

**КІЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ДОБРОВІЛЬНА СИСТЕМА КЛАСИФІКАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ
У СФЕРІ ТУРИЗМУ «УкрКЛАСТУР»**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

**Наказ Київського національного
торговельно-економічного університету**

«07» 03 2018 р. №893

**Положення
про Добровільну систему класифікації та сертифікації
послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР»
Київського національного торговельно-економічного університету**

1. Загальні положення

З метою надання якісних послуг з класифікації та сертифікації послуг задекларованим до неї виробником вимогам, надання достовірної інформації щодо безпечності та якості послуг та сприянні споживачеві у компетентному виборі послуг у сфері туризму, Київським національним торговельно-економічним університетом (далі – КНТЕУ) створено добровільну систему класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму (далі – Система «УкрКЛАСТУР»). Для ідентифікації добровільної системи КНТЕУ запровадив знак для послуг «Добровільна система класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР»), а також Знак відповідності послуг встановленим до неї вимогам.

Для споживача сертифікат відповідності, виданий в добровільній системі, є гарантією, що послуги пройшли відповідний контроль, відповідають вимогам нормативних документів, які на них поширюються.

Знак для послуг Системи «УкрКЛАСТУР» затверджений наказом КНТЕУ та є власністю Київського національного торговельно-економічного університету.

Організаційну структуру Система «УкрКЛАСТУР» утворюють :

- Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ;
- Науково-технічна рада системи «УкрКЛАСТУР»;
- Органи з сертифікації – члени Системи «УкрКЛАСТУР», (далі – ОС).

Київський національний торговельно-економічний університет є головною організацією Системи «УкрКЛАСТУР», яка здійснює загальне керівництво, організує та координує роботу щодо забезпечення її функціонування, в т.ч.:

- визначає основні принципи, структуру та правила Системи «УкрКЛАСТУР»;
- укладає договори, в т.ч. міжнародні, про визнання робіт, виконаних в рамках Системи «УкрКЛАСТУР»;
- ухвалює рішення та укладає договори щодо членства органів з сертифікації в Системи «УкрКЛАСТУР»;
- формує та затверджує склад науково-технічної ради Системи «УкрКЛАСТУР»;
- веде базу даних виданих сертифікатів відповідності в Системі «УкрКЛАСТУР»;
- здійснює моніторинг за дотриманням вимог Системи «УкрКЛАСТУР».

Науково-технічна рада Системи «УкрКЛАСТУР» (далі – Рада) – дорадчий орган, сформований КНТЕУ. Рада формується із представників КНТЕУ, Науково-технічного центру сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ, ОС – членів Системи «УкрКЛАСТУР», суб’єктів господарювання – споживачів послуг з сертифікації та класифікації, громадських професійних об’єднань, представників урядових регуляторних органів. Загальна чисельність членів Ради становить 7 осіб.

Рада утворюється для координації роботи та надання пропозицій щодо удосконалення функціонування Системи «УкрКЛАСТУР», а саме щодо :

- запровадження принципів єдиної політики в Системі «УкрКЛАСТУР» у сфері сертифікації та класифікації послуг у сфері туризму;
- встановлення умов членства в Системі «УкрКЛАСТУР» і прийняття нових членів в Систему «УкрКЛАСТУР»;
- порядку розрахунку вартості робіт;
- розгляду апеляцій щодо діяльності ОС – членів Системі «УкрКЛАСТУР».

Рада розглядає питання щодо участі ОС у Системі «УкрКЛАСТУР» та надає за результатами розгляду пропозиції КНТЕУ. Засідання Ради проводяться за умови наявності не менше ніж 5 членів Ради. Рішення ухвалюються шляхом відкритого голосування більшістю голосів членів Ради, присутніх на засіданні.

В діяльності Системи «УкрКЛАСТУР» беруть участь органи з сертифікації, незалежно від форми власності, які задовольняють встановленим в Системі «УкрКЛАСТУР» вимогам і уклали відповідний договір з КНТЕУ.

2. Галузь застосування

Дане Положення регламентує:

- діяльність добровільної системи класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР»;
- відносини між КНТЕУ та органами з сертифікації – членами Системи «УкрКЛАСТУР».

Положення визначає порядок отримання права на проведення робіт в Системі «УкрКЛАСТУР», встановлює права та обов'язки сторін, а також відповідальність за порушення вимог Системи «УкрКЛАСТУР» та неправомірне використання сертифікату відповідності та Знаку.

3. Визначення

В цьому положенні використано терміни та визначення згідно з ДСТУ ISO/IEC 17000, ДСТУ ISO 9000, ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014, ДСТУ 3278 та Закону України «Про технічні регламенти та оцінку відповідності».

4. Проведення робіт в Системі «УкрКЛАСТУР»

4.1 Роботи з сертифікації проводяться на добровільних засадах згідно з Порядками проведення зазначених робіт в Системі «УкрКЛАСТУР», затвердженими наказом КНТЕУ, включаючи класифікацію.

ОС проводить роботи з сертифікації тільки тих послуг, щодо яких має компетентність.

Роботи з сертифікації проводяться на основі договору між заявником та ОС. Вартість робіт, пов'язаних з сертифікацією та класифікацією послуг, визначається у договорі між заявником та виконавцем.

4.2 КНТЕУ веде базу даних з інформацією про видані в Системі «УкрКЛАСТУР» сертифікати відповідності органами з сертифікації.

Порядок надання інформації до бази даних Системи «УкрКЛАСТУР» встановлює КНТЕУ.

5. Порядок отримання ОС права на проведення робіт у Системі «УкрКЛАСТУР».

5.1 Право проведення робіт у Системі «УкрКЛАСТУР» надається компетентному органу з сертифікації шляхом укладання з КНТЕУ договору про співпрацю в Системі «УкрКЛАСТУР», за умови виконання ОС вимог, що встановлені КНТЕУ до таких органів.

Договір про співпрацю в Системі «УкрКЛАСТУР» (далі – Договір) є документом, згідно з яким КНТЕУ та ОС беруть на себе права та обов'язки, несуть відповідальність за надання споживачу послуг достовірної інформації щодо її відповідності вимогам, які забезпечують безпеку та відповідний рівень якості.

5.2 Орган з сертифікації, який претендує на проведення робіт в Системі «УкрКЛАСТУР», повинен:

- бути зацікавлений у співпраці з виконання робіт у сфері сертифікації та класифікації послуг;
- не мати скарг та зауважень до діяльності ОС;
- мати відповідну компетентність:
 - мати досвід робіт з сертифікації та класифікації послуг у сфері туризму не менше трьох років;
 - мати достатню кількість компетентного штатного персоналу з досвідом роботи з сертифікації та класифікації послуг у сфері туризму;
 - мати власну систему управління якістю, що відповідає вимогам ДСТУ ISO 9015;
- мати укладений договір обов'язкового страхування професійної відповідальності за шкоду, яку може бути заподіяно третім особам.

5.3 Для укладання договору з КНТЕУ про участь у Системі «УкрКЛАСТУР», ОС звертається з відповідною заявкою згідно з додатком А. Разом із заявкою надається анкета з інформацією про ОС (додаток Б).

5.4. КНТЕУ передає Раді заявку разом з анкетою для розгляду та надання пропозицій.

Рада може рекомендувати КНТЕУ провести перевірку та моніторинг щодо компетентності та фактичного стану проведення робіт з сертифікації в ОС.

На підставі позитивних рекомендацій Ради КНТЕУ приймає рішення та укладає Договір про співпрацю в Системі «УкрКЛАСТУР» (додаток В) терміном на три роки, видає сертифікат члена Системи «УкрКЛАСТУР» та присвоює ОС обліковий номер.

Договір на наступний термін може бути укладений після оцінки діяльності ОС в Системі «УкрКЛАСТУР».

5.5 Після укладання Договору такий ОС має право проводити роботи з сертифікації та класифікації в Системі «ССПТУР» у межах номенклатури продукції та послуг, перелік якої визначається сферою компетентності та вдавати сертифікати на бланку Системи «УкрКЛАСТУР».

5.6 ОС присвоює виданим ним сертифікатам відповідності реєстраційні номери у порядку, встановленому КНТЕУ, та вносить інформацію про зареєстровані, скасовані чи зупинені сертифікати до бази даних Системи «УкрКЛАСТУР».

Сертифікати вважаються не дійними в Системі «УкрКЛАСТУР» якщо ОС не надав інформацію про видані сертифікати до бази даних Системи «УкрКЛАСТУР».

5.7 В процесі своєї діяльності ОС дотримується встановлених вимог щодо компетентності здійснювати сертифікацію та оцінку відповідності послуг вимогам нормативних документів та згідно з документами діючої в ОС системи управління якістю.

ОС, які проводять роботи з сертифікації послуг в Системі «УкрКЛАСТУР», ведуть узгоджену політику щодо розрахунку вартості робіт із сертифікації та класифікації.

5.8 КНТЕУ здійснює моніторинг за дотриманням ОС вимог Системи «УкрКЛАСТУР» та правильністю проведення робіт в Системі «УкрКЛАСТУР» в період дії Договору.

6 Відповідальність сторін

6.1 ОС згідно з законодавством України та цим Положенням несе відповідальність за:

- помилкові рішення щодо надання, підтримання, розширення, призупинення дії чи скасування сертифікатів;
- недостовірність результатів робіт з сертифікації та класифікації;
- невиконання або неналежну якість виконання покладених на нього функцій і обов'язків;
- недотримання встановленого порядку і процедур сертифікації;
- безпідставне або неправильне використання Знаків.

6.2 КНТЕУ та ОС згідно з законодавством України несуть відповідальність за :

- розголошення конфіденційної інформації, отриманої в процесі співпраці.

7. Припинення діяльності в Системі «УкрКЛАСТУР»

7.1 Діяльність ОС в Системі «УкрКЛАСТУР» Київського національного торговельно-економічного університету може бути припинена у таких випадках:

- за зверненням ОС з відповідною заявою;
- у разі виявлення фактів невідповідності встановленим до ОС критеріям або порушення ним порядку та процедур Системи «УкрКЛАСТУР»;
- у разі відмови про надання інформації щодо діяльності ОС та несплати щорічного внеску для підтримання функціонування бази даних Системи «УкрКЛАСТУР».

Додаток А
до Положення
про Добровільну систему
«УкрКЛАСТУР»

ЗАЯВКА

на участь(членство) та проведення робіт в Добровільній системі класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР»

1.

Назва організації

Заявник зацікавлений у співпраці просить розглянути можливість надання членства на проведення робіт із класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму у добровільній Системі «УкрКЛАСТУР».

2. Реквізити:

Адреса _____;

Телефон _____, факс: _____;

E-mail _____;

Розрахунковий рахунок _____

МФО _____, код ЄДРПОУ _____.

3. Прізвище, ім'я та по батькові керівника: _____

Посада: _____

прізвище, ім'я та по батькові: _____

телефон: _____

E-mail: _____

4. Номенклатура послуг щодо якої Орган з сертифікації (ОС) _____
претендує на проведення робіт (членство) в Добровільній Системі «УкрКЛАСТУР»
(узагальнено вказати назви послуг)

Заявник зобов'язується відповісти вимогам, встановленим для ОС у добровільній системі класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР».

Додаток: форма 1 на ____ арк. в 1 прим.

Керівник _____

Дата МП.

Додаток Б
до Положення
про Добровільну систему
«УкрКЛАСТУР»

**Інформація
Про кількість робіт з сертифікації та класифікації (категоризації)
заявлених послуг проведених за останні два роки**

Назва об'єкту	Кількість виданих сертифікатів відповідності				Кількість проведених робіт із класифікації (категоризації)
	ВСЬОГО	Послуги тимчасового розміщення	Послуги харчування	Послуги перукарні	

Додаток В
до Положення
про Добровільну систему
«УкрКЛАСТУР»

Д О Г О В И Р №

про співпрацю в добровільній Системі «УкрКЛАСТУР»

м. Київ

«___» ____ 20 ____ р.

Київський національний торговельно-економічний університет (далі - КНТЕУ), в особі _____, що діє на підставі Статуту, з однієї сторони, та _____, у подальшому «ОС», в особі _____, який діє на підставі _____ з другої сторони, разом Сторони, уклали цей договір про нижчезазначене.

Беручи до уваги, що КНТЕУ створена Добровільна система класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму (далі - Система «УкрКЛАСТУР»), де КНТЕУ є власником та володіє виключними правами на:

- проведення робіт з класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму в Системі «УкрКЛАСТУР»;
- затверджену форму сертифіката відповідності Системи «УкрКЛАСТУР»;
- знак відповідності Системи «УкрКЛАСТУР», а також те що ОС бажає приєднатися до Системи «УкрКЛАСТУР», уклали даний договір про співпрацю в добровільній Системі «УкрКЛАСТУР»;

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

Київський національний торговельно-економічного університет надає ОС на строк дії цього Договору право:

- проведення робіт із класифікації та сертифікації послуг в Системі «УкрКЛАСТУР»
- внесення інформації про видані сертифікати до бази даних Системи «УкрКЛАСТУР»
- використання бланка сертифікаті відповідності Системи «УкрКЛАСТУР»

2. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРИН

2.1. ОС має право:

- проводити роботи із сертифікації та класифікації в Системі «УкрКЛАСТУР»;
- видавати сертифікати відповідності Системи «УкрКЛАСТУР»;
- використовувати знаки Системи «УкрКЛАСТУР» на документах, виданих в Системі «УкрКЛАСТУР», а також в діловій документації та в рекламних матеріалах;
- розміщувати в електронних та текстових матеріалах, в тому числі в мережі Інтернет, та в засобах масової інформації інформацію про проведення сертифікації та класифікації послуг в Системі «УкрКЛАСТУР»;
- подавати свої пропозиції щодо розроблення та вдосконалення організаційно-методичних і нормативних документів Системи «УкрКЛАСТУР».

2.2. ОС зобов'язується:

керуватись у своїй діяльності Положенням про Систему «УкрКЛАСТУР» (далі – Положення) та Порядком проведення сертифікації послуг (далі – Порядок);
дотримуватись вимог, які висуваються до ОС в Системі «УкрКЛАСТУР»,
проводити роботи з класифікації послуг у Системі «УкрКЛАСТУР» згідно з встановленим Порядком;

дотримуватись принципів об'єктивності, неупередженості та конфіденційності, а саме:

- не надавати будь-яких послуг, які могли б негативно вплинути на конфіденційність, об'єктивність або неупередженість процесу сертифікації продукції та ухвалення рішень щодо неї;
- забезпечувати та гарантувати конфіденційність інформації, отриманої під час виконання робіт із сертифікації та класифікації, яка є комерційною чи професійною таємницею;
- дотримуватись встановленої політики і процедури щодо розгляду апеляцій, скарг і спірних питань, отриманих від постачальників або інших сторін стосовно сертифікації або класифікації та пов'язаних з ними дій;
- мати компетентний особовий склад з необхідною освітою, спеціальною підготовкою, досвідом роботи для виконання робіт;
- мати ефективну систему управління якістю, яка забезпечує функціонування ОС;
- мати фінансову стабільність і ресурси, необхідні для функціонування ОС;
- надсилати інформацію про видані, анульовані, чи зупинені сертифікати до бази даних Системи «УкрКЛАСТУР»;
- повідомляти КНТЕУ, про претензії та рекламації до діяльності ОС в Системі «УкрКЛАСТУР»;
- використовувати сертифікати відповідності та Знаки згідно до умов цього Договору;
- використовувати сертифікати відповідності та Знаки в способи, не передбачені цим Договором, виключно за письмовим погодженням з КНТЕУ;
- не використовувати сертифікати відповідності та Знаки в спосіб, який би вводив в оману споживачів щодо того, що послуги пройшли процедуру сертифікації в Системі «УкрКЛАСТУР»,
- не використовувати сертифікати відповідності та Знаки таким чином, який би погіршував репутацію КНТЕУ;
- не чинити дій, які можуть негативно впливати на репутацію КНТЕУ та Системи «УкрКЛАСТУР»;
- у разі припинення дії Договору припиняти використання сертифікатів відповідності та Знаків та всіх рекламних матеріалах, що містять будь-які посилання на проведену сертифікацію або класифікацію в Системі «УкрКЛАСТУР».

2.3. Якщо ОС стане відомо, що сертифікати відповідності та Знаки Системи «УкрКЛАСТУР», протиправно використовуються третьою особою, він повинен негайно інформувати про це КНТЕУ;

2.4. КНТЕУ, зобов'язується:

інформувати ОС про зміни в порядку та процедурах Системи «УкрКЛАСТУР» і про необхідність проведення у зв'язку з цим додаткового оцінювання його технічної компетентності.

3. УМОВИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОВЕДЕННЯ РОБІТ В Системі «УкрКЛАСТУР»:

3.1 Для проведення робіт з сертифікації послуг в Системі «УкрКЛАСТУР» ОС повинен відповідати вимогам, встановленим КНТЕУ до органів із сертифікації, які претендують на проведення робіт із сертифікації та класифікації послуг в Системі «УкрКЛАСТУР».

3.2. ОС повинен мати власну сертифіковану систему управління якістю, що відповідає вимогам ДСТУ ISO 9015;

3.3. ОС забезпечує організацію професійної підготовки (перепідготовки) та підвищення кваліфікації персоналу.

3.4. ОС повинен повідомляти КНТЕУ про зміни у сфері компетентності, технічному оснащенні та розташуванні.

4. ВЕДЕННЯ БАЗИ ДАНИХ ПРО ВИДАНІ СЕРТИФІКАТИ

4.1. КНТЕУ, встановлюється порядок присвоєння номерів сертифікатів відповідності в Системі «УкрКЛАСТУР» та порядок передачі інформації про зареєстровані (скасовані чи зупинені) сертифікати відповідності до бази даних Системи «УкрКЛАСТУР».

4.2. ОС самостійно присвоює номер сертифікату відповідності та передає інформацію про видані, скасовані чи зупинені сертифікати до бази даних Системи «УкрКЛАСТУР». Інформація, не включена до бази даних Системи, вважається недійсною.

5. ОПЛАТА РОБІТ В Системі «УкрКЛАСТУР»

5.1. Оплаті підлягають всі види робіт, пов'язані з проведенням робіт з сертифікації та класифікації послуг: підготовчі, експертні, контролю та реєстрації.

5.2. Вартість робіт, пов'язаних з сертифікацією та класифікацією послуг, визначається в договорі між заявитником і виконавцем;

5.3. Методичні рекомендації щодо розрахунку вартості робіт, пов'язаних із сертифікацією та класифікацією послуг, схвалюються Науково – технічною Радою Системи «УкрКЛАСТУР».

5.4. Для підтримання функціонування бази даних Системи «УкрКЛАСТУР» ОС сплачує КНТЕУ, щорічний внесок.

5.5 Розмір суми та порядок сплати щорічного внеску визначається додатковим договором.

5.6. Щорічний внесок перераховується ОС на розрахунковий рахунок КНТЕУ

6. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ

6.1. Сторони гарантують забезпечення конфіденційності інформації, отриманої ними в процесі співпраці, та вживатимуть усіх необхідних заходів для збереження та запобігання повного або часткового розголошення інформації.

6.2. Конфіденційна інформація, може бути розкрита тільки у випадках, встановлених чинним законодавством, за офіційними запитами правоохоронних органів, органів прокуратури, СБУ, фіскальної і виконавчої служби та суду.

6.3. Сторони, винні в порушенні порядку розкриття та використання конфіденційної інформації, несуть відповідальність згідно із законодавством України.

7. ВІДПОВІДЛЬНІСТЬ СТОРИН І ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

7.1. ОС самостійно несе відповідальність за правильність проведення робіт із сертифікації та класифікації послуг в Системі.

7.2. У випадку порушення Договору, Сторона, яка порушила умови цього Договору, несе відповідальність, визначену цим Договором та законодавством України.

7.3. Порушенням Договору є його невиконання або виконання з порушенням умов, визначених Положенням та змістом цього Договору.

7.4. За порушення ОС умов, визначених Положенням та змістом цього Договору, КНТЕУ, має право розірвати Договір та виключити ОС з членів Системи, про що письмово повідомляє ОС за п'ять робочих днів до визначені дати з зазначенням підстав розірвання Договору. Дія договору також може припинятись за згодою Сторін.

7.5. Сторона вважається невинуватою і не несе відповідальності за порушення умов Договору, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів щодо належного виконання цього Договору.

7.6. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються шляхом переговорів між Сторонами.

8. ІНШІ УМОВИ ДОГОВОРУ

8.1 Відносини Сторін з питань, що не врегульовані цим Договором, регламентуються нормами Положення про Систему «УкрКЛАСТУР», яке є невід'ємним додатком до цього Договору. Підписанням цього Договору ОС посвідчує, що зі змістом Положення він ознайомлений.

8.2. Договір набуває чинності з дня його підписання обома Сторонами і діє три роки за умови виконання Сторонами усіх його умов.

8.3. Якщо ОС бажає продовжити проведення робіт в Системі «УкрКЛАСТУР», він не пізніше ніж за три місяці до закінчення строку дії Договору, подає до КНТЕУ заявку.

8.4. Зміни та доповнення, додаткові договори та додатки до цього договору є його невід'ємними частинами і мають однакову юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі та підписані Сторонами уповноваженими на те представниками.

8.5. Цей договір не впливає та не обмежує можливості органу з сертифікації щодо укладення та дотримання інших договорів з третьою стороною.

8.6. Договір укладено українською мовою, у двох примірниках - по одному примірнику для кожної Сторони, що мають однакову юридичну силу.

10. ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ СТОРІН:

Київський національний торговельно-економічний університет,	ОС:
---	-----

КНТЕУ

М.П.

Орган сертифікації

Керівник

М.П.

ПІБ

**КІЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ДОБРОВІЛЬНА СИСТЕМА КЛАСИФІКАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ
У СФЕРІ ТУРИЗМУ «УкрКЛАСТУР»**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

**Наказ Київського національного
торговельно-економічного університету**

«07» 03 2018 р. № 893

**ПОРЯДОК
сертифікації послуг перукарень**

1 Галузь використання

1.1 Цей Порядок встановлює основні положення, правила, процедури та вимоги до проведення сертифікації послуг перукарень, що надаються суб'єктами господарювання незалежно від форми власності в Добровільній системі «УкрКЛАСТУР» (далі – Система).

1.2 Порядок поширюється на проведення робіт з сертифікації послуг перукарень Науково-технічним центром сертифікації продукції, послуг та систем якості Київського національного торговельно-економічного університету, названий в подальшому органом з сертифікації (далі – ОС), призначенному в Добровільній системі класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР», і є обов'язковим до виконання його персоналом.

