризма

5.1 Сертификация услуг в сфере туризма проводится на добровольной основе по инициативе заявителей — юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, предоставляющих услуги в сфере туризма на соответствие требованиям нормативных, технических и других документов, содержащих требования к их качеству и безопасности, методы их оценки, проверки и контроля, а также требованиям, установленным в системе добровольной сертификации.

Выбор услуг и показателей (характеристик) на добровольную сертификацию осуществляет заявитель, например:

- услуг туроператора, осуществляющего деятельность в сфере внутреннего, въездного и выездного туризма;
- услуг турагента по продвижению и реализации туристского продукта,
- отдельных дополнительных услуг туроператора;
- отдельных дополнительных услуг турагента;
- экскурсионных услуг;
- услуг средств размещения и других объектов туриндустрии.

5.2 Сертификацию услуг в сфере туризма проводят органы по сертификации, аккредитованные в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации в национальной системе аккредитации для выполнения работ по сертификации, соответствующих требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065, по схемам сертификации согласно [5], представленным в таблице 1.

Таблица 1 — Схемы, применяемые при сертификации услуг в сфере туризма

| 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 |

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 обусловлено мастерством конкретного исполнителя, например, инструктора-проводника, экскурсовода, гида.

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.

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 туриндустрии;
- 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, обеспечивающих 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 добровольной сертификации.

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.

5.3 Добровольная сертификация услуг в сфере туризма включает в себя:
- подачу заявителем заявки на сертификацию;
- рассмотрение заявки и документов, представленных заявителем, и принятие решения по заявке;
- разработку программы и формирование комиссии для подтверждения соответствия услуг;
- подтверждение соответствия услуг установленным требованиям, включая выборочную проверку результата услуг;
- принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- выдачу сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации;
- проведение инспекционного контроля за сертифицированными услугами.

5.4 При проведении работ по добровольной сертификации услуг в сфере туризма могут быть использованы имеющиеся у заявителя документы, подтверждающие соответствие услуг установленным требованиям:
- результаты экспертных оценок;
- результаты социологических оценок;
- сертификаты соответствия других систем добровольной сертификации;
- акты проверок, заключения федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль и надзор, и общественных организаций.

Эти документы могут служить основанием для сокращения объема работ по подтверждению (оценке) соответствия (оценок, проверок, контроля).

Объем и содержание документов, необходимых для проведения работ по добровольной сертификации услуг в сфере туризма, определяет эксперт по сертификации в каждом конкретном случае в зависимости от требований, установленных в системе добровольной сертификации.

5.5 Заявку на сертификацию в орган по сертификации направляет заявитель по форме, установленной в системе добровольной сертификации и отражающей следующую информацию:
- общую информацию о заявителе;
- заявление о том, что заявитель обязуется соблюдать требования к сертификации и предоставлять любую информацию, необходимую для оценки;
- дополнительную информацию, необходимую для объективной оценки заявителя на соответствие установленным требованиям.

Вместе с заявкой на сертификацию в зависимости от требований системы добровольной сертификации и схемы сертификации заявитель представляет в орган по сертификации следующие документы:
- копии документов в соответствии с примерными перечнями, приведенными в приложениях А и Б;
- анкету-вопросник.

Заявитель несет ответственность за достоверность информации в представленных документах.

5.6 Орган по сертификации должен обеспечить заявителю до подачи им заявки на сертификацию возможность ознакомиться с описанием процесса сертификации услуг в сфере туризма в соответствии со схемой сертификации, с правами и обязанностями заявителя, описанием процесса оценки заявителя и примерной стоимостью работ по сертификации.

5.7 Орган по сертификации регистрирует заявку и рассматривает прилагаемый к заявке комплект документов с целью определения возможности проведения работ по сертификации.

При необходимости орган по сертификации запрашивает у заявителя дополнительные сведения, позволяющие определить стабильность и качество оказания услуг в сфере туризма.

5.8 Срок рассмотрения заявки и принятия решения о проведении (либо об отказе в проведении) работ по добровольной сертификации услуг в сфере туризма составляет не более 15 календарных дней после ее получения и регистрации.

5.9 По результатам рассмотрения заявки и представленных материалов орган по сертификации принимает решение по заявке.

При положительном решении по заявке орган по сертификации направляет заявителю решение по заявке и проект договора на проведение работ по сертификации. Работы по рассмотрению заявки включаются в стоимость договора.

Если принимается отрицательное решение, то орган по сертификации аргументированно, в письменной форме сообщает заявителю о невозможности проведения работ по сертификации. Причиной отказа в проведении работ по добровольной сертификации является, например, отсутствие у заявителя правоустанавливающих документов или договоров аренды на помещения и т. п.

5.10 После получения от заявителя подписанного договора и соблюдения условий его оплаты орган по сертификации приступает к работам по добровольной сертификации услуг в сфере туризма.

5.11 Подтверждение соответствия на месте оказания услуг в сфере туризма проводится комиссией, председателем которой является эксперт по сертификации услуг в сфере туризма. Состав комиссии определяет орган по сертификации.