2 Нормативні посилання

У цьому документі наведено посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ 2375-94 «Побутове обслуговування населення. Терміни та визначення»;

ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги»;

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг;

ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»;

ДК 016:2010 «Державний класифікатор продукції та послуг (ДКПП)»;

3 Терміни та визначення.

Терміни та визначення, що використовуються в цьому Порядку, відповідають ДСТУ 2375-94, ДСТУ 4094-2002.

4 Загальні положення.

4.1 Об'єктами сертифікації є послуги перукарень, що надаються суб'єктами господарювання, у тому числі:

- виконавці послуг (перукарні, манікюрні та педікюрні кабінети, салони краси та інші косметичні заклади);

- процеси надання послуг;

- системи управління якістю.

4.2 Сертифікація послуг перукарень в Системі здійснюється за бажанням заявника на відповідність вимогам, встановленим чинними нормативними документами.

4.3 Види послуг перукарень, що сертифікуються, наведені у додатку А.

4.4 У разі проведення робіт з сертифікації в Системі, перевіряються характеристики (показники) послуг та умов обслуговування з використанням методів їх перевірки (оцінки), які дозволяють повно і вірогідно підтвердити відповідність послуги та процесу обслуговування вимогам безпеки, що визначені у нормативних документах.

4.5 Для проведення сертифікації послуг перукарень використовуються схеми сертифікації, що наведені у пункті 5.5 цього Порядку. Вибір схеми залежить від особливостей послуг перукарень з урахуванням бажання замовника.

4.6 В усіх схемах сертифікації можуть бути використані документальні докази відповідності, що отримані заявником поза рамок цього Порядку. Ці документи можуть служити підставою для скорочення об'єму перевірок, наприклад:

- дипломи, що підтверджують участь у конкурсах з перукарської майстерності;
- акти перевірок, висновки, наявність експертних оцінок;
- документи, що підтверджують навчання фахівців перукарень провідними вітчизняними і закордонними фірмами і т. ін.

4.7 Порядок проведення сертифікації послуг у загальному вигляді передбачає:

- подання і розгляд заяви (додаток Б) та опитувальної анкети (додаток В) на сертифікацію послуг перукарень;

- прийняття рішення за заявкою із визначенням схеми сертифікації (додаток Г);
- проведення попередньої оцінки умов надання послуг;
- проведення сертифікаційних перевірок;
- прийняття рішення про видачу (відмову у видачі) сертифікату відповідності (далі – сертифікат) та складання ліцензійної угоди;
- видачу сертифікату і ліцензійної угоди на використання знаку відповідності;
- технічний нагляд за наданням сертифікованих послуг.

5 Порядок сертифікації послуг

5.1 Для проведення сертифікації послуг перукарень в Системі заявник надає до ОС заявку та опитувальну анкету за встановленою формою.

5.2 Призначений ОС виконавець:

- реєструє заявку в журналі та формує окрему справу з сертифікації, в який надалі зберігається усе листування та документація ОС на послугу, що надається;

- розглядає заявку щодо правильності заповнення реквізитів, у тому числі, зазначення в ній актуалізованих нормативних документів на послугу;

- готовує проект рішення щодо заяви на сертифікацію послуги з урахуванням бажання заявника щодо визначення схеми сертифікації;

- визначає та надає пропозиції керівнику ОС щодо складу комісії для проведення сертифікаційних робіт;

- складає договір на проведення сертифікаційних робіт та договір (угоду) на залучення фахівців визначеної незалежної фахової організації (за потреби) для участі у проведенні сертифікаційних перевірок;

- встановлює порядок та обсяг проведення робіт, а також узгоджує із заявником терміни їх проведення;

- складає, узгоджує та затверджує програму сертифікаційної перевірки (типова форма програми наведена в додатку Д).

5.3 У разі прийняття позитивного рішення, щодо можливості проведення подальших робіт згідно з заявкою, виконавець ОС надсилає заявнику затверджені рішення та договори на

проведення визначених сертифікаційних робіт. Рішення щодо заявки приймається у термін, який не перевищує одного місяця від часу надходження заявки до ОС.

5.4 У разі якщо на підставі аналізу інформації, зазначененої в опитувальній анкеті, органом із сертифікації встановлено неможливість проводити подальші роботи з сертифікації послуг перукарень, заявка повертається заявникові. Аргументація прийнятого органом сертифікації рішення обов'язково зазначається у рішенні за заявкою, що надається заявнику.

Якщо заявник у десятиденний строк після отримання рішення про неможливість проведення наступних етапів робіт із сертифікації послуг перукарень не повідомив про свої наміри щодо проведення заходів з усунення причин, то роботи за заявкою припиняються.

5.5 Сертифікація послуг перукарень проводиться у відповідності до обраної схеми сертифікації, по якій проводять перевірку:

- обстеження та оцінювання процесу надання послуг перукарень;
- сертифікацію системи управління якістю.

При цьому:

5.5.1 Схема 1 передбачає обстеження процесу надання послуг перукарень, включаючи усі етапи – від оформлення приміщення для приймання замовлення до виходу споживача.

Обстеження перукарні проводиться згідно з цим Порядком.

Термін дії сертифіката відповідності, виданий за схемою, що передбачає обстеження перукарні, не може бути більший, ніж два роки.

5.5.2 Схема 2 передбачає оцінку системи управління якістю на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001. Сертифікація системи управління якістю щодо надання послуг перукарень проводиться за ініціативи заявника органом із сертифікації систем управління якістю, що призначений на право проведення цих робіт. Процедура її проведення встановлюється органом із сертифікації систем управління якістю.

У разі прийняття рішення про проведення сертифікації системи управління якістю щодо надання послуг перукарень заявник згідно з рішенням органу із сертифікації послуг перукарень направляє заяву до органу із сертифікації систем управління якістю.

За позитивних результатів, сертифікації системи управління якістю щодо надання послуг перукарень органом із сертифікації систем управління якістю, заявнику видається сертифікат відповідності на систему управління якістю, який надається заявником органу із сертифікації послуг перукарень для подальшого проведення робіт із сертифікації.

Сертифікат відповідності, виданий за схемою, що передбачає сертифікацію системи управління якістю, видається на термін до трьох років, але не більше за термін дії сертифіката на систему управління якістю.

5.6 Орган сертифікації формує комісію з проведення робіт сертифікації послуг перукарень у складі не більше трьох фахівців органу сертифікації. Головою комісії призначають компетентного фахівця з сертифікації послуг перукарень. Склад комісії затверджує керівник (заступник керівника) органу сертифікації.

Голова комісії проводить підготовчі роботи: установлює терміни проведення перевірки, визначає програму проведення робіт за формулою додатку, проводить розподіл обов'язків між членами комісії.

Для проведення робіт із сертифікації послуг перукарень заявник зобов'язаний надати усі необхідні матеріали, а також створити умови для її роботи, у тому числі безперешкодний доступ до всіх приміщень, де надаються такі послуги.

5.7 Обстеження процесу надання послуг перукарень проводиться з метою встановлення відповідності послуг вимогам нормативних документів, підтвердження можливості Заявника забезпечити стабільність надання послуг перукарень відповідно до вимог чинних нормативно правових актів, а також оцінювання відповідності вимогам до категорії (вища, перша, друга) відповідно до ДСТУ 4094 .

За результатами обстеження послуг перукарень складаються протокол оцінювання відповідності категорії за формулою додатку Ж та звіт за результатами обстеження процесу надання послуг перукарень за формулою додатку І в термін, що не перевищує 10 днів з дати обстеження.

У складеному звіті повинні бути зроблені висновки щодо відповідності (невідповідності) послуги вимогам нормативних документів та категорії, а також наведені пропозиції щодо доцільності видачі сертифіката відповідності, або необхідності проведення коригувальних заходів

5.8 Протокол та звіт мають бути підписаними головою і членами комісії, а також особою (ами) підприємства, що брали участь у перевірці. З зазначеними документами має бути ознайомлений керівник підприємства-заявника.

6 Прийняття рішення

6.1 Члени комісії розглядають усі матеріалі (звіт, протокол та інші документи, які передбачені відповідними схемами сертифікації), приймають рішення про видачу сертифіката відповідності (відмову у видачі).

У разі прийняття позитивного рішення орган сертифікації оформлює рішення про видачу сертифіката відповідності (додаток К).

Орган сертифікації оформлює сертифікат відповідності згідно із затвердженою формою і реєструє його в Реєстрі Системи в строк, що не перевищує 10 днів з дати подання звіту за результатами обстеження. Оформлений за встановленим порядком оригінал сертифіката відповідності та ліцензію на право застосування сертифікату відповідності (додаток Л) орган сертифікації видає заявникові.

6.2 Термін дії сертифіката відповідності встановлює ОС з урахуванням терміну дії нормативних документів на послугу що сертифікується, та результатів оцінки послуги, при цьому:

- при проведенні сертифікації за схемою 1 (обстеження процесу надання послуг) – не більше двох років;
- при проведенні сертифікації системи управління якістю (схема 2) – не більше трьох років.

6.3 При отриманні негативних результатів перевірки ОС відмовляє заявику в видачі сертифіката із зазначенням причин в термін, що не перевищує 10 днів з часу підписання акту перевірки та анулює заявку.

Повторна сертифікаційна перевірка може бути проведена тільки після подання нової заявки до ОС та надання заявиkom переконливих доказів щодо проведення ним коригувальних заходів з усунення причин, що викликали невідповідність.

6.4. Виконавці послуг перукарень можуть використовувати знак відповідності за його розсудом (на вивісках, квитанціях, що видаються споживачам та т. ін.) і мають право використання його в рекламних цілях.

6.5 У разі зміни умов надання або номенклатури послуг чи документації на їх надання, що можуть негативно вплинути на показники, підтвержені під час сертифікації, виконавець послуги протягом терміну дії сертифікату відповідності зобов'язаний попереджати про це орган сертифікації та здійснювати намічені зміни тільки за згодою органу сертифікації.

Орган сертифікації зобов'язаний завчасно, не пізніше ніж за три місяці до набрання чинності змін до нормативно-правових актів та нормативних документів, якими встановлені вимоги до послуг перукарень, інформувати у письмовому вигляді про ці зміни.

7 Технічний нагляд за сертифікованими послугами

7.1 Технічний нагляд за виконанням вимог до сертифікованої послуги проводить ОС, що видав сертифікат. Цим Порядком передбачається можливість залучення до участі в технічному нагляді представників сторонніх організацій (представників органів захисту прав споживачів відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів»), з правом дорадчого голосу.

7.2 Технічний нагляд за сертифікованою послугою складає такі види робіт:

- аналіз наданої інформації щодо якості і безпеки сертифікованої послуги;
- розроблення програми технічного нагляду (додаток И);
- утворення комісії для проведення технічного нагляду;

- проведення технічного нагляду послуги, оформлення звіту та прийняття відповідного рішення за отриманими результатами (додаток К)

7.3 Технічний нагляд здійснюється протягом усього терміну дії сертифіката, як правило, не менш одного разу на рік.

7.4 Об'єм, зміст та порядок проведення технічного нагляду встановлює ОС з урахуванням схеми сертифікації, за якої вона проводилася.

7.5 Позаплановий технічний нагляд проводиться при отриманні інформації про наявність претензій від клієнтів до послуги, яка сертифікована, а також від органів, які здійснюють громадський або державний контроль за послугами у відповідності із законодавчими актами.

Позаплановий нагляд проводиться також при отриманні інформації від заявника або зовнішніх джерел, про зміни технології, характеристик послуг та умов обслуговування, що можуть привести до погіршення показників послуги та (або) безпеки під час надання послуг.

Результати нагляду оформлюються звітом, в якому наводиться висновок щодо можливості збереження дії виданого сертифіката.

7.6 Звіт зберігається в ОС, а його копії надсилаються виконавцю послуг, а також організаціям, які приймали участь в технічному нагляді.

7.7 За результатами технічного нагляду ОС у випадку невідповідності послуги вимогам, на які вона була сертифікована, може призупинити або відмінити дію сертифіката та ліцензії на право застосування знаку відповідності.

7.8 Дію сертифіката і ліцензії на право застосування знаку відповідності може бути припинено також згідно з відповідним поданням територіальних органів ДСНС України та (або) Держпродспоживслужби України у разі порушення виконавцем послуг вимог пожежної безпеки та санітарних норм.

7.9 Інформація щодо призупинення або відміні дії сертифіката відповідності доводиться до відома усіх учасників Системи органом з сертифікації в 15-ти денний термін.

7.10 Відміна дії сертифіката відповідності набуває чинності з моменту вилучення його з Реєстру системи.

7.11 Коригувальні заходи з усунення недоліків здійснюють підприємство - виконавець послуг, по закінченні яких, інформує про це зацікавлених учасників робіт з сертифікації та узгоджує з органом з сертифікації терміни проведення контрольної перевірки.

Після отримання позитивних результатів перевірки, орган з сертифікації відміняє рішення про зупинення дії сертифіката відповідності.

8 Конфіденційність

Орган з сертифікації та організації, що діють за його дорученням, несуть відповідальність, встановлену чинним законодавством України, за розголошення професійної та комерційної таємниці та іншої конфіденційної інформації, одержаної під час проведення сертифікаційних робіт.

9 Апеляції

9.1 Якщо заявник має бажання оскаржити рішення ОС у відмові в видачі йому сертифіката відповідності, або з припинення дії сертифіката, він повинен подати письмову заяву (апеляцію) до ОС не пізніше одного місяця після прийняття рішення про відмову.

9.2. Заява розглядається апеляційною комісією ОС, яка створюється наказом ОС у 10-ти денний термін з дати її надходження.

9.3 До заяви додаються такі документи:

- листування із спірних питань між заявником, ОС та іншими зацікавленими організаціями;
- відповідні матеріали перевірок, технічних наглядів;
- технічну документацію з надання послуг тощо (за необхідності).

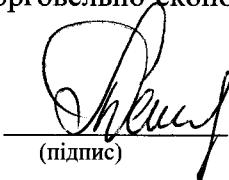
9.4 Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії.

9.5 Комісія розглядає спірні питання конфіденційно

9.6 Комісія приймає одно з таких рішень:

- видати сертифікат відповідності;
- відмовити у видачі сертифіката відповідності;
- підтвердити зупинення або припинення дії сертифіката відповідності;
- відновити дію сертифіката відповідності.

Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та систем
якості Київського національного
торговельно-економічного університету



(підпись)

Мештерських Л.А.
(прізвище, ініціали)

«____» 2018 р.

Додаток А

Види послуг перукарень, що сертифікуються

№ п/п	Код ДКПП	Назва продукції	Позначення нормативного документа, на відповідність якому проводиться сертифікація
1	96.02	Послуги перукарські та інші послуги щодо доглядання за зовнішністю	ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»
2	96.02.11	Послуги перукарські для жінок і дівчат	ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»
3	96.02.12	Послуги перукарські та щодо гоління для чоловіків і хлопців	ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»
4	96.02.13	Послуги косметичні, манікюрні та педікюрні	ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»
5	96.02.19	Послуги щодо доглядання за зовнішністю, інші	ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»

Директору Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та систем
якості КНТЕУ

01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57

ЗАЯВКА
на проведення сертифікації послуг перукарень
у добровільній системі «УкрКЛАСТУР»

1.

(назва - виконавця послуги (надалі-заявник), адреса, код за ЄДРПОУ)

в особі

(прізвище, ім'я, по-батькові керівника підприємства)

заявляє, що послуги

(найменування послуг)

коди за ДКПП

які надаються за нормативною документацією:

ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»

і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність вимогам нормативних документів відповідно до порядку у добровільній системі сертифікації та підтвердити (присвоїти) певну категорію

2. Перевірки з метою сертифікації прошу провести в

3. Заявник зобов'язується:

- виконувати всі умови сертифікації;
- забезпечувати стабільність показників (характеристик) послуг, що підтвердженні сертифікатом відповідності;
- сплачувати усі витрати за проведення сертифікації.

4. Додаткові відомості:

5. Реквізити заявитика:

Керівник підприємства

(підпись)

(прізвище, ім'я та по батькові)

Головний бухгалтер

(підпись)

(прізвище, ім'я та по батькові)

М.П.

« ____ » 20 ____ р.

ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА
попереднього аналізу для проведення сертифікації послуг перукарень
(додаток до заяви на проведення сертифікації послуг перукарень)

1 Назва підприємства _____

2 Документи про належність підприємства за формою власності: _____

3 Відомча належність _____

4 Адреса _____

Телефон _____ Факс _____ e-mail _____

5 Прізвище, ім'я, по-батькові керівника _____

6 Загальні відомості про підприємство _____

6.1 Рік введення до експлуатації _____

6.2 Рік реконструкції _____

6.3 Кількість приміщень _____

6.4 Загальна площа приміщень _____

6.5 Номенклатура послуг , які надає підприємство _____

6.6 Загальна кількість обслуговуючого персоналу _____

7 Перелік документів, необхідних для сертифікації послуг , вкажіть – «так» (€), «ні» (немає)

7.1 Статут підприємства.

7.2 Висновок територіальних органів Держпродспоживслужби щодо функціонування об'єкту

7.3. Акт (протокол) останньої перевірки підприємства Держпродспоживслужби _____

7.4 Висновок територіальних органів ДСНС щодо функціонування об'єкту

7.5 Договір на обслуговування пожежної сигналізації _____

7.6 Договір на гаряче та холодне водопостачання. _____

7.7 Договір на обслуговування щодо утилізації (вивезенню) відходів _____

7.8 Договір на прання білизни. _____

7.9 Договір на технічне обслуговування обладнання. _____

7.10 Договір на технічне обслуговування притяжно-витяжної вентиляції _____

7.11 Перелік перукарських та косметичних послуг, що надаються підприємством _____

7.12 Сертифікати відповідності на парфумерно-косметичну продукцію, що використовуються підприємством. _____

7.13 Перелік електрообладнання і електроінструментів. _____

7.14 Сертифікати на електрообладнання і електроінструменти, які використовуються підприємством (паспорти)

7.15 Документи, що підтверджують кваліфікацію виконавців послуги _____

7.16 План дій персоналу в надзвичайних ситуаціях _____

Керівник підприємства:

(підпис) _____

(Ініціали, прізвище) _____

**Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

РІШЕННЯ від «___» ____ 20 ___ р.

за заявкою на проведення сертифікації послуг перукарень

Розглянувши заявку: _____
(назва підприємства – заявителя)

№ _____ від «___» ____ 20 ___ р. на сертифікацію послуг перукарень _____
(найменування послуг, код за ДКПП)

Повідомляємо:

1 Сертифікація буде проведена на відповідність послуги вимогам:
ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»

2 Схема (модель) сертифікації міститиме (непотрібне викреслити):
обстеження та оцінювання процесу надання послуг;
сертифікацію системи якості;
технічний нагляд за послугою (системою управління якістю), що сертифіковані.

3 Перевірки послуг з метою сертифікації будуть проведені

Науково-технічним центром сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ
(назва органу з сертифікації)

4. Роботи проводяться на підставі договору: №____ від «___» ____ 20 ___ р.

Керівник органу із сертифікації _____ ПІБ _____

МП

**Перелік вимог до перукарень за категоріями згідно з вимогами
ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»**

Вимоги	Вища категорія	Перша категорія	Друга категорія
1. Зовнішній вигляд підприємства			
1.1. Наявність впорядкованого фасаду та прилеглої території	+	+	+
1.2 Наявність вивіски на фасаді перукарні з її назвою, зазначенням категорії та режиму роботи	+	+	+
1.3 Наявність вивіски із світловими елементами оформлення	+	-	-
1.4 Наявність приміщення для очікування - комфорtnого та художньо оздобленого салону з інформацією про напрямки моди та фотознімками модних стрижок і зачісок	+	-	-
- оздобленого залу з інформацією про напрямки моди та фотознімками модних стрижок і зачісок;	-	+	-
- обладнаного місця.	-	-	+
1.5 Використання фахівцями (майстрами):			
- фіrmового одягу;	+	-	-
- спеціального одягу.	-	+	+
2 Наявність інформації для замовників згідно з 2, 3	+	+	+
3 Наявність нормативної та технологічної документації на виконання послуг	+	+	+
4 Наявність спеціально обладнаних приміщень длякоjnoї групи послуг	+	-	-
5 Використання сучасного технологічного обладнання та інструментів, комфорних меблів	+	-	-
6 Застосування прогресивних технологічних процесів та препаратів	+	-	-
7 Наявність обладнання для стерилізації інструментів	+	+	+
8 Забезпечення білизною згідно з	+	+	+

санітарними нормами			
9 Відповідність приміщень та устатковання правилам і нормам техніки безпеки, протипожежної безпеки та виробничої санітарії	+	+	+
10 Надання консультаційних послуг	+	+	-
11 Наявність сертифікатів відповідності на косметичні засоби, хімічні препарати	+	+	+
12 Наявність документального підтвердження професійної освіти	+	+	+
13 Виконання основних видів робіт: - фахівцями (майстрами) вищого класу; - Фахівцями (майстрами), які мають кваліфікацію відповідно до складності робіт;	-	+	+
14 Підвищення кваліфікації фахівців (на курсах, семінарах, конкурсах) : - не рідше одного разу в 2 роки; - не рідше одного разу в 3 роки; - не рідше одного разу в 5 років;	+	-	-
15 Додаткові види обслуговування (попередній запис на обслуговування, у т.ч. за телефоном, наявність карти замовника тощо)	+	-	-

Примітки:

Знак «+» означає, що виконання вимог передбачено.

**Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та
систем якості КНТЕУ

«_____» 20 р.

**ПРОГРАМА ОБСТЕЖЕННЯ
процесу надання послуг перукарень, що надаються**

(назва підприємства-виконавця послуги)

1 Мета перевірки:

Встановлення відповідності процесу надання послуг вимогам нормативної документації, підтвердження можливості Заявника забезпечити стабільність надання послуг перукарень відповідно до вимог чинних нормативно правових актів, а також вимогам до категорії відповідно до ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги».

2 Завдання перевірки:

Одержання об'єктивних даних про перукарські послуги та процес їх надання для прийняття рішення щодо можливості видачі сертифіката відповідності і для підготовки рекомендацій щодо періодичності і форм проведення технічного нагляду за стабільністю показників (характеристик) послуг, що підтвердженні сертифікатом відповідності.

3 Підстава для проведення робіт з сертифікації :

3.1 Заявка _____ на сертифікацію послуг перукарень від «____» 20 р. № _____
(назва заявника)

3.2 Договір на проведення робіт з сертифікації від «____» 20 р. № _____

3.3 Рішення ОС від «____» 20 р. № _____

4 Схема сертифікації: обстеження та оцінювання процесу надання послуг

5 Місце проведення перевірки:

(назва підприємства-виконавця послуги, його адреса)

6 Склад комісії: _____

Голова комісії

_____ (посада)

_____ (ПІБ)

Члени комісії:

_____ (посада)

_____ (ПІБ)

_____ (посада)

_____ (ПІБ)

7. Загальний зміст перевірки (обстеження та оцінювання) процесів надання перукарських послуг:

№ п/п	Об'єкти перевірки	Виконавець
1	2	3
1	Стан нормативної та технологічної документації:	
1.1	- наявність та забезпеченість робочих місць персоналу необхідною документацією, для виконання робіт згідно зі спеціалізацією виконавця	
1.2	- своєчасність проведення актуалізації документації	
2	Оцінка стану підприємства щодо можливості надання послуг перукарень:	
2.2	- наявність документів, що підтверджують здійснення контролю органами санепіднагляду, пожежного нагляду та ін.	
2.3	- фактичний стан приміщень, у яких надаються перукарські послуги (обстеження приміщень)	
2.4	- наявність скарг, претензій та проведення заходів щодо їх усунення	
3	Оцінювання відповідності підприємства категорії	
5	Оцінювання процесів надання послуг	
5.1	- номенклатура заявлених послуг	
5.2	- наявність та стан матеріально-технічної бази, потрібної для надання заявленої номенклатури послуг	
5.3	- виконання умов нормативної та технологічної документації, що встановлює вимоги до процесу надання послуг, в тому числі дотримання вимог безпеки:	
5.3.1	- виконання вимог електробезпеки;	
5.3.2	- виконання вимог пожежної безпеки;	
5.3.3	- відповідність санітарно-гігієнічного та санітарно-технічного стану приміщень вимогам НД;	
5.3.4	- стан технічного оснащення (у т.ч. обладнання) заявлених процесів	
5.4	Дотримання вимог щодо персоналу:	
5.4.1	- наявність кваліфікованого персоналу, знання ним інструкцій по дотриманню вимог безпеки і правил обслуговування;	
5.4.2	- наявність посадових інструкцій, відповідність кваліфікації персоналу встановленим вимогам;	
5.4.3	- дотримання санітарно-гігієнічних вимог щодо персоналу;	
5.4.4	- стан підготовки та підвищення кваліфікації персоналу.	
5.5	Стан внутрішнього контролю процесу надання послуг:	
5.5.1	- контроль виконання робіт обслуговуючим персоналом;	

6. Документування результатів перевірки:

За результатами проведених робіт оформлюються:

- звіт за результатами обстеження послуг перукарень;
- протокол оцінювання відповідності категорії (додаток до звіту).

Голова комісії

(посада)

(ПІБ)

З програмою ознайомлений та один примірник отримав:

Керівник підприємства

(підпис)

(прізвище, ім'я та по батькові)

МП

**Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

Протокол №_____
від «____» ____ 20 ____ р.

оцінювання відповідності категорії _____

**відповідно до вимог ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»
послуг перукарень, що надаються _____
(назва підприємства заявника, його адреса, код ЄДРПОУ)**

Керівник: _____

(прізвище, ім'я та по батькові)

Підстава для проведення сертифікаційних перевірок:

заявка на сертифікацію послуг від «____» ____ 20 ____ р. № ____ ;
договір на проведення робіт з сертифікації від «____» ____ 20 ____ р. № ____ .

Результати оцінювання відповідності перукарні вимогам до категорії викладені в таблиці
1.

№ п/п	Вимога до категорії перукарні (згідно з табл. А.1 ДСТУ 4094)	Фактичний стан	Висновок про відповідність	Примітка

Висновки: послуги перукарні відповідають (не відповідають) вимогам ДСТУ 4094 до категорії _____.

Протокол складений на ____ аркушах у ____ примірниках.

Голова комісії _____ (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

Члени комісії: _____ (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

_____ (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

Представник (и) підприємства _____ (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

Зі протоколом ознайомлений та один примірник отримав:

Керівник підприємства _____ (підпис) (прізвище, ім'я та по батькові)

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

**Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та
систем якості КНТЕУ**

« » 20 p.

Звіт №_____
від «____» ____ 20 ____ р.
за результатами обстеження послуг перукарень
щодо відповідності нормативним вимогам та категорії

1. Підприємство – виконавець послуги: _____
(назва підприємства-заявника, код ЄДРПОУ)

2. Керівник: _____
(прізвище, ім'я та по батькові)

3. Підстава для проведення сертифікаційних перевірок:
заявка на сертифікацію послуг від «___» ____ 20__ р. № ____;
договір на проведення робіт з сертифікації від «___» ____ 20__ р. № ____.

4. Перевірку проведено комісією у складі:

(посада, прізвище, ім'я та по батькові членів комісії)

у присутності представників підприємства:

(посада, прізвище, ім'я та по батькові підприємства, на якому проводиться оцінка відповідності)

- #### **5. Дата проведення перевірки:**

6. Нормативні документи, на відповідність яким здійснювалася перевірка:

ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги» (далі – ДСТУ 4094);

Загальний зміст перевірки (оцінювання) процесів надання послуг перукарень

№ п/п	Найменування характеристики (показника, вимоги), що перевіряється	Фактичний стан	Висновок про відповідність
1	Стан нормативної та технологічної документації:		
1.1	- наявність та забезпеченість робочих місць персоналу необхідною документацією, для виконання робіт згідно з спеціалізацією виконавця		
1.2	- своєчасність проведення актуалізації документації		
2	Оцінка стану підприємства щодо можливості надання послуг перукарень:		
2.1	реєстраційна та установча документація підприємства, дані про та номенклатуру послуг, що надаються		
2.2	наявність документів, що підтверджують здійснення контролю органами санепіднагляду, пожежного нагляду та ін.		
2.3	фактичний стан приміщень, у яких надаються перукарські послуги (обстеження приміщень)		
2.4	наявність скарг, претензій та проведення заходів щодо їх усунення		
3	Оцінювання відповідності перукарні категорії згідно з вимогами табл.А.1 ДСТУ 4094		
5	Оцінювання процесів надання послуг		
5.1	Номенклатура заявлених послуг		
5.2	Наявність та стан матеріально-технічної бази, потрібної для надання заявленої номенклатури послуг		
5.3	виконання умов нормативної та технологічної документації, що встановлює вимоги до процесу надання послуг, у тому числі дотримання вимог безпеки:		
5.3.1	- виконання вимог електробезпеки;		
5.3.2	- виконання вимог пожежної безпеки;		
5.3.3	- відповідність санітарно-гігієнічного та санітарно-технічного стану приміщень вимогам НД;		
5.3.4	- стан технічного оснащення (у т.ч. обладнання) заявлених процесів;		
5.4	Дотримання вимог щодо персоналу:		
5.4.1	- наявність кваліфікованого персоналу, знання ним інструкцій з дотримання вимог безпеки і правил обслуговування;		

5.4.2	- наявність посадових інструкцій, відповідність кваліфікації персоналу встановленим вимогам;		
5.4.3	- дотримання санітарно-гігієнічних вимог щодо персоналу;		
5.4.4	- стан підготовки та підвищення кваліфікації персоналу.		
5.5	Стан внутрішнього контролю процесу надання послуг:		
5.5.1	- контроль виконання робіт персоналу, що обслуговує		

Висновки:

1. Послуги перукарні відповідають (не відповідають) вимогам нормативної документації щодо забезпечення безпеки для життя та здоров'я людей;
2. Перевірена перукарня відповідає (не відповідає) категорії _____

Додаток: Протокол оцінювання відповідності категорії.

Звіт складено на ___ аркушах у ___ примірниках.

Голова комісії

_____ (підпис)

_____ (прізвище, ім'я, по батькові)

Члени комісії:

_____ (підпис)

_____ (прізвище, ім'я, по батькові)

_____ (підпис)

_____ (прізвище, ім'я, по батькові)

Зі звітом ознайомлений та один примірник отримав:

Керівник підприємства

_____ (підпис)

_____ (прізвище, ім'я та по батькові)

МП

**Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

РІШЕННЯ

від «___» 20___р

про видачу сертифіката відповідності на послуги перукарень

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості Київського національного торговельно-економічного університету в результаті розгляду й аналізу отриманих результатів перевірки послуг перукарень, які надаються _____, що знаходиться за адресою: _____, а саме:

- протоколу оцінювання відповідності категорії _____ від «___» 20___р. № _____;
- звіту за результатами обстеження послуг перукарень щодо відповідності нормативним вимогам та категорії від «___» 20___р. № _____

приймає таке рішення:

1 Перукарські послуги з кодом ДКПП _____, які надаються _____, відповідають (не відповідають) вимогам нормативно-правових актів та ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»

2 Видати _____ сертифікат відповідності на перукарські послуги терміном на _____ роки та присвоїти категорію підприємства «_____»

Директор Науково-технічного
центру сертифікації продукції,
послуг та систем якості КНТЕУ _____

Додаток Л

ЛІЦЕНЗІЙНА УГОДА

№ _____
від «____» 20 ____ р.

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем послуг та систем якості Київського національного торговельно-економічного університету зареєстрований за адресою: 01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57, що названий надалі «органом з сертифікації» та представлений директором _____

цим надає _____,

(назва підприємства виробника послуг, код ЄДРПОУ)

зареєстрованому за адресою: _____

що назване надалі «ліцензіатом» та представлений

_____ (посада, прізвище, ім'я та по батькові керівника)

ліцензію на право застосування сертифіката відповідності, зареєстрованого в Реєстрі Системи «____» 20 ____ р. за № _____ та використання ліцензіатом знаку відповідності при наданні послуг, зазначених у сертифікаті відповідності, протягом терміну дії цієї ліцензійної угоди на підставі нижченаведеного:

1 ЛІЦЕНЗІАТ

1.1 Зобов'язується виконувати усі умови сертифікації послуги в добровільній системі сертифікації .

1.2 Зобов'язується забезпечити відповідність послуг перукарень усім вимогам нормативних документів, які зазначені у сертифікаті відповідності.

1.3 Зобов'язується забезпечити безперешкодний доступ уповноважених представників органу з сертифікації до приміщень ліцензіата без попереднього повідомлення.

1.4 Зобов'язується попередньо сповіщати орган з сертифікації про всі зміни щодо умов надання послуг перукарень, а також здійснювати намічені зміни тільки за згодою органу з сертифікації, що видав сертифікат.

1.5 Зобов'язується вести облік усіх скарг (претензій) на сертифіковані послуги перукарень та негайно повідомляти про них орган з сертифікації.

1.6 Має право використовувати інформацію про сертифіковані перукарські послуги з метою реклами.

1.7 Має право подавати апеляцію до органу з сертифікації з усіх розбіжностей, пов'язаних з сертифікацією послуг перукарень.

2 ОРГАН З СЕРТИФІКАЦІЇ

2.1 Зобов'язується виконувати технічний нагляд за наданням сертифікованих послуг перукарень власними силами або з залученням фахівців незалежних організацій з періодичністю зазначеною у сертифікаті відповідності.

2.2 Зобов'язується завчасно, не пізніше, як за шість місяців, інформувати ліцензіата про зміни, що намічаються, чинних нормативних документів, якими встановлені вимоги.

З ІНШІ УМОВИ

3.1 Ця угода вступає до дії _____ та залишається чинною на термін дії сертифіката відповідності за №_____ від «___» ____ 20__р. дійсного до «___» ____ 20__р., поки не буде скасована з обумовлених причин однією із сторін за умови попереднього повідомлення про це іншої сторони у встановлені нижче терміни.

3.2 У разі виникнення питань про скасування ліцензії встановлюються такі терміни залежно від причин:

Ситуація, що потребує попередження про скасування ліцензії	Термін завчасного попередження про скасування ліцензії
Бажання виробника припинити дію ліцензії Органом з сертифікації продукції, послуг та систем управління виявлено небезпеку послуг, що надаються, для споживачів.	30 днів
Забезпечення відповідності послуг перукарень новим вимогам нормативних документів.	Не встановлюється
Відмова від проведення технічних наглядів за сертифікованими послугами	За домовленістю
Невиконання фінансових зобов'язань за договором з виконавцем робіт	30 днів

Повідомлення про скасування ліцензії направляється другій стороні з наведенням причин скасування і дати припинення її дії.

3.3 У випадках, якщо ліцензіат сповіщає орган з сертифікації про власну непідготовленість прийняття нові вимоги у встановлені терміни, порушує терміни, або, якщо результати перевірок послуг перукарень на відповідність зміненим вимогам негативні, ліцензія вважається скасованою з часу введення нових вимог.

3.4 Юридична відповідальність за якість сертифікованих послуг перукарень встановлюється чинним законодавством України.

Від органу з сертифікації

Керівник ОС

«___» ____ 20__р.

МП

Від ліцензіата

(посада)

(підпис, ініціали та прізвище)

«___» ____ 20__р.

МП

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та
систем якості КНТЕУ

«_____» _____ 20 _____ p.

ПРОГРАМА

технічного нагляду за сертифікованими послугами перукарень

Назва та адреса підприємства, на якому здійснюється технічний нагляд

Підстава для проведення технічного нагляду

Ліцензійна угода
від «__» 20__ р. №__
Договір на проведення робіт
від «__» 20__ р. №__

Реєстраційний номер сертифіката відповідності

від « » 20 р. № UA

Загальний зміст робіт з технічного нагляду.

1 Підготовка до проведення технічного нагляду:

1.1 Оформлення рішення про проведення технічного нагляду, у т. ч. складання програми технічного нагляду.

1.2 Визначення відповідальних виконавців робіт, затвердження програми перевірки.

2. Перевірка стану нормативної та технологічної документації, у т.ч. порядку внесення змін в документацію.

3. Перевірка стану контролю за наданням послуг.

4. Перевірка підприємства з метою оцінки стабільності показників процесів та послуг, що сертифіковані, у т.ч.:

4.1 Перевірка умов надання послуги на відповідність вимогам безпеки.

4.2 Перевірка підприємства та процесів надання послуг на відповідність вимогам до категорії.

4.3 Перевірка виконання вимог щодо персоналу, у т.ч.:

4.3.1 Перевірка дотримання персоналом вимог безпеки.

4.3.2 Перевірка дотримання персоналом санітарно-гігієнічних вимог.

5 Перевірка наявності скарг, претензій та прийнятих підприємством заходів щодо запобігання їх появи.

6 Контроль за правильністю використання сертифіката відповідності, перевірка умов виконання ліцензійної угоди.

7 Аналіз отриманих результатів, складання звіту про технічний нагляд із зазначенням, за наявності, невідповідностей встановленим вимогам та коригувальних заходів щодо їх усунення.

8 Прийняття рішення:

8.1 Про можливість подальшого надання сертифікованої послуги у разі позитивних результатів технічного нагляду;

8.2 Про тимчасове припинення дії сертифіката відповідності та ліцензійної угоди до часу виконання коригувальних заходів за результатами перевірки;

8.3 Про скасування дії сертифіката відповідності та ліцензійної угоди у разі негативних результатів технічного нагляду.

9 Контроль за виконанням заявником коригувальних заходів.

Голова комісії

(підпис)

(прізвище, ім'я, по батькові)

З програмою ознайомлений та один примірник отримав:

Керівник підприємства

(підпис)

(прізвище, ім'я та по батькові)

МП

**Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та
систем якості КНТЕУ

«_____» 20 ____ р.

З В І Т
за результатами технічного нагляду за наданням
сертифікованих послуг перукарень

Суб'єкт господарювання – виконавець послуги:

_____ (назва заявника, його адреса, код ЄДРПОУ)

Керівник (власник):

_____ (прізвище, ім'я та по батькові)

Підстава для проведення перевірки:

ліцензійна угода від «____» 20 ____ р. № _____

договір на проведення робіт від «____» 20 ____ р. № _____

Сертифікат відповідності від «____» 20 ____ р. № _____

Перевірку проведено комісією у складі:

1. _____ (назва організації, посада, прізвище, ім'я та по батькові)

2. _____ (назва організації, посада, прізвище, ім'я та по батькові)

3. _____ (назва організації, посада, прізвище, ім'я та по батькові)

У присутності представників суб'єкта господарювання:

1. _____ (посада, прізвище, ім'я та по батькові)

Дата проведення перевірки: _____

Документи, на відповідність яким здійснюється перевірка: ДСТУ 4094-2002 «Послуги перукарень. Загальні вимоги»

№№ п/п	Вимоги (показники, характеристики), що перевіряються	Зауваження		Зміст зауважень
		так	ні	
1	2	3	4	5
1.	<i>Стан нормативної та технологічної документації:</i>			
1.1	Наявність на робочих місцях або доступність для персоналу			
1.2	Стан актуалізації, дотримання порядку внесення змін			
1.3	Аналіз внесених змін щодо впливу на безпеку послуг, що надаються (при проведенні)			
2	<i>Стан контролю за наданням послуг</i>			
2.1	Розгляд документів, що підтверджують здійснення нагляду органами державного нагляду в межах їх компетенції за поточний період (при проведенні)			
2.2	Аналіз проведених коригувальних дій за результатами попередніх перевірок			
2.3	Оцінка результатів внутрішнього контролю процесу надання послуги			
2.4	Перевірка наявності скарг, претензій та аналіз проведених коригувальних дій (при наймі виконання)			
3	<i>Перевірка дотримання вимог безпеки</i>			
3.1	Виконання вимог електробезпеки			
3.2	Виконання вимог пожежної безпеки			
3.3	Виконання санітарно-гігієнічних вимог щодо стану приміщень:			
3.3.1	Санітарні вимоги щодо чистоти приміщень			
3.3.2	Стан санітарно-технічного обладнання			
3.3.3	Проведення заходів по дезинфекції, дезинсекції, дератизації			
3.3.4	Запобігання впливу хімічних факторів ризику при застосуванні мийних засобів			
4	<i>Перевірка на відповідність вимогам до категорії</i>			
4.1	Перевірка номенклатури надаваних послуг, у т. ч. відповідно до вимог категорії:			
4.1.1	Наявність змін у номенклатурі послуг			
4.1.2	Умови надання послуг, у т.ч. матеріально-технічне забезпечення процесу надання послуг			
5	<i>Контроль виконання вимог щодо персоналу:</i>			
5.1	Перевірка дотримання вимог безпеки персоналом підприємства			
5.2	Дотримання санітарно-гігієнічних вимог персоналом			

5.3	Наявність та стан актуалізації посадових інструкцій, знання їх вимог та вимог технологічної документації персоналом			
-----	---	--	--	--

Висновок:

Вимоги до сертифікованих послуг перукарень дотримуються (не дотримуються).

Коригувальні заходи (за необхідністю):

(найменування заходів, термін виконання)

Додатки (за необхідністю):

Звіт складений на _____ аркушах у _____ примірниках.

Голова комісії

(підпис)

(прізвище, ім'я та по батькові)

Члени комісії:

(підпис)

(прізвище, ім'я та по батькові)

(підпис)

(прізвище, ім'я та по батькові)

Представник (и) суб'єкта господарювання

(підпис)

(прізвище, ім'я та по батькові)

Зі звітом ознайомлений та один примірник отримав:

Керівник (власник)

(підпис)

(прізвище, ім'я та по батькові)

МП

**КІЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ДОБРОВІЛЬНА СИСТЕМА КЛАСИФІКАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ
У СФЕРІ ТУРИЗМУ «УкрКЛАСТУР»**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

**Наказ Київського національного
торговельно-економічного університету**

«07 03 2018 р. № 893

ПОРЯДОК

Сертифікації та класифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання)

1 Галузь використання

1.1 Цей Порядок встановлює основні положення, правила, процедури та вимоги до проведення сертифікації та класифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) до вимог певної категорії, що надаються суб'єктами господарювання незалежно від форми власності у Добровільній системі класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР» (далі – Система).

1.2 Порядок поширюється на проведення робіт з класифікації та сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) до вимог певної категорії Науково-технічним центром сертифікації продукції, послуг та систем якості Київського національного торговельно-економічного університету, названий в подальшому органом з сертифікації (далі – ОС), призначенному в Системі, і є обов'язковим до виконання його персоналом.

2 Нормативні посилання

У цьому документі наведено посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг;

ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

ДСТУ 4527:2006 Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення.

ДК 016:2010 Державний класифікатор продукції та послуг (ДКПП).

3 Загальні положення.

3.1 Об'єктами сертифікації є послуги з тимчасового розміщення (проживання) (далі – послуги з тимчасового розміщення), що надаються суб'єктами господарювання, у тому числі:

- процеси надання послуг з тимчасового розміщення;
- системи управління якістю.

Об'єктами класифікації до вимог певної категорії є готелі та інші об'єкти, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення.

3.2 Сертифікація та класифікація послуг з тимчасового розміщення в Системі здійснюється за бажанням заявника на відповідність вимогам, встановленим чинними нормативними документами.

3.3 Види послуг з тимчасового розміщення, що сертифікуються, наведені у додатку А.

3.4 У разі проведення робіт з сертифікації в Системі, перевіряються вимоги безпеки послуг та умов обслуговування, використовуються методи, які дають змогу:

- повно й достовірно підтвердити відповідність послуги вимогам, які спрямовані на забезпечення безпеки для життя і здоров'я громадян, їх майна, охорони навколошнього природного середовища, що встановлені в нормативних документах для цієї послуги;

- перевірити належність підприємства до класифікаційного угруповання.

3.5. Для проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення використовуються схеми сертифікації, що наведені у пункті 4.6 цього Порядку. Вибір схеми залежить від особливостей послуг з тимчасового розміщення з урахуванням бажання замовника.

Усі схеми сертифікації послуг з тимчасового розміщення передбачають перевірку наявності висновків територіальних органів Держпродспоживслужби України, ДСНС України стосовно відповідності підприємства санітарно-гігієнічним вимогам та вимогам пожежної безпеки.