Результаты оформляются актом оценки оказания услуг. Проверка результата услуг в сфере туризма является неотъемлемой частью акта оценки оказания услуг в виде отдельного раздела.

5.12 На основании акта оценки оказания услуг и других документов, определенных в документах системы добровольной сертификации, орган по сертификации принимает решение о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия.

При положительных результатах оценки соответствия орган по сертификации принимает решение о выдаче сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации.

При отрицательных результатах оценки соответствия орган по сертификации направляет заявителю аргументированное решение об отказе в выдаче сертификата соответствия с указанием причин отказа.

Основанием для отказа в выдаче сертификата соответствия является отсутствие положительного результата подтверждения соответствия, а также отказ от оплаты работ по сертификации.

5.13 Орган по сертификации на основании решения о выдаче сертификата соответствия оформляет сертификат соответствия, приложение к сертификату соответствия (при необходимости) и разрешение на применение знака соответствия, осуществляет их регистрацию в реестре системы добровольной сертификации и выдачу заявителю.

Срок действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия устанавливает орган по сертификации с учетом результатов подтверждения соответствия, стабильности оказания услуг в сфере туризма, сроков действия нормативных и технических документов, но не более чем на три года. Минимальный срок действия сертификата соответствия может устанавливаться правилами системы добровольной сертификации.

Заявитель, получивший сертификат соответствия, имеет право маркировать свою документацию, квитанции, заключаемые договоры и т. п. знаком соответствия системы добровольной сертификации, а также использовать знак соответствия в целях рекламы, в информационных материалах, вывесках, стендах и сайтах.

5.14 При изменении организационно-правовой формы держателя сертификата соответствия, изменении места его нахождения (адреса юридического лица), а также при изменении иных реквизитов юридического лица или индивидуального предпринимателя — держателя сертификата соответствия может быть оформлен новый сертификат соответствия на заявленные услуги на срок действия ранее выданного сертификата соответствия.

## 6 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами в сфере туризма

6.1 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами в сфере туризма проводит орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия, в течение всего срока действия сертификата соответствия не реже одного раза в год. Инспекционный контроль проводится в форме периодических и внеплановых проверок.

6.2 Объем, периодичность и порядок проведения инспекционного контроля устанавливаются органом по сертификации в зависимости от стабильности оказания услуг в сфере туризма, состава (содержания) оказанных услуг, наличия системы качества, итогов сертификации или предыдущего инспекционного контроля, наличия или отсутствия претензий потребителей услуг в сфере туризма и органов государственного контроля и надзора.

6.3 Инспекционный контроль за сертифицированными услугами в сфере туризма в общем случае содержит следующие виды работ:

- сбор и анализ поступающей информации о качестве сертифицированных услуг;
- разработку программы инспекционной проверки;
- формирование комиссии для проведения инспекционной проверки;
- проведение инспекционной проверки;
- оформление результатов проверки и принятие решения.

6.4 Внеплановый инспекционный контроль проводится в случае поступления информации о претензиях к качеству сертифицированных услуг в сфере туризма от потребителей, органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью услуг, общественных объединений потребителей.

Внеплановый инспекционный контроль проводится также при реорганизации организаций и предприятий, осуществляющих деятельность в сфере туризма, при изменении технологической схемы оказания услуг. Об этих случаях держатель сертификата соответствия должен незамедлительно извещать орган по сертификации, выдавший сертификат соответствия.

6.5 Результаты инспекционного контроля оформляют актом инспекционной проверки, в котором дается оценка результатов проверки и делается общее заключение о состоянии возможности оказания услуг в сфере туризма и возможности подтверждения действия выданного сертификата соответствия. Копия акта направляется держателю сертификата соответствия. На основании акта инспекционной проверки орган по сертификации принимает решение о подтверждении действия сертификата соответствия, либо о приостановлении или отмене его действия.

6.6 Орган по сертификации может приостановить или отменить действие выданного им сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации по результатам инспекционного контроля в случаях:

- несоблюдения держателем сертификата соответствия требований нормативных и технических документов, подтвержденных при сертификации услуг в сфере туризма;
- изменения процесса оказания услуг, условий деятельности и функционирования, системы обеспечения качества, если указанные изменения могут вызвать несоответствие оказания услуг в сфере туризма требованиям, подтвержденным при сертификации.

6.7 Решение о приостановлении действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации принимается в случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с органом по сертификации, держатель сертификата соответствия может устранить обнаруженные причины несоответствия и подтвердить соответствие оказания услуг в сфере туризма требованиям нормативных документов.

6.8 Решение об отмене действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации принимается в следующих случаях:

- если недостатки невозможно устранить в разумно установленные сроки;
- корректирующие мероприятия не выполнены или не дали результата в установленный решением о приостановлении действия сертификата соответствия срок;
- в случае отказа от оплаты работ по проведению инспекционного контроля.

6.9 Информация о приостановлении или отмене действия сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия системы добровольной сертификации доводится органом по сертификации до сведения держателя сертификата соответствия и всех заинтересованных организа-

ций не позднее семи дней с момента принятия решения, а также вносится в реестр системы добровольной сертификации.