4 Порядок сертифікації послуг з тимчасового розміщення

4.1 Порядок проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення передбачає:

- подання і розгляд заяви (додаток Б) та опитувальної анкети (додаток В) на сертифікацію послуг з тимчасового розміщення та/або класифікації засобу розміщення;

- аналіз наданої документації;

- прийняття рішення за заявою із зазначенням схеми сертифікації;

- проведення комплексу робіт (обстеження виробництва), визначених обраною схемою сертифікації;

- аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість (не можливість) видачі сертифіката відповідності (далі - сертифікат);

- видачу сертифіката відповідності, укладання ліцензійної угоди та занесення сертифікованої послуги розміщення до Реєстру добровільної системи сертифікації та класифікації послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР» (далі - Реєстр Системи);

- технічний нагляд за наданням послуг та системою управління якістю, що сертифіковані

4.1.1 У разі наявності позитивних результатів проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення проводиться комплекс робіт з класифікації засобу розміщення до вимог певної категорії. Після проведення робіт оформлюються документи про результати класифікації засобу розміщення та прийняття рішення щодо встановлення (не встановлення) йому відповідної категорії.

4.2 Для проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення в Системі заявник надає до ОС заявку та опитувальну анкету за встановленою формою. Зміст наданої заявником інформації є конфіденційним.

4.3 Призначений ОС виконавець:

- реєструє заявку в журналі та формує окрему справу з сертифікації та/або класифікації засобу розміщення, в якій надалі зберігається усе листування та документація ОС на послугу, що надається засобом розміщення;

- розглядає заявку щодо правильності заповнення реквізитів, у тому числі, зазначення в ній актуалізованих нормативних документів на послугу;

- готує проект рішення щодо заяви на сертифікацію та/або класифікацію послуги з урахуванням результатів аналізування даних опитувальної анкеті та бажання заявника щодо визначення схеми сертифікації (форма рішення - додаток Г);

- складає договір на проведення сертифікаційних робіт та/або класифікації засобу розміщення;

- встановлює порядок та обсяг проведення робіт, а також узгоджує із заявником терміни їх проведення;

- аналізує надану заявником документацію та проводить попереднє оцінювання послуг з тимчасового розміщення;

- складає, узгоджує та затверджує програму сертифікаційної перевірки та/або класифікації засобу розміщення .

4.4 У разі прийняття позитивного рішення, щодо можливості проведення подальших робіт згідно із заявкою, ОС надсилає заявнику та співвиконавцю затверджені рішення та

договір на проведення визначених сертифікаційних робіт та/або класифікації засобу розміщення. Рішення щодо заявки приймається у термін, який не перевищує одного місяця від часу надходження заявки до ОС.

4.5 У разі якщо на підставі аналізу інформації, зазначененої в опитувальній анкеті, ОС встановлено неможливість проводити подальші роботи з сертифікації послуг, заявка повертається заявникові. Аргументація прийнятого ОС рішення обов'язково зазначається у рішенні за заявкою, що надається заявнику.

Якщо заявник у десятиденний строк після отримання рішення про неможливість проведення наступних етапів робіт із сертифікації послуг з тимчасового розміщення не повідомив про свої наміри щодо проведення заходів з усунення причин, то роботи за заявкою припиняються.

Причиною відмови в розгляді заявки може бути офіційна інформація територіальних органів ДСНС України та Держпродспоживслужби України щодо невідповідності об'єкту пожежним і санітарним правилам та нормам або відсутність висновків.

4.6 Сертифікація послуг з тимчасового розміщення проводиться у відповідності до обраної схеми сертифікації, по якій проводять:

- обстеження процесу надання послуг з тимчасового розміщення;
- класифікація засобу розміщення до вимог певної категорії;
- сертифікацію системи управління якістю.

4.6.1 Схема 1 передбачає обстеження процесу надання послуг з тимчасового розміщення, включаючи усі етапи. Обстеження засобу розміщення проводиться з метою встановлення відповідності послуг з тимчасового розміщення вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів.

Термін дії сертифіката відповідності, виданий за схемою, що передбачає обстеження процесу надання послуг тимчасового розміщення, не може бути більший, ніж три роки.

4.6.2 Схема 2 передбачає оцінку системи управління якістю на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001 з метою її сертифікації у відповідності з вимогами ДСТУ ISO 19011.

Сертифікація системи управління якістю щодо надання послуг з тимчасового розміщення проводиться органом із сертифікації систем управління якістю, що призначений на право проведення цих робіт, та виконується за ініціативою заявитника або за рішенням ОС. Процедура її проведення встановлюється органом із сертифікації систем управління якістю з урахуванням вимог нормативних документів Системи.

Сертифікація системи управління якістю здійснюється з метою забезпечення впевненості органу із сертифікації у тому, що засіб розміщення здатен систематично надавати послуги, які задовольняють вимоги споживача та відповідають вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів

За позитивними результатами сертифікації системи управління якістю органом із сертифікації систем управління якістю заявитнику видається сертифікат відповідності на систему управління якістю, який надається заявитником ОС для подальшого проведення робіт із сертифікації.

Сертифікат відповідності, виданий за схемою, що передбачає сертифікацію системи управління якістю, видається на термін до трьох років, але не більше за термін дії сертифіката на систему управління якістю.

4.6.3 Усі схеми сертифікації послуг з тимчасового розміщення передбачають перевірку наявності висновків територіальних органів Держпродспоживслужби України, ДСНС України стосовно відповідності підприємства санітарно-гігієнічним вимогам та вимогам пожежної безпеки.

4.7 Орган сертифікації формує комісію з проведення робіт щодо сертифікації та/або класифікації послуг з тимчасового розміщення у складі не більше трьох фахівців ОС. Головою комісії призначається компетентний фахівець, що має досвід проведення робіт з сертифікації та класифікації. Склад комісії затверджує керівник (заступник керівника) органу сертифікації.

Голова комісії проводить підготовчі роботи: установлює терміни проведення перевірки, визначає програму проведення робіт за формулою додатку Д, проводить розподіл обов'язків між членами комісії.

Для проведення робіт із сертифікації та/або класифікації послуг з тимчасового розміщення заявник зобов'язаний надати усі необхідні матеріали, а також створити умови для роботи комісії, у тому числі безперешкодний доступ до всіх приміщень, де надаються послуги.

4.8 Обстеження процесу надання послуг з тимчасового розміщення проводиться з метою встановлення відповідності послуг вимогам нормативної документації, підтвердження можливості заявника забезпечити стабільність надання послуги відповідно до вимог чинних нормативно правових актів, а також відповідності вимогам ДСТУ 4268. Обстеження процесу надання послуги з тимчасового розміщення проводиться за затвердженою керівником ОС програмою відповідно до додатка Д.

4.8.1 Результати перевірки, оцінки, висновки та рекомендації комісії оформляються у вигляді акта обстеження засобу розміщення, який оформляється за формою додатку Е в термін, що не перевищує 10 днів з дати обстеження.

У складеному акті повинні бути зроблені висновки щодо відповідності (невідповідності) послуги вимогам нормативних документів, а також наведені пропозиції щодо видачі сертифіката відповідності, або необхідності проведення коригувальних заходів.

4.8.2 Перевірка номерного фонду засобу розміщення здійснюється комісією за обсягами, що встановлюються головою комісії і повинні забезпечувати оцінку фактичного стану безпеки та якості надаваних послуг з тимчасового розміщення.

Результати перевірки номерного фонду засобу розміщення оформлюють протоколом (додаток Ж) у присутності представників адміністрації (виконавця послуги) засобу розміщення. У протоколі зазначають фактичний стан технічного оснащення номера, оснащення номера меблями та інвентарем, санітарного обладнання номера відповідно до вимог ДСТУ 4268 та під час класифікації – ДСТУ 4269.

4.8.3 Акт та протоколи мають бути підписаними головою і членами комісії, а також відповідальною особою (ами) підприємства, що брали участь у перевірці. З ними має бути ознайомлений керівник підприємства-заявника. Один примірник акту обстеження та протоколів обстеження номерного фонду передається заявникові.

5 Прийняття рішення

Процедура проведення робіт із сертифікації та/або класифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) не може перевищувати 60 днів.

Члени комісії розглядають усі матеріали (акт, протоколи та інші документи, які передбачені відповідними схемами сертифікації), приймають рішення про видачу сертифіката відповідності (відмову у видачі). У разі відповідності засобу розміщення вимогам нормативних документів орган із сертифікації протягом 5 днів оформлює рішення про видачу сертифіката відповідності на послуги з тимчасового розміщення (додаток Л).

5.1. ОС оформлює сертифікат відповідності згідно із затвердженою формою і реєструє його в Реєстрі Системи в строк, що не перевищує 10 днів з дня підписання акта обстеження. Оформлений за встановленим порядком оригінал сертифіката відповідності та ліцензію на право застосування сертифікату відповідності (додаток Л) ОС заявникові.

Термін дії сертифіката відповідності встановлює ОС з урахуванням терміну дії нормативних документів на послугу що сертифікується, та результатів оцінки послуги, при цьому:

- при проведенні сертифікації за схемою 1 (обстеження процесу надання послуг) – не більше двох років;
- при проведенні сертифікації за схемою 2 (сертифікація системи управління якістю) – не більше трьох років.

5.2 Якщо ОС приймає рішення про відмову у видачі сертифіката відповідності вимогам нормативних документів, то рішення з обов'язковим зазначенням причин відмови направляється заявникові у строк, що не перевищує 3 дні з дня підписання акта обстеження засобу розміщення, а заявка анулюється.

Повторна перевірка засобу розміщення з метою сертифікації може бути проведена тільки після подання нової заявки до органу із сертифікації та документально засвідчених

даних заявника щодо проведення ним заходів для усунення причин, що спричинили невідповідність.

5.3 Виконавець послуги може застосовувати знак відповідності проставленням його у рекламній та супровідній документації, що видається клієнтові (у картках гостя, квитанціях тощо).

5.4. У разі зміни умов надання або номенклатури послуг чи технологічної документації на їх надання, що можуть негативно вплинути на показники, підтвердженні під час сертифікації, виконавець послуги протягом терміну дії сертифіката відповідності зобов'язаний попереджати про це ОС, а здійснювати намічені зміни тільки за згодою органу, що видав сертифікат відповідності.

5.5. ОС може прийняти рішення про призупинення дії сертифіката відповідності відповідно до законодавства України.

ОС у триденний строк надає письмову інформацію про прийняте рішення щодо призупинення або скасування дії виданого сертифіката відповідності до Реєстру Системи та виконавцю послуги.

Скасування дії сертифіката відповідності набирає чинності з моменту виключення його з Реєстру Системи.

Виконавець послуги повинен на вимогу ОС повернути оригінал сертифіката відповідності, дія якого скасована.

5.6. Послуга з розміщення, на яку було скасовано дію сертифіката відповідності, може заявлятися виконавцем послуги на повторну сертифікацію після проведення коригувальних заходів. У такому разі роботи із сертифікації проводяться без урахування результатів попередньої сертифікації цієї послуги.

5.7. ОС зобов'язаний завчасно, не пізніше ніж за три місяці до набрання чинності змінами до нормативно-правових актів та нормативних документів, якими встановлені вимоги до послуг з розміщення, інформувати в письмовому вигляді виконавця послуги про ці зміни.

5.8. ОС веде облік виданих ним сертифікатів відповідності, а їх копії надсилає до Реєстру Системи.

5.10 Не пізніше ніж за місяць до закінчення терміну дії сертифіката відповідності заявник подає нову заявку до ОС отримання сертифіката відповідності на наступний період. ОС визначає необхідний обсяг робіт за новою заявкою.

6 Проведення комплексу робіт по класифікації засобу розміщення до вимог певної категорії

6.1. У разі позитивного рішення про видачу сертифіката відповідності на послуги з тимчасового розміщення або при наявності діючого сертифіката відповідності ОС формує комісію з класифікації і призначає її голову. Допускається суміщення робіт з сертифікації та класифікації засобу розміщення.

До складу комісії з питань оцінювання можуть бути залучені кваліфіковані фахівці готельного господарства та туризму, аудитори із сертифікації, представники центрального органу влади у сфері туризму і курортів України, місцевих органів виконавчої влади, управлінь (відділів) з питань туризму і курортів (за згодою їх керівників).

Склад комісії затверджується керівником ОС. Головою комісії має бути компетентний фахівець, який має досвід із сертифікації та/або класифікації послуг з тимчасового розміщення.

6.2. Для проведення зазначених робіт заявник зобов'язаний створити сприятливі для роботи комісії з питань оцінювання умови, у тому числі безперешкодний доступ до приміщень, де надаються послуги, та необхідних документів.

6.3. Роботи з класифікації засобу розміщення виконуються з метою встановлення відповідності засобу розміщення та його номерного фонду вимогам чинних нормативних документів (ДСТУ 4269). Термін проведення робіт щодо класифікації засобу розміщення не може перевищувати 60 днів.

6.4. Голова комісії складає план проведення робіт (додаток Л), у якому зазначаються об'єкти перевірки і розподіляються функції членів комісії щодо об'єктів перевірки, який затверджує керівник ОС.

6.5. Під час формування плану голова комісії зараховує позитивні результати перевірки об'єктів засобу розміщення, отриманих під час виконання робіт із сертифікації послуг з тимчасового розміщення, що надаються цим засобом розміщення, з метою уникнення повторного обстеження вже перевірних показників.

6.6. Комісія згідно із затвердженим планом перевіряє засіб розміщення.

6.7. Результати перевірки номерного фонду оформлюють протоколом у присутності представників адміністрації (виконавця послуги) засобу розміщення (додаток М).

6.8. На підставі перевірки дотримання засобом розміщення вимог до певної категорії та протоколів перевірки номерного фонду членами комісії складається звіт про оцінку його відповідності вимогам до певної категорії (додаток Н).

Звіт та протоколи підписують голова і члени комісії, а також відповідальна особа (особи) засобу розміщення, що брали участь у перевірці. Із зазначеними документами має бути ознайомлений керівник (власник) засобу розміщення. Процедура оформлення та підпису звіту не може бути більше ніж 10 днів. Перший примірник звіту про відповідність засобу розміщення вимогам до певної категорії направляється керівнику (власнику) засобу розміщення, другий - комісії із встановлення категорії, третій зберігається в справі заявника в ОС. Звіт направляється адресату протягом 5 днів з моменту підписання.

Під час оцінки засобу розміщення визначається фактичний стан оснащення та устаткування засобу розміщення та його номерного фонду за оцінками: «відмінний», «добрий», «задовільний», «незадовільний».

«Відмінний» уважається стан оснащення та устаткування, який може бути оцінений як «новий», однак не означає, що вони щойно придбані. «Добрий» може бути оцінений стан оснащення та устаткування, які не потребують ремонту. «Задовільним» можна вважати такий стан оснащення та устаткування, який свідчить про доцільність проведення незначного ремонту. «Незадовільним» можна вважати такий стан оснащення та устаткування, який потребує їх суттєвого ремонту або заміни на інші.

6.8.1. Якщо в протоколах вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) будь-яка вимога таблиць 1 та 2 оцінена як незадовільна, то позитивне рішення щодо пропозиції встановлення відповідної категорії засобу розміщення може бути прийняте тільки після усунення недоліків.

Якщо у звіті про оцінку відповідності засобу розміщення вимогам до певної категорії (додаток Н) будь-яка вимога таблиць 1 та 2 оцінена як незадовільна, то позитивний висновок щодо відповідності засобу розміщення вимогам певної категорії може бути прийнято тільки після усунення недоліків.

6.8.2. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії «п'ять зірок» може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх вимог таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до категорії «п'ять зірок», а також якщо оцінка якості всіх елементів таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до певної категорії – «відмінно».

6.8.3. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії «четири зірки» може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх вимог таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до категорії «четири зірки», а також якщо оцінка якості всіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до певної категорії буде «відмінно» або «добре».

6.8.4. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії «три зірки» може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх вимог таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до категорії «три зірки», а також якщо оцінка якості всіх елементів таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та

таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до певної категорії буде «відмінно», «добре» та не більше 20% «задовільно».

6.8.5. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії «две зірки» може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх елементів таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до категорії «две зірки», а також якщо оцінка якості усіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до певної категорії буде «відмінно», «добре» та не більше 30% «задовільно».

6.8.6. Позитивне рішення про можливість присвоєння категорії «одна зірка» може бути прийняте за умови підтвердження відповідності всіх елементів таблиці 1 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та таблиці 1 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до категорії «одна зірка», а також якщо оцінка якості всіх вимог таблиці 2 протоколів вибіркової перевірки номерного фонду (додаток М) та таблиці 2 звіту про оцінку відповідності засобу розміщення (додаток Н) вимогам до певної категорії буде «відмінно», «добре» та не більше 40% «задовільно».

7 Технічний нагляд за сертифікованими та/або класифікованими послугами

7.1 Технічний нагляд за виконанням вимог до сертифікованої та/або класифікованої послуги проводить ОС, що видав сертифікат, з метою встановлення того, що надана послуга продовжує відповідати вимогам, на які вона була сертифікована.

7.2 Технічний нагляд за сертифікованою послугою складає такі види робіт:

- аналіз наданої інформації щодо якості і безпеки сертифікованої послуги;
- розроблення програми технічного нагляду (додаток II);
- утворення комісії для проведення технічного нагляду;
- проведення технічного нагляду (в т.ч. проведення вибіркової перевірки номерного фонду, а також обстеження процесу надання послуги);
- оформлення звіту та прийняття відповідного рішення за отриманими результатами (додаток Р);

7.3 Технічний нагляд здійснюється протягом усього терміну дії сертифіката, як правило, не менш одного разу на рік, за окремо укладеним договором із заявником.

7.4 Об'єм, зміст та порядок проведення технічного нагляду встановлює ОС з урахуванням схеми сертифікації та/або класифікації засобу розміщення, за якої вона проводилася. Під час технічного нагляду застосовуються такі види технічного нагляду: проведення вибіркових перевірок номерного фонду, обстеження процесу надання послуги, оцінка дотримання відповідності встановленій категорії, оцінка функціонування сертифікованої системи якості в заявитика.

7.5 Позаплановий технічний нагляд проводиться при отриманні інформації про наявність претензій від клієнтів до послуги, яка сертифікована, а також від органів, які здійснюють громадський або державний контроль за послугами у відповідності із законодавчими актами.

Позаплановий нагляд проводиться також при отриманні інформації від заявитика або зовнішніх джерел, про зміни технології, характеристик послуг та умов обслуговування, що можуть привести до погіршення показників послуги та (або) безпеки під час надання послуг.

Результати технічного нагляду оформлюються звітом (додаток Р), в якому зазначені (за наявності) невідповідності встановленим вимогам, можливі причини та коригувальні заходи, які пропонуються, висновок щодо можливості збереження дії виданого сертифіката.

7.6 Звіт зберігається в ОС, а його копії надсилаються виконавцю послуг, а також організаціям, які приймали участь в технічному нагляді.

7.7 За результатами технічного нагляду ОС у випадку невідповідності послуги вимогам, на які вона була сертифікована, порушення вимог ліцензійної угоди, може призупинити або відмінити дію сертифіката та ліцензії на право застосування знаку відповідності, якщо заявитик не може усунути невідповідності та причини їх виникнення в

місячний термін Усі витрати щодо здійснення коригувальних заходів та контролю за їх виконанням несе заявник.

7.8 Дію сертифіката і ліцензії на право застосування знаку відповідності також може бути припинено згідно з відповідним поданням територіальних органів ДСНС України та (або) органів Держпродспоживслужби України у разі порушення виконавцем послуг пожежної безпеки та санітарно-гігієнічних норм.

7.9 Інформація щодо призупинення або відміни дії сертифіката відповідності доводиться до відома усіх учасників Системи ОС в 15-ти денний термін.

Відміна дії сертифіката відповідності набуває чинності з моменту вилучення його з Реєстру Системи.

8 Конфіденційність

ОС та організації, що діють за його дорученням, несуть відповідальність, встановлену чинним законодавством України, за розголошення професійної та комерційної таємниці та іншої конфіденційної інформації, одержаної під час проведення сертифікаційних робіт.

9 Апеляції

9.1 У разі незгоди з рішенням ОС виконавець послуги може подати письмову заяву (апеляцію) до ОС не пізніше одного місяця після одержання повідомлення про прийняте рішення. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

9.2. Заява розглядається апеляційною комісією ОС, у 10-ти денний термін з дати її надходження.

9.3 До заяви додаються такі документи:

- листування із спірних питань між заявником, ОС та іншими зацікавленими організаціями;

- протоколи вибіркової перевірки номерного фонду;
- відповідні матеріали перевірок, технічних наглядів;
- технічну документацію з надання послуг тощо (за необхідності).

9.4 Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії.

9.5 Комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

9.6 Комісія приймає одне з таких рішень:

- видати сертифікат відповідності;
- відмовити у видачі сертифіката відповідності;
- підтвердити призупинення або скасування дії сертифіката відповідності;
- відновити дію сертифіката відповідності.

9.7 Рішення комісії письмово доводиться до відома заявника та ОС протягом п'яти робочих днів після проведення засідання.

9.8. У разі незгоди з рішенням апеляційної комісії органу із сертифікації виконавець послуги може їх оскаржити в суді.

Директор Науково-технічного центру сертифікації продукції, послуг та систем якості Київського національного торговельно-економічного університету

Мещерських Л.А.

« ____ » 2018 р.

Додаток А

Види послуг з тимчасового розміщення, що сертифікуються

Код ДКПП (ДК 016-2010)	Найменування послуги	Позначення документів, відповідно до яких проводиться сертифікація та класифікація
55.10	Послуги готелів і подібних засобів тимчасового розміщування	ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»,
55.10.10	Послуги щодо тимчасового розміщування відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях, зі щоденним обслуговуванням (крім за умов сумісного користування в режимі розподілення часу (таймшеру))	ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»
55.20	Послуги щодо тимчасового розміщування під час відпусток та інші послуги щодо тимчасового розміщування	
55.20.11	Послуги щодо тимчасового розміщування відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях молодіжних готелів і літніх будинків	
55.20.12	Послуги щодо тимчасового розміщування відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях на об'єктах нерухомості за умов сумісного користування в режимі розподілення часу (таймшеру)	
55.20.19	Послуги щодо тимчасового розміщування відвідувачів у кімнатах або житлових одиницях, без щоденного обслуговування, інші	
55.30.11	Послуги кемпінгів	
55.30.12	Послуги стоянок відпочинкових транспортних засобів і причепів	
55.90.1	Послуги щодо тимчасового розміщування, інші	
55.90.11	Послуги щодо тимчасового розміщування учнів у кімнатах або житлових одиницях студентських гуртожитків і шкільних інтернатів	
55.90.12	Послуги щодо тимчасового розміщування робочих у робочих гуртожитках або таборах	
55.90.13	Послуги щодо тимчасового розміщування в спальних вагонах і подібні послуги в інших транспортних засобах	
55.90.19	Послуги щодо тимчасового розміщування, інші, н.в.і.у.	

Директору Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та систем
якості КНТЕУ

01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57

З А Я В К А
*на проведення сертифікації послуг
з тимчасового розміщення (проживання)
та/або класифікації засобу розміщення*

1.

(найменування та місцезнаходження засобу розміщення, найменування та ідентифікаційний код за ЄДРПОУ

юридичних осіб (прізвище, ім'я, по батькові та ідентифікаційний номер фізичної особи)
в особі

(прізвище, ім'я, по батькові виконавця послуги або уповноваженої ним особи та його посада)

заявляє, що послуги з тимчасового розміщення (проживання) з кодом: _____
(код за ДК 016-10)

відповідають вимогам _____,

(найменування нормативних документів та нормативно-правових актів)
і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність вимогам нормативно-правових
актів та нормативних документів за правилами добровільної системи сертифікації та/або
класифікації засіб розміщення _____
(вид категорії)

2. Заявник зобов'язується:

- забезпечувати стабільність показників (характеристик) послуг, що підтвердженні
сертифікатом відповідності;
- інформувати орган з сертифікації про зміни умов надання послуг, що можуть вплинути на
результати оцінювання засобу розміщення, підтвердженні при встановленні категорії;
- сплатити вартість проведення робіт із сертифікації та класифікації послуг, розрахованої
відповідно до Порядку визначення вартості робіт та визначену умовами договору, укладеного
між заявником і органом із сертифікації.

3. Додаткові відомості _____
(контактна особа, телефон)

Реквізити заявитика:

Розрахунковий рахунок № _____, МФО _____, Код ЄДРПОУ _____
Інд. податковий № _____, № свідоцтва _____

Статус платника податку _____

4. Заявник підтверджує, що одночасно з цією заявкою не заявляє цю послугу для проведення
робіт із її сертифікації в інші органи із сертифікації.

Посада відповідальної особи

_____ (підпис)
М.П. « _____ » 20 ____ р.
(ініціали, прізвище)

Додаток В

Директору Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та систем
якості КНТЕУ

01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57

ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА
попереднього аналізу для проведення сертифікації
послуг з тимчасового розміщення (проживання) та/або класифікації засобу розміщення

1. Найменування засобу розміщення _____
2. Засіб розміщення належить на праві власності (перебуває в оренді) _____
3. Найменування суб'єкта управління засобом розміщення (для об'єктів державної власності) _____

4. Місцезнаходження _____, телефон _____, факс _____, e-mail _____

5. Прізвище, ім'я, по батькові керівника (виконавця послуги) засобу розміщення

6. Категорія готелю або аналогічного йому засобу розміщення на момент подання заяви _____, на яку претендує _____.

7. Загальні відомості про засіб розміщення, що надає послуги з розміщення

7.1. Рік уведення в експлуатацію _____

7.2. Рік реконструкції _____

7.3. Кількість корпусів (будівель) _____

7.4. Кількість поверхів _____

7.5. Кількість засобів розміщення (котеджів, бунгало, наметів, караванів, караванів - будиночків) на території кемпінгу _____

7.6. Сезонність експлуатації _____

7.7. Загальна кількість обслуговувального персоналу _____

7.8. Наявність закладу ресторанного господарства або умов для самостійного готовання їжі

8. Відстань до:
центр міста _____
залізничного вокзалу _____
аеропорту _____

9. Номерний фонд (відповідно до ДСТУ 4527)

Номери вищої категорії:

Номери	Кількість номерів	Кількість житлових кімнат	Кількість місць	Кількість одномісних номерів	Кількість двомісних номерів	
					з одним двоспальним ліжком	з двома односпальними ліжками
президентський апартамент						
апартамент						
люкс						
дуплекс						
напівлюкс (студіо)						
разом						

Однокімнатні номери (каюти):

Номери	Кількість номерів	Кількість місць	Кількість одномісних номерів	Кількість двомісних номерів		Кількість багатомісних номерів (три і більше осіб)
				з одним двоспальним ліжком	з двома односпальними ліжками	
першої категорії (стандарт)						
другої категорії						
третьої категорії						
четвертої категорії						
п'ятої категорії						
разом						

Разом у засобі розміщення: номерів - _____ місць - _____

10. Перелік документів, необхідних для обов'язкової сертифікації послуг тимчасового розміщення (проживання). Для індивідуальних засобів розміщення з урахуванням його особливостей перелік нижчезазначених документів може бути скорочений за рішенням органу з сертифікації послуг з розміщення. Зазначте – «так» (є), «ні» (немає):

10.1. Акт приймання в експлуатацію завершеного будівництвом (реконструкцією) об'єкта, оформленний відповідно до Порядку прийняття в експлуатацію закінчених будівництвом об'єктів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 13 квітня 2011р. № 461 (у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 8 вересня 2015р. №750) _____

10.2. Дозвіл на початок роботи підприємств та оренду приміщень, оформленний відповідно до порядку видачі органами державного пожежного нагляду дозволу на початок роботи підприємств та оренду приміщень, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 5 червня 2013р. №440 Порядку подання і реєстрації декларації відповідності матеріально-технічної бази суб'єкта господарювання вимогам законодавства з питань пожежної безпеки, _____

10.3. Акт приймання ліфтів (за їх наявності), договір на їх технічне обслуговування з підтвердженням його використання, журнал перевірки технічного стану ліфтів _____

10.4. Дозвіл на початок (продовження) експлуатації котлів, газокористувального обладнання (за наявності котельної), оформленний відповідно до Порядку видачі дозволів Державною службою України з питань праці та її територіальними органами, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26.10.2011 № 1107 (зі змінами), _____

10.5. Висновок державної санітарно-епідеміологічної експертизи щодо відповідності засобу розміщення вимогам санітарного законодавства, оформленний згідно з Порядком проведення державної санітарно-епідеміологічної експертизи, затвердженим наказом Міністерства охорони здоров'я України від 09.10.2000 № 247, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 10.01.2001 за № 4/5195 (зі змінами), _____

10.6. Сертифікат відповідності на послуги харчування, або договір з органом із сертифікації на проведення робіт із сертифікації послуг харчування, якщо засіб розміщення, що надає послуги з тимчасового розміщення (проживання), має заклад ресторанного господарства, _____

10.7. Сертифікат відповідності на технічні засоби телекомунікацій та радіоелектронні засоби _____

10.8. Документи для засобів розміщення, облаштованих на морських та річкових суднах, видані відповідно до Кодексу торговельного мореплавства України та Інструкції про огляд суден, які здійснюють плавання (експлуатуються) на внутрішніх водних шляхах України, затвердженої наказом Міністерства транспорту України від 19.04.2001 № 225, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 07.05.2001 за № 400/5591 (свідоцтво про право плавання під Державним прапором України (судновий патент), свідоцтво про право власності на судно, свідоцтво про придатність судна до плавання, класифікаційне свідоцтво, обмірне свідоцтво, міжнародне обмірне свідоцтво (за наявності), пасажирське свідоцтво), _____

10.9. Журнали, що підтверджують проведення інструктажу (навчання) і перевірки знань працівників з техніки безпеки, _____

10.10. Журнали, що підтверджують проведення робіт з технічного обслуговування установок пожежної сигналізації та автоматичних установок пожежогасіння, _____

10.11. Договір про охорону приміщень засобу розміщення (за наявності власної служби охорони – посадові інструкції її співробітників) _____

10.12. План дій персоналу за надзвичайних ситуацій (для колективних засобів розміщення) _____

Виконавець послуги
засобу розміщення або
уповноважена ним особа

(ініціали, прізвище)

(підпис)

М.П. «____» 20 ____ р.

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

РІШЕННЯ

від « » 20

**за заявкою на проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення
(проживання) у добровільній системі сертифікації та/або класифікації засобу розміщення**

Розглянувши заявку від _____

(заявник, код ЄДРПОУ)

щодо сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) з кодом ДКПП , які надаються , що знаходиться за адресою: ,
у добровільній системі сертифікації на відповідність вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів щодо безпеки надання послуги та/або класифікації до вимог певної категорії, повідомляємо:

1. Сертифікація буде проведена на відповідність послуг вимогам таких нормативних документів та нормативно-правових актів:
ДСТУ 4268:2003; ГОСТ 28681.3-95.
2. Схема сертифікації міститиме:
 - обстеження засобу розміщення;
 - вибіркову перевірку номерного фонду;
 - підтвердження стабільності надання послуг.
3. Класифікація засобу розміщення буде проведена на відповідність вимогам категорії , що встановлені ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
4. Роботи проводяться на підставі договору від № .

Директор Науково-технічного
центру сертифікації продукції,
послуг та систем якості КНТЕУ

(підпись)

(ПІБ)

МП

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»

**Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ
01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та
систем якості КНТЕУ

від «___» 20__ р.

**ПРОГРАМА
обстеження процесу надання послуг з тимчасового розміщення**

(найменування засобу розміщення)

1. Мета перевірки - встановлення відповідності процесу надання послуг тимчасового розміщення (проживання) ЗР _____ вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів та підтвердження можливості забезпечувати стабільне надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) відповідно до вимог нормативних документів та нормативно-правових актів:

ДСТУ 4268:2003, Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012.

2. Завдання перевірки - отримання об'єктивних даних про процес надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) для прийняття рішень щодо можливості (неможливості) видачі сертифіката відповідності на ці послуги, підготовки рекомендацій щодо періодичності проведення підтвердження стабільності надання послуг з тимчасового розміщення (проживання).

3. Підстава для проведення перевірки:

3.1. Заявка _____ від _____ ;

3.2. Рішення за заявкою від _____ ;

3.3. Договір між НТЦСПП КНТЕУ та _____ від _____ № _____ .

4. Місце проведення перевірки:

(назва ЗР, адреса)

5. Терміни проведення перевірки:

6. Склад комісії з перевірки:

7. Зміст перевірки засобу розміщення :

Об'єкти перевірки	Члени комісії, що проводять перевірку	Примітки
1. Документація		
1.1. Наявність нормативної та організаційної документації на послугу, що сертифікується		
1.2. Аналіз організаційно-структурної схеми, переліку кадрового складу		
1.3. Наявність документів, зазначених у пунктах 10.3-10.8 опитувальної анкети попереднього аналізу для проведення процедури сертифікації послуг, наявність для засобів розміщення сезонного функціонування акта про готовність закладу до відкриття		
1.4. Наявність у зручному для огляду споживачем місці (у приміщенні, що призначено для оформлення тимчасового розміщення споживача, і (або) при вході на територію) достовірної інформації про послуги з тимчасового розміщення (проживання), виконавців послуги засобу розміщення, режиму їх роботи та перелік послуг, що надаються, та відповідність цієї інформації вимогам Закону України «Про захист прав споживачів»		
1.5. Наявність внутрішніх правил проживання у готелі та аналогічному йому засобі розміщення, які не суперечать Правилам готельних послуг, а також книги відгуків та пропозицій		
1.6. Наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у засобі розміщення, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, переліку додаткових послуг та чинного прейскуранта цін на них, відомості про роботу закладів ресторанного господарства, торгівлі, телекомунікаційних послуг, побутового обслуговування та інших, що функціонують у засобі розміщення, внутрішній телефонний довідник		
1.7. Забезпеченість нормативною документацією, зокрема наявність затверджених посадових інструкцій для персоналу, технологічних (робочих) інструкцій щодо виконання основних видів робіт (прибирання номерів, прибирання приміщень загального користування, обслуговування замовлень з харчування в номерах тощо)		
1.8. Ведення журналу реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журналу реєстрації інструктажів з питань охорони праці		
2. Матеріально-технічна база, необхідна для надання послуги з розміщення		
2.1. Відповідність: засобів розміщення будівельним нормам та правилам (на підставі документів, зазначених у пунктах 10.1, 10.2 опитувальної анкети попереднього аналізу для проведення процедури сертифікації послуг); засобів розміщення, облаштованих на морських та річкових суднах, вимогам норм і правил (на підставі документів,		

зазначених у пункті 10.9 опитувальної анкети попереднього аналізу для проведення процедури сертифікації послуг)		
2.2. Наявність необхідних функціональних зон на території засобу розміщення, зручних під'їзних шляхів, упорядженої прилеглої території, відповідність переліку приміщень та їх оснащення		
2.3. Наявність на об'єктах засобу розміщення інженерних систем, що забезпечують освітлення, електропостачання, водопостачання і каналізації, опалення і вентиляції, надання телекомунікаційних послуг, пасажирського ліфта (у разі потреби) та їх відповідність вимогам експлуатації (на підставі аналізу договорів на обслуговування цих систем)		
2.4. Відповідність засобу розміщення вимогам до норм площини для номерного фонду, санвузлів та приміщень загального користування, що призначено для оформлення споживача (для готелів або аналогічних йому засобів розміщення)		
2.5. Відповідність технічної оснащеності номерів, санвузлів та інших приміщень засобу розміщення		
3. Процеси надання послуги з розміщення		
3.1. Цілодобовий режим роботи засобу розміщення (цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із засобу розміщення)		
3.2. Функціонування організаційної структури підприємства, яка передбачає усі необхідні підрозділи для ефективного надання послуги		
3.3. Забезпечення своєчасної і якісної підготовки приміщення під заселення, зокрема комплектності і справності обладнання в номері		
3.4. Виконання основних послуг з тимчасового розміщення (проживання) та додаткових послуг (за наявності)		
3.5. Надання споживачу без додаткової оплати таких послуг: 3.5.1. Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги 3.5.2. Доставляння в номер кореспонденції 3.5.3. Побудка у визначений час		
4. Система внутрішнього контролю відповідності надання послуги з тимчасового розміщення		
4.1. Облік претензій, пропозицій і побажань споживачів (наприклад, у вигляді опитувальних анкет, ведення книги відгуків та пропозицій)		
4.2. Функціонування системи внутрішнього контролю, зокрема: 4.2.1. Контролю процесів бронювання номерів (місць) 4.2.2. Контролювання процесу надання номера (місця) споживачу 4.2.3. Контролю якості надання послуг з тимчасово розміщення (проживання) (наприклад, у вигляді опитувальних анкет) 4.2.4. Контролю справності технічного устаткування 4.2.5. Контролю санітарного стану номерів та приміщень загального користування, закладів ресторанного господарства 4.2.6. Контролю санітарного стану персоналу		
5. Коригувальні та запобіжні дії, які здійснюються засобом розміщення		
5.1. Організація робіт з виявлення невідповідностей та їх потенційних причин		

5.2. Застосування коригувальних та запобіжних дій на рівні персоналу та керівництва засобу розміщення		
5.3. Організація контролю за реалізацією заходів, необхідних для виконання коригувальних та запобіжних дій		
6. Персонал		
6.1. Кваліфікація, освіта і спеціальна професійна підготовка посадових осіб, які безпосередньо здійснюють керівництво засобом розміщення		
6.2. Наявність відповідної професійної підготовки персоналу, що безпосередньо бере участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, дотримання персоналом правил службового етикету (шляхом аналізу відгуків про майстерність персоналу в книзі відгуків та пропозицій), знання персоналом своїх посадових обов'язків		

8. Етапи перевірки

8.1. Проведення вступної наради _____ 20 р.

8.2. Обстеження засобу розміщення:

початок _____ 20 р.

закінчення _____ 20 р.

8.3. Проведення заключної наради _____ 20 р.

9. Документування результатів перевірки

9.1. Результати перевірки оформлюють актом обстеження засобу розміщення, який складається комісією протягом п'яти днів з дня проведення заключної наради.

9.2. Акт складається у 2 примірниках. Один з них надсилається заявнику _____, другий залишається в ОС.

10. Комісія зобов'язується не розголошувати відомості конфіденційного характеру, що будуть одержані під час перевірки ЗР _____, та не передавати матеріали перевірки в будь-які організації чи будь-яким особам.

Голова комісії

(підпис)

(ініціали, прізвище)

З програмою ознайомлений і один примірник отримав:

(посада керівника засобу розміщення)

(підпис)

(ПІБ)

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»

**Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ
01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник органу сертифікації

_____ 20 ____ р.

АКТ
обстеження засобу розміщення
№ _____ від _____

(найменування засобу розміщення, адреса)

1. Мета - встановлення відповідності процесу надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) ЗР _____ вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів та підтвердження можливості забезпечувати стабільне надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) відповідно до обов'язкових вимог нормативних документів та нормативно-правових актів:

ДСТУ 4268:2003; Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012.

Завдання перевірки - отримання об'єктивних даних про процес надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) для прийняття рішення щодо можливості (неможливості) видачі сертифіката відповідності на ці послуги.

2. Підстава для проведення перевірки:

2.1. Заявка _____ від _____;

2.2. Рішення за заявою від _____;

2.3. Договір між НТЦСПП КНТЕУ та _____ від _____ № _____.

3. Терміни проведення перевірки:

4. Склад комісії:

5. Представники засобу розміщення, у присутності яких проводилась перевірка:

6. Комісія зобов'язується не розголошувати відомості конфіденційного характеру, одержані під час перевірки, та не передавати матеріали перевірки в будь-які організації чи будь-яким особам.

7. Вихідні дані

8. Результати перевірки

Об'єкти перевірки	Фактичний стан	Висновок про відповідність	При мітки
1. Документація			
1.1. Наявність нормативної та організаційної документації на послугу, що сертифікується			
1.2. Аналіз організаційно-структурної схеми, переліку кадрового складу			
1.3. Наявність документів, зазначених у пунктах 10.3-10.8 опитувальної анкети попереднього аналізу для проведення процедури сертифікації послуг			
1.4. Наявність у зручному для огляду споживачем місці (у приміщенні, що призначено для оформлення розміщення споживача, і (або) при вході на територію) достовірної інформації про послуги з тимчасового розміщення (проживання), виконавців послуг, режиму їх роботи та перелік послуг, що надаються, та відповідність цієї інформації вимогам Закону України «Про захист прав споживачів»			
1.5. Наявність внутрішніх правил проживання у готелі та аналогічному йому засобі розміщення, які не суперечать Правилам готельних послуг, а також книги відгуків та пропозицій			
1.6. Наявність у кожному номері внутрішніх правил проживання у засобі розміщення, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, переліку додаткових послуг та чинного прейскруанта цін на них, відомості про роботу закладів ресторанного господарства, торгівлі, телекомунікаційних послуг, побутового обслуговування та інших, що функціонують у засобі розміщення, внутрішній телефонний довідник			
1.7. Забезпеченість нормативною документацією, зокрема наявність затверджених посадових інструкцій для персоналу, технологічних (робочих) інструкцій щодо виконання основних видів робіт (прибирання номерів, прибирання приміщень загального користування, обслуговування замовлень з харчування в номерах тощо)			
1.8. Ведення журналу реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журналу реєстрації інструктажів з питань охорони праці			

2. Матеріально-технічна база, необхідна для надання послуги з розміщення			
2.1. Відповідність засобів розміщення будівельним нормам та правилам (на підставі документів, зазначених у пунктах 10.1, 10.2 опитувальної анкети попереднього аналізу для проведення процедури сертифікації послуг)			
2.2. Наявність необхідних функціональних зон на території засобу розміщення, зручних під'їзних шляхів, упорядженої прилеглої території, відповідність переліку приміщень та їх оснащення			
2.3. Наявність на об'єктах засобу розміщення інженерних систем, що забезпечують освітлення, електропостачання, водопостачання і каналізації, опалення і вентиляції, надання телекомунікаційних послуг, пасажирського ліфта (у разі потреби) та їх відповідність вимогам експлуатації (на підставі аналізу договорів на обслуговування цих систем)			
2.4. Відповідність засобу розміщення вимогам до норм площини для номерного фонду, санвузлів та приміщення, що призначено для оформлення споживача (для готелів або аналогічних йому засобів розміщення)			
2.5. Відповідність технічної оснащеності номерів, санвузлів та інших приміщень засобу розміщення			
3. Процеси надання послуги з розміщення			
3.1. Цілодобовий режим роботи засобу розміщення (цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та вибувають із засобу розміщення)			
3.2. Функціонування організаційної структури підприємства, яка передбачає усі необхідні підрозділи для ефективного надання послуги			
3.3. Забезпечення своєчасної і якісної підготовки приміщення під заселення, зокрема комплектності і справності обладнання в номері			
3.4. Виконання основних послуг з тимчасового розміщення (проживання) та додаткових послуг (за наявності)			
3.5. Надання споживачу без додаткової оплати таких послуг:			
3.5.1. Викликання швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги			
3.5.2. Доставлення в номер кореспонденції			
3.5.3. Побудка у визначений час			
3.5.4. Надання спортивного та			

відпочинкового інвентарю у залежності від категорії готелю та аналогічного йому засобу розміщення			
4. Система внутрішнього контролю відповідності надання послуги з розміщення			
4.1. Облік претензій, пропозицій і побажань споживачів (наприклад, у вигляді опитувальних анкет, ведення книги відгуків та пропозицій)			
4.2. Функціонування системи внутрішнього контролю, зокрема: 4.2.1. Контролю процесів бронювання номерів (місць) 4.2.2. Контролювання процесу надання номера (місця) споживачу 4.2.3. Контролю якості надання послуг з тимчасово розміщення (проживання) (наприклад, у вигляді опитувальних анкет) 4.2.4. Контролю справності технічного устаткування 4.2.5. Контролю санітарного стану номерів та приміщень загального користування, закладів ресторанного господарства 4.2.6. Контролю санітарного стану персоналу			
5. Коригувальні та запобіжні дії, які здійснюються засобом з розміщення			
5.1. Організація робіт з виявлення невідповідностей та їх потенційних причин			
5.2. Застосування коригувальних та запобіжних дій на рівні персоналу та керівництва засобу розміщення			
5.3. Організація контролю за реалізацією заходів, необхідних для виконання коригувальних та запобіжних дій			
6. Персонал			
6.1. Кваліфікація, освіта і спеціальна професійна підготовка посадових осіб, які безпосередньо здійснюють керівництво засобом розміщення			
6.2. Наявність відповідної професійної підготовки персоналу, що безпосередньо бере участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, дотримання персоналом правил службового етикету (шляхом аналізу відгуків про майстерність персоналу в книзі відгуків та пропозицій), знання персоналом своїх посадових обов'язків			
6.3. Стан підготовки та підвищення кваліфікації персоналу			

9. Висновки

10. Рекомендації

11 Додатки:

1. Програма обстеження процесу надання послуги з тимчасового розміщення;
2. Протоколи вибіркової перевірки номерного фонду.