## 7 Сертификация услуг в сфере туризма на новый срок

7.1 До истечения срока действия сертификата соответствия заявитель вправе направить в орган по сертификации заявку на прохождение процедуры сертификации с целью получения сертификата соответствия на новый срок по форме, установленной в системе добровольной сертификации.

К заявке прилагаются документы в соответствии с 5.5.

7.2 Орган по сертификации рассматривает и анализирует полученные материалы и с учетом положительных результатов инспекционного контроля принимает решение о возможности и процедурах проведения сертификации услуг в сфере туризма на новый срок.

7.3 Процедура сертификации услуг в сфере туризма на новый срок поводится в соответствии с разделом 5.

**Приложение А**
**(рекомендуемое)**

## Примерный перечень документов для сертификации туристских и/или экскурсионных услуг, предоставляемых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями

1 Копии правоустанавливающих документов (свидетельства о государственной регистрации, свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ).

2 Копии уставных документов юридического лица.

3 Договор аренды помещений под туристский офис (экскурсионное бюро) или другой документ, подтверждающий права пользования помещениями.

4 Штатное расписание, список сотрудников с указанием должности, образования и стажа работы, копии должностных инструкций сотрудников.

5 Копии договоров с партнерами, турагентами и поставщиками услуг (на проживание, питание, транспортирование, развлечения и отдых) для туроператоров; договоров с туроператорами (для турагентов).

6 Копии документов, регламентирующих взаимоотношения с потребителями услуг (договоры, туристская путевка).

7 Технологические документы на туристские услуги (программы обслуживания туристов, информационные листки к программам, технологические карты туристских маршрутов).

8 Информационные материалы о правилах реализации турпродукта и порядке предоставления туристских услуг, памятки, содержащие необходимые рекомендации, правила поведения, особенности мест посещения, меры безопасности, наличие ограничений и противопоказаний.

9 Документы, регламентирующие систему бронирования туристских услуг.

10 Документы, регламентирующие порядок рассмотрения жалоб и мер, принимаемых по результатам рассмотрения.

11 Документы, подтверждающие наличие жалоб, претензий и мер, принятых по ним.

12 Наличие полной и достоверной информации для потребителя услуг, например, в виде информационного стенда или папки для потребителей.

13 Организация контроля качества оказания туристских экскурсионных услуг.

**Приложение Б**
**(рекомендуемое)**

## Примерный перечень документов для сертификации услуг средств размещения, предоставляемых юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями

1 Копии правоустанавливающих документов (свидетельства о государственной регистрации, свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ).

2 Копии уставных документов юридического лица.

3 Договор аренды помещений средства размещения или другой документ, подтверждающий права пользования помещениями.

4 Копия уведомления о начале предпринимательской деятельности, поданного в органы Роспотребнадзора (для новых средств размещения).

5 Копия заключения органов Госпожнадзора или актов проверки за текущий период (при наличии для действующих гостиниц).

6 Копии актов проверок Роспотребнадзора за текущий период (при наличии для действующих гостиниц).

7 Копии хозяйственных договоров на функционирование инженерных систем (холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, отопление, подача электроэнергии), радиофикацию, телефонную связь, на обеспечение противопожарной защиты и оповещения; на дезинфекционные работы, вывоз мусора, на техническое обслуживание котельной, лифтов, другого оборудования и т. п.

8 Штатное расписание, список сотрудников с указанием должности, образования и стажа работы, копии должностных инструкций сотрудников.

9 Медицинские книжки сотрудников.

10 Стандарты работы персонала при обслуживании в средстве размещения.

11 Информация об оказании дополнительных услуг (вызов такси, обслуживание по системе рум-сервис и т. п.).

12 Копии сертификатов соответствия на дополнительные услуги (питания, физкультуры и спорта, парикмахерских, туристские услуги и т. п.) при наличии.

13 Документы по проведению работ по охране труда, технике безопасности и противопожарной безопасности.

14 Наличие полной и достоверной информации для потребителя услуг, например, в виде информационного стенда или папки для потребителей, наличие книги отзывов и предложений.

## Библиография

[1] Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (Собрание законодательства Российской Федерации 2002, часть 1, № 52, ст. 5140)

[2] Р 50.1.052—2005 Рекомендации по содержанию и форме документов, представляемых на регистрацию системы добровольной сертификации

[3] Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» (Собрание законодательства Российской Федерации 2013, часть 1, № 52, ст. 6977)

[4] Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации 2006, часть 1, № 31, ст. 3451)

[5] Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Госстандарта России от 5 августа 1997 г. № 17, зарегистрированные в Министерстве юстиции Российской Федерации 3 апреля 1998 г., регистрационный № 1502

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 03.120.20

Ключевые слова: заявитель на сертификацию, орган по сертификации, сертификация, услуги в сфере туризма, сертификация услуг, схема сертификации, сертификат соответствия, инспекционный контроль, система добровольной сертификации

Редактор переиздания *О.В. Рябиничева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 05.03.2020. Подписано в печать 13.05.2020. Формат 60×84¼. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,

117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru istinfo.ru

gost.e-ecolog.ru