Акт складено на ____ сторінках у 2 примірниках і надіслано заявнику:

Голова комісії

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Члени комісії

(підпис)

(ініціали, прізвище)

З актом ознайомлений і один примірник отримав:

(посада керівника засобу розміщення)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

МП

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»**Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

**П Р О Т О К О Л № _____
від « ____ » 20 р.
вибіркової перевірки номерного фонду**

(назва ЗР)
на відповідність вимогам ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (далі - ДСТУ 4268)

Номер _____, категорія номера _____, одномісний, двомісний, багатомісний, однокімнатний, багатокімнатний, загальна площа _____ м², площа санвузла _____ м².

1. Результати перевірки відповідності номерного фонду загальним вимогам до засобів розміщення викладені в таблиці.

№ з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінно	добре	задовільно	незадовільно	
1	Технічна оснащеність номерів:					
	- освітлення в житлових та громадських приміщеннях - природне та штучне, в коридорах – цілодобове згідно зі СНиП 23-05;					
	- система електропостачання з підведенням до житлових приміщень, електричні розетки повинні бути відповідно промарковані (зазначено електричну напругу);					
	- холодне та гаряче водопостачання і каналізація - згідно зі СНиП 2.04.01. У сільських районах та у районах з перебоями у водопостачанні необхідно забезпечити мінімальний запас води не менше ніж на добу та підігрів води;					
	- опалення, що підтримує температуру повітря у житлових приміщеннях у межах 18 - 22 °C згідно зі СНиП 2.04.05;					
	- вентиляція (природна або примусова), що забезпечує циркуляцію повітря і перешкоджає проникненню сторонніх запахів у житлові приміщення, згідно зі СНиП 2.04.05;					
	- телефонний зв'язок;					
	- мережа радіомовлення (підведення до усіх житлових кімнат) або не залежні від мережі радіоприймачі;					
	- пасажирський ліфт (у разі потреби) – згідно з ДБН В.2.2-9;					
2	Оснащеність номерів меблями та інвентарем:					
	- меблі: ліжко, тумбочка, стіл, стілець, шафа або					

	ніша для одягу,				
	- інвентар: килимок біля ліжка, дзеркало тощо,				
	- постільні речі: матрац, дві подушки, наволоки, ковдра, покривало на ліжко, простирадло, підковдра - за кількістю проживаючих,				
	- рушники - не менше двох на одного туриста;				
	- цупкі завіски або жалюзі, що забезпечують затемнення приміщення, та прозорі завіски на вікнах;				
	- світильники на стелі (на стіні);				
	- замки в дверях з внутрішнім запобіжником;				
	- відповідний інвентар: попільничка-крім приміщень та засобів розміщення де заборонено палити, ключ комбінований для відкривання пляшок, набір посуду для питної води тощо.				
3	Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла:				
	Санвузол в номері повинен бути обладнаний умивальником, унітазом, ванною або душем. За відсутності санвузла в номері засоби розміщування повинні мати санітарні об'єкти загального користування (з розрахунку один унітаз, один умивальник і один душ не більше ніж на 10 чоловік, окремо для жінок та чоловіків).				
	У санвузлі повинні бути: - дзеркало над умивальником з освітленням, поличка для туалетних речей, тримач для рушників, гачки для одягу; - туалетне мило або дозатор для рідкого мила; - туалетний папір; - накривка до унітаза; - кошик для сміття; - у санвузлах колективного користування - електрорушники або паперові рушники				

2 Висновки _____ *номер відповідає (не відповідає) вимогам ДСТУ 4268* _____

Голова комісії: _____

Члени комісії: _____

Перевірка проводилася у присутності
представника адміністрації засобу розміщення:

(посада представника засобу розміщення)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

РІШЕННЯ

від _____ 20 р.

про видачу сертифіката відповідності на послуги з тимчасового розміщення (проживання) у добровільній системі сертифікації та класифікації

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ в результаті розгляду й аналізу отриманих результатів перевірки послуг з тимчасового розміщення (проживання), які надаються ЗР _____, що знаходиться за адресою: _____,

а саме:

- акта обстеження засобу розміщення від _____ № _____;
- протоколів від _____ №№ _____ вибіркової перевірки номерного фонду ЗР _____ на відповідність вимогам ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги»,

приймає таке рішення:

1 Послуги з тимчасового розміщення (проживання) з кодом ДКПП _____, які надаються ЗР _____, відповідають вимогам нормативних документів та нормативно-правових актів (ДСТУ 4268:2003).

2 Видати ЗР _____ (код ЕДРПОУ _____) сертифікат відповідності на послуги з тимчасового розміщення (проживання) терміном на _____ роки.

Директор Науково-технічного центру сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

(підпись)

(ПІБ)

МП

ЛІЦЕНЗІЙНА УГОДА

від « » 20 р.

№

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості Київського національного торговельно-економічного університету, зареєстрований за адресою: 01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57 що названий надалі «органом сертифікації» та представлений , цим надає ЗР , що знаходиться за адресою: , що названий надалі «ліцензіатом» та представлений керівником ліцензію на право застосування сертифіката відповідності, зареєстрованого в Реєстрі Системи « » 20 р. за № , та маркування знаком відповідності послуг з тимчасового розміщення (проживання), зазначених в сертифіках відповідності і які надаються ліцензіатом протягом терміну дії цієї ліцензійної угоди, на підставі нижченаведеного:

1 ЛІЦЕНЗІАТ

- 1.1 Зобов'язується виконувати всі умови добровільної системи сертифікації та класифікації послуг у сфері туризму.
- 1.2 Зобов'язується забезпечити відповідність послуг тимчасового розміщення (проживання) усім вимогам нормативних документів, що наведені в сертифікаті відповідності.
- 1.3 Зобов'язується забезпечити безперешкодний доступ представникам, що уповноважені органом сертифікації, до всіх приміщень, де надаються послуги з тимчасового розміщення (проживання) без попереднього повідомлення.
- 1.4 Зобов'язується попередньо сповіщати орган сертифікації про всі зміни щодо умов надання послуг з тимчасового розміщення (проживання). Здійснює намічені зміни тільки за згодою органу, що видав сертифікат.
- 1.5 Зобов'язується вести облік усіх reklамацій (претензій) на сертифіковані послуги та негайно повідомляти про них орган сертифікації.
- 1.6 Має право використовувати інформацію про сертифіковані послуги з тимчасового розміщення (проживання) з метою реклами.
- 1.7 Має право подавати апеляцію до органу сертифікації з усіх розбіжностей, пов'язаних з сертифікацією послуг з тимчасового розміщення (проживання).

2 ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ

- 2.1 Зобов'язується виконувати технічний нагляд за наданням сертифікованих послуг з тимчасового розміщення (проживання) власними силами або з залученням фахівців незалежних організацій з періодичністю зазначену у сертифікаті відповідності.
- 2.2 Зобов'язується завчасно, не пізніше, як за шість місяців інформувати рекомендованим листом (або іншим аналогічним способом) ліцензіата про зміни, що намічаються, чинних нормативних документів, якими встановлені вимоги.

3 ІНШІ УМОВИ

- 3.1 Ця угода вступає в дію з « » 20 р. і залишається в силі до « » 20 р., поки не буде скасована з обумовлених причин або розірвана однією з сторін за умови повідомлення про це іншої сторони в установлені терміни.
- 3.2 У разі виникнення питання про скасування ліцензії встановлюються такі терміни залежно від причин:

Ситуація, що потребує попередження про скасування ліцензії	Термін завчасного попередження про скасування ліцензії
Бажання виробника припинити дію ліцензійної угоди Органом сертифікації виявлено небезпеку послуг з тимчасового розміщення (проживання) для споживачів Забезпечення відповідності послуг з тимчасового розміщення (проживання) новим вимогам нормативних документів	30 днів Не встановлюється За домовленістю
Невиконання фінансових зобов'язань за договором з виконавцем робіт	30 днів

Повідомлення про скасування ліцензії направляється другій стороні рекомендованим листом (або в інший спосіб) з наведенням причин скасування і дати припинення дії.

3.3 У випадках, якщо ліцензіат сповіщає орган сертифікації про власну непідготовленість, прийняти нові вимоги у встановлені терміни, порушує терміни або якщо результати випробувань (перевірок) послуг з тимчасового розміщення (проживання) на відповідність зміненим вимогам негативні, ліцензія вважається скасованою з часу введення в дію нових вимог.

Від органу сертифікації

Директор Науково-технічного центру сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

(підпис)

(ПІБ)

М.П.

Від ліцензіата

Керівник засобу розміщення

(підпис)

М.П.

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ
01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник органу сертифікації

« » 20 р.

ПЛАН
Класифікації засобу розміщення на відповідність вимогам категорій

(засіб розміщення)

1. Мета і завдання перевірки

Метою перевірки є встановлення відповідності ЗР _____ вимогам ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» до готелів категорії _____ та надання рекомендацій Комісії із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) щодо можливості (неможливості) присвоєння ЗР категорії _____.

2. Підстава для проведення перевірки:

2.1. Заява _____ від _____;

2.2. Рішення за заявою від _____;

2.3. Договір між НТЦСПП КНТЕУ та _____ від _____ № _____.

3. Місце проведення перевірки:

(засіб розміщення, адреса)

4. Терміни проведення перевірки:

5. Склад комісії з перевірки:

6. Зміст перевірки засобу розміщення

Об'єкти перевірки	Члени комісії, що проводять перевірку
1 Облаштовання території, зовнішні елементи благоустрою	
2 Громадські приміщення	
3 Загальне технічне устатковання	
4 Номерний фонд	
5 Технічна оснащеність номерів	

6 Оснащеність номерів меблями та інвентарем	
7 Санітарне устатковання номера	
8 Устатковання санітарних об'єктів загального користування	
9 Приміщення для надавання послуг харчування	
10 Додаткові приміщення для надавання інших послуг	
11 Послуги	
12 Послуги харчування	
13 Вимоги до персоналу та його підготовленості	
14 Загальні вимоги щодо урахування потреб інвалідів	
15 Загальні вимоги до якості устатковання та оснащення	

7. Документування результатів перевірки

7.1. Результати перевірки оформлюють звітом про класифікації засобу розміщення вимогам до певної категорії, який складається комісією протягом десяти днів з дня проведення перевірки.

7.2. Звіт складається у 3 примірниках. Один з них передається заявнику _____, другий залишається в ОС.

Голова комісії

_____ (підпис)

_____ (ініціали, прізвище)

З планом ознайомлений і один примірник отримав:

_____ (посада керівника засобу розміщення)

_____ (підпис)

_____ (ініціали, прізвище)

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»**Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

**П Р О Т О К О Л № _____
від «_____» 20 ____ р.
вибіркової перевірки номерного фонду**

(найменування засобу розміщення)
на відповідність вимогам ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні.
Класифікація готелів» (далі - ДСТУ 4269) до категорії _____

Номер _____, категорія номера _____,
одномісний, двомісний, багатомісний, однокімнатний, багатокімнатний,
житлова площа _____ м², площа санвузла _____ м².

1. Результати перевірки відповідності номерного фонду вимогам до засобів розміщення
категорії _____ викладені в таблиці 1.

Таблиця 1

№ з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний	
1	Технічна оснащеність номерів:					
2	Оснащеність номерів меблями та інвентарем:					
3	Інвентар та предмети санітарно-гігієнічного оснащення санвузла					

2. Результати перевірки якості устаткування та оснащення номерного фонду засобу
розміщення відповідно до вимог ДСТУ 4269 до певної категорії викладені в таблиці 2.

Таблиця 2

№ з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний	
1	Покриття підлоги					
2	Зовнішній вигляд і оформлення стін					
3	Занавіски (щупкі та прозорі)					

№ з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний	
4	Меблі					
5	Технічне устаткування					
6	Посуд, інвентар					
7	Постільна білизна					

3 Висновки номер відповідає (не відповідає) вимогам ДСТУ 4269 до готелів категорії .

Голова комісії

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Члени комісії:

(підпис)

(ініціали, прізвище)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Перевірка проводилася у присутності
представника адміністрації засобу розміщення:

(посада представника засобу розміщення)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»

**Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ
01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник органу сертифікації

« » 20 р.

ЗВІТ
про оцінку відповідності

(найменування засобу розміщення)

вимогам до категорії

(категорія)

1. Місце проведення перевірки

(найменування засобу розміщення, адреса)

(кількість номерів, кількість місць у ЗР)

2. Мета та завдання перевірки

Метою перевірки є встановлення відповідності ЗР _____ вимогам
ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» до засобів розміщення категорії _____.

Завдання перевірки - отримання об'єктивних даних про процес надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) для надання висновку щодо можливості (неможливості) присвоєння засобу розміщення категорії _____.

3. Терміни проведення перевірки:

4. Склад комісії:

5. Представники адміністрації засобу розміщення, у присутності яких проводилась перевірка:

6. Результати оцінки відповідності засобу розміщення вимогам ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» до категорії _____ викладені в таблиці 1.

Таблиця 1

№ по ДСТУ 4269	Вимоги	Фактичний стан				Висновки про відповідність	Примітки
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний		
	I Облаштовання території, зовнішні елементи благоустрою						
	II Громадські приміщення						
	III Загальне технічне устаткування						
	IV Номерний фонд						
	V Технічне оснащеність номерів						
	VI Оснащеність номерів меблями та інвентарем						
	VII Санітарне устаткування номера						
	VIII Устаткування санітарних об'єктів загального користування						
	IX Приміщення для надання послуг харчування						
	X Додаткові приміщення для надавання інших послуг						
	XI Послуги						
	XII Послуги харчування						
	XIII Вимоги до персоналу та його підготовленості						

7. Результати перевірки якості устатковання та оснащення засобу розміщення
викладені в таблиці 2.

Таблиця 2

№ з/п	ВИМОГА	Фактичний стан				Висновок про відповідність
		відмінний	добрий	задовільний	незадовільний	
1	Зовнішній вигляд фасаду і розміщення будівлі					
2	Якість і стан інтер'єру холів, салонів, інших приміщень загального користування та їх устаткування:					
2.1	Покриття підлоги					
2.2	Зовнішній вигляд і оформлення стін					
2.3	Занавіски (цупкі та прозорі)					
2.4	Меблі					
2.5	Технічне устаткування					
3	Якість і стан устаткування санвузлів загального користування:					
3.1	Покриття підлоги					
3.2	Покриття стін					
3.3	Санітарне устаткування					

8. Висновки щодо дотримання загальних вимог щодо урахування потреб інвалідів
викладені у таблиці 3.

Таблиця 3

№ п/п	ВИМОГА	Висновок про відповідність
1.	Вхід до готелю пристосований для потреб гостей, що рухаються на візках та інших маломобільних груп населення.	
2.	Спеціально обладнане в службі прийому місце для обслуговування осіб, що пересуваються на візках.	
3.	Номери, (щонайменше один), пристосовані для потреб гостей-інвалідів.	
4.	Туалети (щонайменше один), поблизу служби прийому та інших громадських приміщень, пристосовані для потреб інвалідів.	
5.	Місця для осіб, що рухаються на візках у громадських приміщеннях (вестибюль, холи, приміщення для харчування, кіноконцертні та конференц зали, тощо).	

9. Рекомендації _____

10 Висновок _____

(щодо відповідності засобу розміщення заявленій категорії)

11 Пропозиції щодо встановлення засобу розміщення категорії _____

12 Додатки:

1. Протоколи від «___» ____ 20__р. №№ _____ вибіркової перевірки відповідності номерного фонду ЗР _____ вимогам ДСТУ 4269:2003 до категорії _____.

Звіт складено на _____ арк. у 3 примірниках і надіслано:

1. Комісії із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання);
2. Заявнику.

Голова комісії

_____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

Члени комісії:

_____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

_____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

Зі звітом ознайомлений:

_____ (посада керівника засобу розміщення) _____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

МП

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та
систем якості КНТЕУ

« » 20 р.

Програма робіт

**з проведення технічного нагляду за сертифікованими та/або класифікованими
послугами з тимчасового розміщення (проживання)**

(найменування засобу розміщення)

1 Мета перевірки: Підтвердження стабільності надання сертифікованих послуг з тимчасового розміщення (проживання) ЗР _____, що знаходиться за адресою: _____, та відповідності вимогам щодо безпеки проживання та/або вимогам до засобів розміщення категорії _____, які встановлені в нормативних документах:

- ДСТУ 4268:2003,
- ДСТУ 4269:2003,
- ГОСТ 28681.3-95,

- Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012.

2 Завдання перевірки - отримання об'єктивних даних про процес надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) та підтвердження стабільності надання послуг та відповідність встановленій категорії.

3 Підстава для проведення перевірки:

- договір № _____ від _____;
- сертифікат відповідності № _____ (термін дії з _____ до _____);
- ліцензійна угода № _____ від _____.

4 Склад комісії з перевірки:

5 Терміни проведення перевірки: _____.

6 Схема перевірки: обстеження засобу розміщення та/або класифікації засобу розміщення вимогам до певної категорії _____.

7 Методи перевірки:

7.1 Визначення постійної відповідності послуг з тимчасового розміщення (проживання) нормативним документам;

7.2 Підтвердження відповідності послуги вимогам безпеки для життя, здоров'я туристів, збереження їхнього майна;

7.3 Підтвердження відповідності послуги вимогам до матеріально-технічного оснащення засобу розміщення категорії _____;

7.4 Перевірка результатів послуги шляхом вибіркового обстеження членами комісії номерів готелю.

8 Програма перевірки містить:

8.1 Перевірка відповідності готелю вимогам, передбаченим в Правилах пожежної безпеки в Україні (на підставі експертного висновку або акта пожежного нагляду);

8.2 Перевірка відповідності готелю вимогам органів санітарно-епідеміологічного нагляду (на підставі акта обстеження цими органами);

8.3 Перевірка відповідності готелю вимогам органів Держпромгірнагляду (на підставі експертного висновку або акта обстеження цими органами);

8.4 Аналіз інших заходів, передбачених в готелі для забезпечення безпеки життя, здоров'я гостей, збереження їхнього майна згідно ДСТУ 4268, ГОСТ 28681.3;

8.5 Перевірка експлуатації обладнання інженерних систем і обладнання, що забезпечує водопостачання, каналізацію, опалення, вентиляцію, освітлення на підставі розгляду договорів на обслуговування цих систем компетентними організаціями і висновків органів державного нагляду в конкретних сферах;

8.6 Контроль виконання коригувальних заходів;

8.7 Перевірка професійної майстерності та культури обслуговування обслуговуючого персоналу, в тому числі за результатами проведеного навчання та підвищення кваліфікації;

8.8 Аналіз виконання у готелі мінімальних вимог, які ставляться до готелів категорії згідно ДСТУ 4269 щодо технічного оснащення номерів, оснащення номерів та громадських приміщень меблями і санітарно-гігієнічним інвентарем, набору надаваних послуг шляхом огляду номерного фонду і громадських приміщень;

8.9 Аналіз претензій та пропозицій і побажань споживачів;

8.10 Контроль правильності використання сертифіката і знака відповідності;

8.11 Перевірка виконання умов ліцензійної угоди;

8.12 Документальне оформлення результатів технічного нагляду послуг з тимчасового розміщення (проживання) та прийняття рішення за результатами перевірки.

Голова комісії

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Члени комісії:

(підпис)

(ініціали, прізвище)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

З програмою ознайомлений і один примірник отримав:

(посада керівника засобу розміщення)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

МП

**Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Керівник органу сертифікації

«_____» 20__ р.

ЗВІТ
від «___» 20__ року

**за результатами технічного нагляду за сертифікованими та/або класифікованими
послугами з тимчасового розміщення (проживання)**

Виконавець послуги:

(назва підприємства заявника, його адреса, код ЄДРПОУ)

1. Підстава для проведення нагляду:

договір на проведення технічного нагляду від «___» 20__ р. № _____
сертифікат відповідності від «___» 20__ р. № _____

2. Обстеження засобу розміщення проводилось комісією у складі:

(назва організації, посада, прізвище, ім'я та по батькові)

(назва організації, посада, прізвище, ім'я та по батькові)

(назва організації, посада, прізвище, ім'я та по батькові)

У присутності представників засобу розміщення:

(посада, прізвище, ім'я та по батькові)

3 Технічний нагляд проводився на відповідність вимогам таких документів:

ДСТУ 4268:2003, ДСТУ 4269:2003, ГОСТ 28681.3-95, Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 № 19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012.

4 Результати перевірки:

Висновки та пропозиції

1. Послуги засобу розміщення продовжують відповідати (не відповідають) вимогам безпеки, встановленим в ДСТУ 4268:2003, ГОСТ 28681.3-95, Правилах користування готелями та аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.

2. Матеріально-технічне оснащення номерів та перелік послуг, що надаються засобом розміщення _____, продовжують відповідати (не відповідають) вимогам до засобів розміщення категорії _____, встановленим в ДСТУ 4269:2003 .

3. Коригувальні заходи (за необхідністю): _____

4. Додатки (за необхідністю): _____

Звіт складений на _____ аркушах у _____ примірниках

Голова комісії

_____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

Члени комісії:

_____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

_____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

Представник
засобу розміщення

_____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

Зі звітом ознайомлений і один примірник отримав:

_____ (керівник засобу розміщення) _____ (підпис) _____ (ініціали, прізвище)

МП

**КІЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
ДОБРОВІЛЬНА СИСТЕМА КЛАСИФІКАЦІЇ ТА СЕРТИФІКАЦІЇ ПОСЛУГ
У СФЕРІ ТУРИЗМУ «УкрКЛАСТУР»**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

**Наказ Київського національного
торговельно-економічного університету**

«07 03 2018 р. № 893

**ПОРЯДОК
сертифікації послуг харчування**

1 Галузь застосування

1.1 Цей Порядок встановлює основні положення, правила, процедури та вимоги до проведення сертифікації послуг харчування, що надаються суб'ектами господарювання незалежно від форми власності в Добровільній системі сертифікації та класифікації послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР» (далі – Система).

1.2 Порядок поширюється на проведення робіт з сертифікації послуг харчування органом з сертифікації продукції, послуг та систем якості - Науково-технічним центром сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ (далі - ОС), призначенному в Системі, і є обов'язковим до виконання його персоналом.

2 Нормативні посилання

У цьому документі наведено посилання на такі нормативні документи:

ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги;

ДСТУ EN ISO/IEC 17065:2014 Оцінка відповідності. Вимоги до органів з сертифікації продукції, процесів та послуг;

ДСТУ 4281:2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація;

ГОСТ 30390-95 Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия;

ДК 016:2010 Державний класифікатор продукції та послуг (ДКПП).

3 Загальні положення.

3.1 Об'єктами сертифікації є послуги харчування, що надаються суб'ектами господарювання, у тому числі:

- процеси надання послуг харчування, заклади ресторанного господарства;
- системи управління якістю.

3.2 Сертифікація послуг харчування в Системі здійснюється за бажанням заявника на відповідність вимогам, встановленим чинними нормативними документами.

3.3 Види послуг харчування, що сертифікуються, наведені у додатку А.

3.4 У разі проведення робіт з сертифікації в Системі, перевіряються вимоги безпеки і екологічності послуг та умов обслуговування, використовуються методи, які дають змогу:

- повно й достовірно підтвердити відповідність послуг харчування вимогам, які спрямовані на забезпечення безпеки для життя і здоров'я громадян, їх майна, охорони

навколошнього природного середовища, що встановлені в нормативних документах для цієї послуги;

- провести ідентифікацію послуг харчування, а також кулінарної продукції;
- перевірити належність підприємства до класифікаційного угруповання.

3.5 Для проведення сертифікації послуг харчування використовуються схеми сертифікації, що наведені у пункті 4.6 цього Порядку. Вибір схеми залежить від особливостей послуг харчування з урахуванням бажання замовника.

3.6. Усі схеми сертифікації послуг харчування передбачають перевірку наявності висновків територіальних органів Держпродспоживслужби України, ДСНС України стосовно відповідності підприємства санітарно-гігієнічним вимогам та вимогам пожежної безпеки.

4. Порядок та процедури проведення робіт з сертифікації послуг харчування

4.1 Порядок проведення сертифікації послуг з тимчасового розміщення передбачає:

- подання і розгляд заяви (додаток Б) та опитувальної анкети (додаток В) на сертифікацію послуг харчування;

- аналіз наданої документації;
- прийняття рішення за заявою із зазначенням схеми сертифікації;
- проведення комплексу робіт (обстеження виробництва), визначених обраною схемою сертифікації;

- аналіз одержаних результатів і прийняття рішення про можливість (не можливість) видачі сертифіката відповідності (далі - сертифікат);

- видача сертифіката відповідності, укладання ліцензійної угоди та занесення сертифікованої послуги розміщення до Реєстру Добровільної системи класифікації та сертифікації послуг у сфері туризму «УкрКЛАСТУР» (далі - Реєстр Системи);

- технічний нагляд за стабільністю надання сертифікованої послуги харчування

4.2 Для проведення сертифікації послуг харчування в Системі заявник надає до ОС заявку за встановленою формою. Після отримання заяви на сертифікацію ОС невідкладно направляє заявнику опитувальну анкету попереднього аналізу для проведення сертифікації. Заповнена опитувальна анкета з інформацією щодо послуги подається заявником до органу із сертифікації у строк до 10 днів. Зміст наданої інформації є конфіденційним. Опитувальна анкета може бути подана заявником одночасно із заявкою.

4.3 Призначений виконавець ОС:

- реєструє заявку в журналі та заводить окрему справу з сертифікації, в який надалі зберігається усе листування та документація ОС на послугу, що надається;

- розглядає заявку щодо правильності заповнення реквізитів, у тому числі, зазначення в ній актуалізованих нормативних документів на послугу;

- визначає, за необхідністю, кількість зразків для випробувань, нормативні документи, за якими слід здійснити відбір зразків, та організовує процедуру відбору;

- готує проект рішення щодо заяви на сертифікацію послуги з урахуванням результатів аналізування даних опитувальної анкеті та бажання заявника щодо визначення схеми сертифікації (типова форма рішення наведена в додатку Г);

- складає договір на проведення сертифікаційних робіт;

- встановлює порядок та обсяг проведення робіт, а також узгоджує із заявником терміни їх проведення;

- складає, узгоджує та затверджує програму сертифікаційної перевірки (типова форма програми наведена в додатку Д).

4.4 У разі прийняття позитивного рішення, щодо можливості проведення подальших робіт згідно з заявкою, виконавець надсилає заявнику та співвиконавцю затверджене рішення та договір на проведення визначених сертифікаційних робіт. Рішення щодо заяви приймається у термін, який не перевищує одного місяця від часу надходження заяви до ОС.

4.5 У разі якщо на підставі аналізу інформації, зазначененої в опитувальній анкеті, органом із сертифікації встановлено неможливість проводити подальші роботи з сертифікації послуг харчування, заявка повертається заявникові. Аргументація прийнятого органом сертифікації рішення обов'язково зазначається у рішенні за заявкою, що надається заявнику.

Якщо заявник у десятиденний строк після отримання рішення про неможливість проведення наступних етапів робіт із сертифікації послуг харчування не повідомив про свої наміри щодо проведення заходів з усунення причин, то роботи за заявкою припиняються.

Причиною відмови в розгляді заявки може бути офіційна інформація ДСНС та/або Держпродспоживслужби щодо невідповідності підприємства санітарним правилам та нормам або відсутність висновків.

4.6 Сертифікація послуг харчування проводиться у відповідності до обраної схеми сертифікації, по якій проводять перевірку:

- обстеження процесу надання послуг харчування;
- сертифікацію системи управління якістю.

4.6.1 Схема 1 передбачає обстеження процесу надання послуг харчування, включаючи усі етапи .

Обстеження процесу надання послуг харчування проводиться з метою встановлення відповідності послуг харчування вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів.

Термін дії сертифіката відповідності, виданий за схемою, що передбачає обстеження процесу надання послуг харчування, не може бути більший, ніж три роки.

4.6.2 Схема 2 передбачає сертифікацію системи управління якістю на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001. Сертифікація системи управління якістю щодо надання послуг харчування проводиться за ініціативи заявитика органом із сертифікації систем управління якістю. Процедура її проведення встановлюється органом із сертифікації систем управління якістю.

У разі прийняття рішення про проведення сертифікації системи управління якістю щодо надання послуг харчування заявитик згідно з рішенням органу із сертифікації послуг харчування направляє заявку до органу із сертифікації систем управління якістю.

За позитивних результатів сертифікації системи управління якістю щодо надання послуг харчування органом із сертифікації систем управління якістю заявитику видається сертифікат відповідності на систему управління якістю, який надається заявитику органу із сертифікації послуг харчування для подальшого проведення робіт із сертифікації.

Сертифікат відповідності, виданий за схемою, що передбачає сертифікацію системи управління якістю, видається на термін до трьох років, але не більше за термін дії сертифіката на систему управління якістю.

4.6.3 Усі схеми сертифікації послуг харчування передбачають перевірку наявності висновків органів Держпродспоживслужби, ветеринарних свідоцтв для продуктів тваринництва, карантинного дозволу на сировину і продукцію рослинного походження, пожежного нагляду стосовно відповідності підприємств харчування санітарно-гігієнічним вимогам та вимогам протипожежної безпеки, а також наявності сертифікатів та /або декларацій відповідності на використані харчові продукти та продовольчу сировину, що використовуються для виготовлення кулінарної продукції.

4.7 ОС формує комісію з проведення робіт сертифікації послуг харчування у складі не більше трьох фахівців ОС. Головою комісії призначається компетентний фахівець з питань сертифікації послуг харчування.

Склад комісії затверджує керівник (заступник керівника) ОС.

Голова комісії проводить підготовчі роботи: установлює терміни проведення перевірки, визначає програму проведення робіт за формулою додатку Д, проводить розподіл обов'язків між членами комісії.

Для проведення робіт із сертифікації послуг харчування заявник зобов'язаний надати усі необхідні матеріали, а також створити умови для роботи комісії, у тому числі безперешкодний доступ до приміщень, де надаються послуги.

4.8 Вибіркова перевірка (випробування результату послуги)

4.8.1 Для оцінки якості послуги харчування перевіряється дотримання вимог щодо:

- умов виробництва кулінарної продукції, зберігання, реалізації та організації споживання, у тому числі сировини та продовольчих товарів, які використовуються для виробництва кулінарної продукції;

- умов обслуговування;

- умов матеріально-технічного оснащення;

- рівня професійної підготовки та кваліфікації обслуговувального персоналу.

4.8.2 Для випробування якості кулінарної продукції проводять органолептичну оцінку кулінарної продукції, контроль маркування, пакування, транспортування та зберігання. За результатами органолептичного контролю складають протокол за формою, що наведена в додатку Е.

У разі сумнівної якості продукції, що контролюється, представник ОС направляє відіbrane зразки до акредитованої випробувальної лабораторії, для проведення оцінки з фізико-хімічних і мікробіологічних показників.

Для випробувань відбирають зразки кулінарної продукції, які є найбільш вразливими з мікробіологічної точки зору або в технологічному процесі приготування яких передбачені ручні операції після проведення термічної обробки. Зразки відбирають згідно з ГОСТ 26668 та ГОСТ 26669.

4.8.3 Відбір зразків кулінарної продукції для випробувань проводить представник виключно в присутності представника заявника і оформляється актом відбору зразків (додаток Ж) із зазначенням: місця і дати відбору зразків, назви та адреси виробника продукції; назви нормативного документа; назви продукції; номера і розміру партії продукції; кількості транспортної та споживчої тарі; дати і часу виготовлення кулінарної продукції; терміну та умов зберігання; кількості відібраних зразків для випробувань.

Акт оформлюється у трьох примірниках і підписується представником органу з сертифікації послуг, що проводив відбір, та представником заявника. Один примірник залишається у заявника, другий надсилається до органу з сертифікації для зберігання, третій (разом із зразками для випробувань) - до акредитованої випробувальної лабораторії. Відіbrane зразки для випробувань маркують і пломбують.

Заявник за свої кошти сплачує вартість відібраних зразків кулінарної продукції для випробувань в акредитованій випробувальній лабораторії.

4.8.4 Ідентифікація кулінарної продукції (відібраних зразків), у тому числі імпортної, проводиться представником ОС під час відбору зразків у присутності представника заявника. Ідентифікація відібраних зразків проводиться за результатами аналізу інформації, що наведена на етикетці чи в маркуванні, візуального огляду відібраних зразків щодо:

- дати виготовлення та терміну придатності до споживання;
- найменування та адреси виробника;
- маркування, пакування.

За результатами ідентифікації зразків кулінарної продукції представник ОС разом з заявником чи уповноваженою особою заявника складають акт ідентифікації згідно з додатком І.

4.8.5 Відіbrane та ідентифіковані зразки опечатують або пломбують і разом з актом відбору та ідентифікації передають у випробувальну лабораторію в разі потреби проведення випробувань з фізико-хімічних та мікробіологічних показників.

Заявник передає відіbrane для випробувань зразки кулінарної продукції у випробувальну лабораторію та сплачує вартість проведених досліджень.

4.8.6 Загальні відомості про відіbrane зразки (дата, назва продукції, кількість, заявник та його адреса, прізвище особи, що відбирала зразки, тощо) заносяться в спеціальний «Журнал

обліку зразків», який ведеться в лабораторії. У разі потреби зразки позначаються номерами, етикетками або іншим чином, про що записується у журналі.

4.8.7 Зразки кулінарної продукції, що використані для ідентифікації та/або випробувань, підлягають списанню.

4.8.8 Якщо зразки кулінарної продукції були передані у випробувальну лабораторію, то вона повинна забезпечувати умови зберігання зразків кулінарної продукції для випробувань згідно з вимогами нормативного документа на кулінарну продукцію протягом усього терміну зберігання.

4.8.9 Списання використаних для ідентифікації та/або випробувань зразків скріплюється підписами заявитика або його представника і відповідальної особи лабораторії в графі про списання у «Журналі обліку зразків».

4.9 Випробування зразків кулінарної продукції

4.9.1 Випробування зразків кулінарної продукції проводять виключно акредитовані випробувальні лабораторії, які визначені органом з сертифікації в рішенні за заявкою.

4.9.2 Програма випробувань розробляється випробувальною лабораторією відповідно до вимог нормативних документів на конкретну кулінарну продукцію.

4.9.3 За результатами випробувань випробувальна лабораторія подає до органу з сертифікації протокол випробувань кулінарної продукції. Протокол повинен бути підписаний виконавцями робіт і затверджений керівником випробувальної лабораторії. Якщо випробування проводилось у випробувальній лабораторії, що акредитована тільки на технічну компетентність, то протокол випробувань повинен бути підписаний також представником органу з сертифікації, який (за дорученням органу з сертифікації) брав участь у випробуваннях.

4.9.4 Наданий протокол випробувань розглядається комісією ОС з метою визначення відповідності: обсягу випробувань вимогам програми; застосованих методів та засобів випробувань вимогам нормативних документів на методи випробувань; фактично одержаних результатів випробувань вимогам нормативних документів на кулінарну продукцію.

За позитивних результатів розгляду протоколу та інших робіт, що передбачені в рішенні за заявкою, ОС продовжує подальші роботи із сертифікації.

4.9.5 У разі одержання негативних результатів хоча б одного з показників випробування з метою сертифікації припиняється. Інформація про негативні результати подається у триденний термін заявитику та ОС, який скасовує заявку.

Повторні випробування можуть бути проведені тільки після оформлення нової заявки та надання заявитику ОС переконливих доказів проведення коригувальних заходів щодо усунення причин, що привели до невідповідності показника вимогам нормативного документа.

4.10 Обстеження процесу надання послуг харчування проводиться з метою встановлення відповідності послуг вимогам нормативної документації, підтвердження можливості Заявника забезпечити стабільність надання послуг харчування відповідно до вимог чинних нормативно правових актів, а також оцінювання відповідності вимогам до типу та класу закладів ресторанного господарства відповідно до ДСТУ 4281.

4.10.1 Обстеження процесу надання послуги харчування проводиться за затверджену керівником ОС програмою відповідно до додатка Д із зазначенням:

- санітарно-гігієнічних та технологічних умов виробництва і реалізації кулінарної продукції;
- відповідності якості послуг харчування, типу та класу підприємства харчування;
- умов обслуговування споживачів;
- стану метрологічного забезпечення виробництва;
- стану технічного оснащення (матеріальна база, технологічне та сантехнічне устаткування, підйомники, система вентиляції, склад приміщень, посуд, меблі і т. ін.);
- відповідності асортименту кулінарної продукції класу підприємства харчування;
- наявності нормативних і технологічних документів на послуги харчування та кулінарну продукцію у відповідності із асортиментом;

- відповідності вимог до обслуговувального та виробничого персоналу;
- результату надання послуги харчування (щодо основних споживчих властивостей, якості надання послуги та вимог безпеки для життя і здоров'я громадян, їх майна і охорони навколошнього природного середовища).

4.10.2 За результатами обстеження послуг харчування складаються акт обстеження закладу РГ для підтвердження класу обслуговування та номенклатури послуг харчування (за формою додатку К) та звіт за результатами обстеження процесу надання послуг харчування (за формою додатку Л) в термін, що не перевищує 10 днів з дати обстеження.

У складеному звіті повинні бути зроблені висновки щодо відповідності (невідповідності) послуги вимогам нормативної документації та підтвердження класу обслуговування, а також наведені пропозиції щодо доцільності видачі сертифікату відповідності, або необхідності проведення коригувальних заходів.

4.10.3 Акт та звіт мають бути підписаними головою і членами комісії, а також особою (ами) підприємства, що брали участь у перевірці. З ними має бути ознайомлений керівник підприємства-заявника. Один примірник звіту передається заявникові.

5 Прийняття рішення

5.1 Члени комісії розглядають усі матеріали (звіт, протокол та інші документи, які передбачені відповідними схемами сертифікації), приймають рішення про видачу сертифікату відповідності (відмову у видачі).

У разі прийняття позитивного рішення ОС оформлює рішення про видачу сертифікату відповідності (Додаток М).

ОС оформляє сертифікат відповідності згідно із затвердженою у Системі формою і реєструє його в Реєстрі Системи в строк, що не перевищує 10 днів з дати подання звіту за результатами обстеження. Оформлений за встановленим порядком оригінал сертифікату відповідності та ліцензію на право застосування сертифікату відповідності (додаток Н) ОС видає заявникові.

5.2 Термін дії сертифіката відповідності встановлює ОС з урахуванням терміну дії нормативних документів на послугу що сертифікується, та результатів оцінки послуги, при цьому:

- при проведенні сертифікації за схемою 1 (обстеження процесу надання послуг) – не більше двох років;
- при проведенні сертифікації за схемою 2 (сертифікація системи управління якістю) – не більше трьох років.

5.3 При отриманні негативних результатів перевірки ОС відмовляє заявнику в видачі сертифікату із зазначенням причин в термін, що не перевищує 10 днів з часу підписання акту перевірки та анулює заявку.

Повторна сертифікаційна перевірка може бути проведена тільки після подання нової заявки до ОС та надання заявником переконливих доказів щодо проведення ним коригувальних заходів з усунення причин, що викликали невідповідність.

5.4. Виконавці послуг харчування можуть використовувати знак відповідності за його розсудом (на вивісках, квитанціях, що видаються споживачам та т. ін.) і мають право використання його в рекламних цілях.

5.5 У разі зміни умов надання або номенклатури послуг чи документації на їх надання, що можуть негативно вплинути на показники, підтвердженні під час сертифікації, виконавець послуги протягом терміну дії сертифікату відповідності зобов'язаний попереджати про це ОС та здійснювати намічені зміни тільки за згодою ОС.

5.6 ОС зобов'язаний завчасно, не пізніше ніж за три місяці до набрання чинності змін до нормативно-правових актів та нормативних документів, якими встановлені вимоги до послуг харчування, інформувати у письмовому вигляді про ці зміни.

6 Технічний нагляд за сертифікованими послугами

6.1 Технічний нагляд за виконанням вимог до сертифікованої послуги проводить ОС, що видав сертифікат, з метою встановлення того, що надана послуга продовжує відповідати вимогам, на які вона була сертифікована.

6.2 Технічний нагляд за сертифікованою послугою складає такі види робіт:

- аналіз наданої інформації щодо якості і безпеки сертифікованої послуги;
- розроблення програми технічного нагляду (додаток П);
- утворення комісії для проведення технічного нагляду;
- проведення технічного нагляду (в т.ч. проведення вибіркових перевірок результату послуги (випробувань зразків кулінарної продукції), а також обстеження процесу надання послуги);
- оформлення звіту та прийняття відповідного рішення за отриманими результатами (додаток Р);

6.3 Технічний нагляд здійснюється протягом усього терміну дії сертифіката, як правило, не менш одного разу на рік.

6.4 Об'єм, зміст та порядок проведення технічного нагляду встановлює ОС з урахуванням схеми сертифікації, за якої вона проводилася.

У залежності від схеми сертифікації застосовуються такі види технічного нагляду:

- проведення періодичних вибіркових перевірок результату послуги (випробувань зразків кулінарної продукції, за необхідності), а також обстеження процесу надання послуги;
- проведення періодичних випробувань зразків кулінарної продукції, а також оцінка функціонування сертифікованої системи якості в заявника.

6.5 Позаплановий технічний нагляд проводиться при отриманні інформації про наявність претензій від клієнтів до послуги, яка сертифікована, а також від органів, які здійснюють громадський або державний контроль за послугами у відповідності із законодавчими актами.

Позаплановий нагляд проводиться також при отриманні інформації від заявника або зовнішніх джерел, про зміни технології, характеристик послуг та умов обслуговування, що можуть привести до погіршення показників послуги та (або) безпеки під час надання послуг.

Результати технічного нагляду оформлюються звітом, в якому зазначені, за наявності, невідповідності встановленим вимогам, можливі причини та коригувальні заходи, які пропонуються, висновок щодо можливості збереження дії виданого сертифіката.

6.6 Звіт зберігається в ОС, а його копії надсилаються виконавцю послуг, а також організаціям, які приймали участь в технічному нагляді.

6.7 За результатами технічного нагляду ОС у випадку невідповідності послуги вимогам, на які вона була сертифікована, порушення вимог ліцензійної угоди може призупинити або відмінити дію сертифіката та ліцензії на право застосування знаку відповідності, якщо заявник не може усунути невідповідності та причини їх виникнення в місячний термін і без проведення випробувань в акредитованій випробувальній лабораторії підтвердити відповідність послуги встановленим вимогам.

Усі витрати щодо здійснення коригувальних заходів та контролю за їх виконанням несе заявник.

6.8 Дію сертифіката і ліцензії на право застосування знаку відповідності може бути припинено також згідно з поданням територіальних органів ДСНС та/або Держпродспоживслужби у разі порушення виконавцем послуг вимог пожежної безпеки та санітарних норм.

6.9 Інформація щодо призупинення або відміни дії сертифіката відповідності доводиться до відома усіх учасників Системи органом з сертифікації в 15-ти денний термін.

6.10 Відміна дії сертифіката відповідності набуває чинності з моменту вилучення його з Реєстру Системи.

7 Конфіденційність

ОС та організації, що діють за його дорученням, несуть відповідальність, встановлену чинним законодавством України, за розголошення професійної та комерційної таємниці та іншої конфіденційної інформації, одержаної під час проведення сертифікаційних робіт.

8 Апеляції

8.1 Якщо заявник має бажання оскаржити рішення ОС у відмові в видачі йому сертифіката відповідності, або з припинення дії сертифіката, він повинен подати письмову заяву (апеляцію) до ОС не пізніше одного місяця після прийняття рішення про відмову. Подання апеляції не зупиняє дії прийнятого рішення.

8.2. Заява розглядається апеляційною комісією ОС, яка створюється наказом ОС у 10-ти денний термін з дати її надходження.

8.3 До заяви додаються такі документи:

- листування із спірних питань між заявником, ОС та іншими зацікавленими організаціями;

- протоколи випробувань продукції;

- відповідні матеріали перевірок, технічних наглядів;

- технічну документацію з надання послуг тощо (за необхідності).

8.4 Заявник має право бути заслуханим на засіданні комісії.

8.5 Комісія розглядає спірні питання конфіденційно.

8.6 Комісія приймає одно з таких рішень:

- видати сертифікат відповідності;

- відмовити у видачі сертифіката відповідності;

- підтвердити зупинення або припинення дії сертифіката відповідності;

- відновити дію сертифіката відповідності.

8.7 Рішення комісії письмово доводиться до відома заявника та органу з сертифікації протягом п'яти робочих днів після проведення засідання.

Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та систем
якості Київського національного
торговельно-економічного університету

Мещерських Л.А.

«_____» 2018 р.

Додаток А

Види послуг харчування, що сертифікуються

Код ДКПП (ДК 16:2010)	Найменування послуги	Позначення документів, відповідно до яких проводиться сертифікація
56.10	Послуги ресторанів і пунктів швидкого харчування	ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»; ГОСТ 30335-95 «Услуги населеню. Термины и определения»
56.10.11	Послуги щодо подавання страв з повним ресторанним обслуговуванням	
56.10.12	Послуги щодо подавання страв у залізничних вагонах-ресторанах і на борту суден	
56.10.13	Послуги щодо подавання страв у закладах самообслуговування	
56.10.19	Послуги щодо подавання страв, інші	
56.2	Послуги щодо війзного ресторанного обслуговування (кейтерінгу) та інші послуги щодо забезпечення харчуванням	
56.21.11	Послуги щодо війзного ресторанного обслуговування (кейтерінгу) для приватних господарств	
56.21.19	Послуги щодо війзного ресторанного обслуговування (кейтерінгу), інші	
56.29	Послуги щодо забезпечення харчуванням, інші	
56.29.11	Послуги щодо забезпечення харчуванням за контрактом для транспортних підприємств	
56.29.19	Послуги щодо забезпечення харчуванням за контрактом, інші	
56.29.2	Послуги їдалень	
56.29.20	Послуги їдалень	
56.30	Послуги щодо подавання напоїв	
56.30.10	Послуги щодо подавання напоїв	

Додаток Б

Директору Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та систем
якості КНТЕУ

01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57

ЗАЯВКА

на проведення сертифікації послуг харчування у добровільній системі сертифікації

1.

(назва підприємства-виконавця послуги (надалі - заявник),

(поштова адреса, код ЄДРПОУ)

в особі

(прізвище, ім'я, по батькові керівника та його посада)

заявляє, що послуги

(заклад РГ, код ДКПП)

надаються відповідно вимогам ДСТУ 4281:2004, ГОСТ 30390-95, і просить провести сертифікацію цих послуг на відповідність вимогам зазначених нормативних документів за правилами добровільної системи сертифікації.

2. Випробування з метою сертифікації прошу провести в

(назва акредитованої випробувальної лабораторії та її адреса)

3. Заявник зобов'язується:

- виконувати усі умови сертифікації;
- забезпечувати стабільність показників (характеристик) послуг, що підтвердженні сертифікатом відповідності;
- сплатити всі витрати за проведення сертифікації.

4. Додаткові відомості

(контактна особа, телефон)

Реквізити заявитика:

Розрахунковий рахунок №

МФО

Код ЄДРПОУ

Ід. податковий №

№ свідоцтва

Статус платника податку

Заявку на сертифікацію в інший ОС не подавали.

Керівник підприємства

(підпис)

(ініціали та прізвище)

Головний бухгалтер

(підпис)

(ініціали та прізвище)

Печатка

Дата

ОПИТУВАЛЬНА АНКЕТА

(додаток до заявки на проведення сертифікації послуг харчування)

1 Назва підприємства, його тип, клас, адреса, телефон, факс:
_____**2 Код підприємства за ЄДРПОУ** _____**3 Прізвище, ім'я та по батькові керівника підприємства:** _____**4 Назва послуги, що сертифікується, код за ДКПП :** _____**5 Позначення і назва нормативних документів, на відповідність яким повинна бути проведена сертифікація ДСТУ 4281:2004, ГОСТ 30390.****6* Інформація щодо системи контролю якості надання послуг:**

6.1	Наявність системи управління якістю.	
6.2	Наявність документів, які відображають вимоги до: <ul style="list-style-type: none"> - прийняття (вхідного контролю) сировини, напівфабрикатів, матеріалів, покупних комплектувальних виробів тощо; - наявності сертифікатів відповідності на продукцію, яка підлягає обов'язковій сертифікації в Україні; - контролю процесу обслуговування замовників; - контролю процесу виробництва; - контролю якості надання послуги (продукції, що підготовлена до реалізації); - контролю санітарного стану, технічного оснащення та персоналу. 	
6.3	Наявність нормативних, технологічних, методичних документів, які відображають методи контролю результатів надання послуг.	
6.4	Чи ведеться на підприємстві облік, зберігання та внесення змін у наявну нормативну та технологічну документацію.	
7	Метрологічне забезпечення виробництва:	
7.1	Наявність обліку засобів вимірювання	
7.2	Наявність та ведення графіків повірки засобів вимірювання	
7.3	Забезпеченість технологічних процесів засобами вимірювань відповідно до вимог технологічної документації.	
7.4	Наявність паспортів, атестатів, свідоцтв, клейм, які підтверджують своєчасність повірок чи атестації засобів вимірювань	
8	Інформація стосовно кваліфікації основного персоналу	
8.1	Відповідність кваліфікації основного персоналу типу і класу підприємства	
8.2	Наявність контролю професійного рівня виконавців	
8.3	Наявність планів заходів щодо підвищення кваліфікації та навчання кадрів	
9	Чи відповідає асортимент та якість наданих послуг типу і класу підприємства	
10	Чи відповідає технічне оснащення підприємства асортименту наданих послуг	
11	Кількість претензій замовників до якості виконаних послуг на протязі року	

12	Кількість перевірок підприємства державними організаціями на протязі року	
-----------	---	--

Примітка. Інформація по пп.6-10 проводиться у вигляді «так» чи «ні».

Вихідна документація, яка подається заявником для проведення попередньої оцінки підприємства при добровільній сертифікації послуг:

1 Статут підприємства.

2 Перелік наявних на підприємстві чинних нормативних (ГОСТ, ОСТ, ДСТУ, ГСТУ, ТУ, СНиП, СанПиН, методичних інструкцій, положень тощо) та технологічних документів, які відображають вимоги безпеки послуг харчування, а також методи контролю та перевірок результатів надання послуг харчування.

3 Узгоджений перелік послуг харчування, що надаються.

4 Обґрунтування типу і класу підприємства (за необхідності підтвердження або присвоєння)

5 Опис діючої на підприємстві структури відповідальності за якість надання послуг харчування.

6 Коротка характеристика підприємства (включаючи структурну схему та опис сполучень між структурними підрозділами).

7 Висновки органів Держпродспоживслужби, Держгірпромнагляду та ДСНС (в межах їх компетенції).

Керівник підприємства

(підпис, дата)

(ініціали, прізвище)

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

РІШЕННЯ

від « » 20 р.

за заявкою на проведення сертифікації послуг харчування
у добровільній системі «УкрКЛАСТУР»

Розглянувши заявку від _____

(назва підприємства-виконавця послуги, код ЄДРПОУ)

щодо сертифікації послуг харчування з кодом ДКПП _____, які надаються

(назва закладу ресторанного господарства, адреса) _____,

у добровільній системі сертифікації, повідомляємо:

1 Сертифікація буде проведена на відповідність послуги вимогам ДСТУ 4281:2004, ГОСТ 30390-95, чинних НД на кулінарну продукцію.

2 Схема (модель) сертифікації міститиме:

- обстеження виробництва;
- при необхідності відбір зразків результату надання послуг, їх випробування з метою сертифікації;
- оцінка системи управління якістю, що сертифікується;
- технічний нагляд за виробництвом з надання сертифікованих послуг.

3 Технічний нагляд за наданням сертифікованої послуги здійснюватиме Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ, 01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57.

Періодичність проведення та форми технічного нагляду повідомлятимуться додатково.

4 Роботи проводяться на підставі договору: _____.

Директор
Науково-технічного центру сертифікації
продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

(підпис)

(ініціали, прізвище)

М.П.

**Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та систем
якості КНТЕУ

«_____» 20 ____ р.

**Програма робіт
з проведення сертифікації послуг харчування**

(назва закладу РГ)

1 Мета перевірки під час обстеження виробництва - оцінка технічних можливостей заявника забезпечити надання послуг харчування із стабільними показниками, у повній відповідності до вимог нормативних документів:

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»

ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»

2 Завдання перевірки - одержання об'єктивних даних про процес надання послуг харчування для прийняття рішень щодо можливості (неможливості) видачі сертифіката відповідності на ці послуги, підготовки рекомендацій щодо періодичності проведення підтвердження стабільності надання послуг харчування.

3 Підстава для проведення перевірки:

Заявка від «____» 20 ____ р. щодо сертифікації _____
(назва закладу РГ, адреса)

Договір №_____ від «____» 20 ____ р.

4. Місце проведення перевірки:

(назва ЗРГ, адреса)

5. Терміни проведення перевірки : _____

6. Склад комісії з перевірки:

7 Програма перевірки містить:

- 7.1 Перевірку санітарно-гігієнічних та технологічних умов виробництва і реалізації кулінарної продукції;
- 7.2 Оцінку відповідності якості послуг харчування типу закладу ресторанного господарства.
- 7.3 Перевірку умов обслуговування споживачів;
- 7.4 Перевірку стану метрологічного забезпечення виробництва;
- 7.5 Перевірку стану технічного оснащення (матеріальна база, технологічне та сантехнічне устаткування, підйомники, система вентиляції, склад приміщень, посуд, меблі тощо);
- 7.6 Контроль відповідності асортименту кулінарної продукції типу закладу ресторанного господарства;
- 7.7 Контроль наявності нормативних та технологічних документів на послуги харчування та кулінарну продукції відповідно до асортименту;
- 7.8 Оцінку відповідності обслуговувального та виробничого персоналу вимогам до нього;
- 7.9 Контроль результату надання послуг харчування щодо основних споживчих властивостей, якості надання послуги та вимог безпеки для життя і здоров'я громадян, їх майна і охорони навколошнього середовища;
- 7.10 Вибіркову перевірку (випробування) результату послуги шляхом органолептичної оцінки кулінарної продукції;
- 7.11 Документальне оформлення результатів сертифікаційної перевірки послуг харчування та прийняття рішення за результатами перевірки.

8. Етапи перевірки

8.1. Проведення вступної наради _____

8.2. Обстеження процесу надання послуги харчування, ЗРГ:

початок _____

закінчення _____

8.3. Проведення заключної наради _____.

9. Документування результатів перевірки

9.1. Результати перевірки оформлюють актом обстеження ЗРГ, який складається комісією протягом п'яти днів з дня проведення заключної наради, та звітом про результати обстеження процесу надання послуги харчування.

9.2. Акт та звіт складаються у 2 примірниках. Один з них надсилається заявити, другий залишається в ОС.

10. Комісія зобов'язується не розголосувати відомості конфіденційного характеру, що будуть одержані під час перевірки ЗРГ _____, та не передавати матеріали перевірки в будь-які організації чи будь-яким особам.

Голова комісії _____

(підпис, дата)

_____ (ініціали, прізвище)

Узгоджено:

_____ (посада керівника закладу РГ)

_____ (підпис, дата)

_____ (ініціали, прізвище)

М.П.

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»**Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

Протокол № _____
від « ____ » 20 р.

органолептичного контролю якості кулінарної продукції, що виготовлена

(назва підприємства-заявника, адреса)

№	Назва кулінарної продукції, дата виготовлення	Вихід		Органолептичні показники				Середня оцінка страви (виробу)	Відповідність нормативному документу	
		норма	факт	колір	зовнішній вигляд	консистенція	запах			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Аудитор _____

Представник підприємства _____

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»**Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

АКТ № _____
відбору зразків продукції для сертифікаційних випробувань
від « ____ » 20 ____ р.

На _____
 (назва підприємства-заявника, адреса, код ЄДРПОУ)

Мною _____
 (посада, прізвище, ініціали представника органу з сертифікації продукції)

у присутності _____
 (посада, прізвище, ініціали представника підприємства-заявника)

відповідно до рішення _____ за заявкою від _____

відібрані зразки продукції, що пройшли контроль виробника.

Назва зразків, їх ідентифікаційні номери	Одиниці вимірювання	Розмір партії в одиницях вимірювання	Дата виготов- лення	Кількість відібраних зразків (прописом), вартість
1	2	3	4	5

Відібрані зразки ідентифіковані за зовнішніми ознаками та показниками:

 (перелік перевіреніх показників, позначення нормативного документа)

і можуть бути випробувані з метою сертифікації.

Представник ОС _____
 (підпис) _____ (ініціали та прізвище)

Представник заявника _____
 (підпис) _____ (ініціали та прізвище)

М.П.

**Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

АКТ №_____

від «_____» 20 ____ р.

ідентифікації _____
(назва продукції)

що випускається

(назва підприємства та місце його розташування)

«_____» 20 ____ р.

(місце проведення)

Представники органу з сертифікації :

(посада, прізвище, ініціали)

(посада, прізвище, ініціали)

та уповноважений представник заявника

склали цей акт як свідоцтво про те, що відібрані зразки продукції відповідають (не відповідають) вимогам п.3 ст.7 та п.1 ст.15 Закону України «Про захист прав споживачів», а саме:

дата виготовлення _____

інформація про
продукцію _____

За органолептичними показниками

(перелічити перевірені показники)

За фізичними показниками

(вказати протокол випробувальної лабораторії)

Продукція ідентифікована _____

Ідентифікація за органолептичними характеристиками та фізичними показниками проведено згідно з _____

Відібрани зразки продукції ідентифіковані і можуть/ не можуть бути передані на
(непотрібне викреслити)
випробування за показниками _____

з метою сертифікації.

Залишки зразків продукції, що залишилась після випробувань за органолептичними характеристиками та фізичними показниками повернені представнику заявителя.

Представники ОС

(підпис)

(ініціали та прізвище)

(підпис)

(ініціали та прізвище)

(підпис)

(ініціали та прізвище)

Представник заявителя

(підпис)

(ініціали та прізвище)

М.П.

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»**Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ****АКТ № _____**

від « ____ » 20 ____ р.

обстеження закладу РГ _____

підтвердження класу обслуговування « _____ » та номенклатури послуг харчування закладу РГ

№ п/п	Вимоги до закладу ресторанного господарства	Фактичний стан	Примітки
1	Наявність нормативних документів на послуги та сировину у відповідності до переліку		
2	Місце розташування закладу і стан прилеглої території:		
2.1	Самостійна будівля або будівля, яка входить до складу торговельного центру, готелю тощо, побудована чи реконструйована за індивідуальним проектом		
2.2	Будівля побудована чи реконструйована за повторним або типовим проектом		
2.3	Під'їздні шляхи, підходи до входу в заклад зручні, забезпечені довідково-інформаційними показчиками, вся прилегла територія впорядкована, декоративно оформлена, озеленена, добре обладнана, ввечері штучно освітлена		
2.4	Крита охоронна стоянка для легкових автомобілів із зоною обслуговування поряд із закладом		
2.5	Стоянка для легкових автомобілів відвідувачів із зоною обслуговування поряд із закладом		
2.6	Паркування легкових автомобілів поряд із закладом		
2.7	Можливості для паркування автомобілів на незначній відстані від закладу		
3	Вид, тип та особливості будівлі:		
3.1	Капітальна будівля		
3.2	Капітальна або некапітальна будівля		
3.3	Будівля має унікальне сучасне або оригінальне архітектурно-планувальне рішення		
4	Комфортність внутрішнього та зовнішнього дизайну приміщень:		
4.1	Над входом вивіска з оригінальними декоративними елементами оформлення, з емблемою закладу, вказівкою типу і назви закладу		
4.2	Центральний вхід забезпечує одночасний рух зустрічних потоків відвідувачів і має повітряно-тепловий захист		

№ п/п	Вимоги до закладу ресторанного господарства	Фактичний стан	Примітки
4.3	Кондиціювання повітря з автоматичним підтримуванням оптимальних режимів температури та вологості		
4.4	Системи вентилювання		
4.5	Архітектурно-художнє оформлення приміщень закладу		
4.6	Унікальний внутрішній та зовнішній дизайн приміщення		
4.7	Високофункційні торговельні та виробничі приміщення		
4.8	Створення зручностей і затишку на основі виділення окремих зон за допомогою архітектурно-конструкторських і декоративних елементів інтер'єру		
4.9	Створення атмосфери, сприятливої для дозвілля та відпочинку за допомогою декоративного озеленення, художніх композицій, кольорової гами, освітлювання тощо		
4.10	Наявність естрадного і (або) танцювального майданчика		
4.11	Декоративне озеленення		
5	Оснащеність закладу устаткуванням, меблями, посудом, столовими приборами, білизною:		
5.1	Автоматизована система керування закладом		
5.2	Сучасне технологічне устаткування		
5.3	Меблі з вищуканим дизайном		
5.4	Меблі підвищеної комфорності, відповідають інтер'єру приміщень		
5.5	Меблі стандартні та зручні, відповідають інтер'єру		
5.6	Високоякісні столовий посуд і прибори		
5.7	Столова білизна (скатерки і серветки) виготовлена на замовлення		
6	Процес обслуговування:		
6.1	Обслуговування офіціантами		
6.2	Самообслуговування		
6.3	Накривання столів за попереднім замовленням		
6.4	Чітке дотримування стильової єдності сервування столів		
6.5	Впровадження дисконтних, передоплатних пластикових карт, Інтернет-технології		
6.6	Рівень сервісу: - відмінний - вище доброго - добрий		
6.7	Наявність живої музики		
7	Асортимент продукції та вимоги до оформлення меню, прейскуранту і карти вин:		
7.1	Асортимент широкий, різноманітний		
7.2	Асортимент обмежений, специфічний		
7.3	Меню і карта вин або меню і прейскурант художньо оформлені		

№ п/п	Вимоги до закладу ресторанного господарства	Фактичний стан	Примітки
7.4	Меню складено: - українською та кількома іноземними мовами - українською та англійською мовами - українською або українською і російською мовами		
7.5	Наявність карти вин		
8	Освітньо-кваліфікаційний рівень персоналу		
8.1	Досконале володіння правилами і технікою обслуговування		
8.2	Знання порядку розрахування за кредитними картками та іноземною валютою		
8.3	Знання і дотримання правил міжнародного етикету, техніки і специфіки обслуговування іноземних споживачів, володіння кількома іноземними мовами в обсягах, необхідних для виконання своїх обов'язків		
8.4	Знання особливостей технології готування, оформлення та подавання національних, фірмових і замовних страв іноземних кухонь		
9	Склад приміщень для споживачів:		
9.1	Вестибюль		
9.2	Гардероб		
9.3	Облаштоване місце для зберігання верхнього одягу		
9.4	Зала		
9.5	Банкетна зала		
9.6	Жіноча туалетна кімната з приміщенням для миття рук		
9.7	Чоловіча туалетна кімната з приміщенням для миття рук		
9.8	Туалетна кімната з приміщенням для миття рук		
10	Претензії та рекламації		

Висновки: заклад ресторанного господарства можна класифікувати як _____
 (тип ЗРГ)
 класу обслуговування «_____»

Голова комісії _____
 (підпис) _____
 (ініціали та прізвище)

Члени комісії _____
 (підпис) _____
 (ініціали та прізвище)

 (підпис) _____
 (ініціали та прізвище)

З актом ознайомлений:

 (підпис) _____
 (ініціали та прізвище)

М.П.

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Науково-технічного
центру сертифікації продукції
послуг та систем якості КНТЕУ

від «__» 20 р.

ЗВІТ №

про результати обстеження процесу надання послуг харчування

«__» 20 р.

м. _____

1 ЗАКЛАД РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

(ЗРГ, адреса)

2 КЕРІВНИК

Підстава для проведення сертифікаційної перевірки: Договір № _____ від _____, наказ керівника Органу сертифікації № _____ від _____.

3 НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ, НА ВІДПОВІДНІСТЬ ЯКИМ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ПЕРЕВІРКА:

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»

ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»

Правила пожежної безпеки в Україні

4 ПЕРЕВІРКУ ПРОВЕДЕНО КОМІСІЄЮ У СКЛАДІ:

Голова комісії

(ініціали та прізвище) _____
(посада)

Члени комісії

(ініціали та прізвище) _____
(посада)

(ініціали та прізвище) _____
(посада)

5 У ПРИСУТНОСТІ ПРЕДСТАВНИКІВ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА:

Керівник ЗРГ

(ініціали та прізвище) _____
(посада)

6 КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ: інформація, що наведена в документації, представлений закладом РГ, а також одержана при проведенні сертифікаційних перевірок і сертифікаційних випробувань, є конфіденційною і розголосу не підлягає.

7 РЕЗУЛЬТАТИ ОБСТЕЖЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ

№	Назва процедур обстеження	Результати обстеження	Висновки
1	Наявність нормативних та технологічних документів на послуги та сировину у відповідності до асортименту		
2	Стан вхідного контролю (наявність сертифікатів відповідності чи якості на сировину)		
3	Санітарно-гігієнічний стан підприємства (приміщені, обладнання, персонал)		
4	Стан технологічного та виробничого обладнання		
5	Стан технологічної дисципліни		
6	Стан контролю технологічних параметрів та дії з управління невідповідною продукцією		
7	Стан матеріально - технічної бази		
8	Стан вимірювального обладнання		
9	Відповідність якості послуг класу підприємства громадського харчування		
10	Вимоги до обслуговуючого та виробничого персоналу		
11	Результати надання послуг		
12	Стан зберігання, пакування та доставка замовнику замовлень		
13	Претензії та рекламації		

Висновки та рекомендації

- Послуги харчування ЗРГ _____ відповідають вимогам безпеки, встановленим в ДСТУ 4281:2004, ГОСТ 30390-95, ГОСТ 30523-97, ГОСТ 30524-97 та вимогам до класу «_____».
 - За результатами сертифікаційної перевірки ЗРГ _____ видати сертифікат відповідності вимогам безпеки та підтвердження класу «_____» терміном на ____ р.
- Звіт складено в 2-х примірниках на ____ сторінках .

Голова комісії

_____ (підпись)

(ініціали та прізвище)

Члени комісії

_____ (підпись)

(ініціали та прізвище)

_____ (підпись)

(ініціали та прізвище)

Зі звітом ознайомлений і один примірник отримав:

Керівник ЗРГ

_____ (підпись)

(ініціали та прізвище)

М.П.

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

РІШЕННЯ

від «____» 20 ____ р.

про видачу сертифіката відповідності

Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ за результатами розгляду і аналізу отриманих результатів сертифікаційної перевірки послуг харчування ЗРГ _____, що знаходиться за адресою: _____, а саме:

- акту обстеження закладу харчування від «____» 20 ____ р. № _____
- звіту про результати обстеження процесу надання послуг харчування ЗРГ від «____» 20 ____ р. № _____

приймає таке рішення:

1 Послуги харчування, які надаються ЗРГ _____, відповідають вимогам безпеки та вимогам до типу закладу ресторанного господарства - «_____»

Відповідають вимогам, що встановлені в

ДСТУ 4281:2004, ГОСТ 30390-95

2 Видати ЗРГ _____ сертифікат відповідності

на послуги харчування, що надаються ЗРГ, з присвоєнням класу «____», терміном на ____ р.

Директор
Науково-технічного центру сертифікації
продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

(підпис)

(ініціали, прізвище)

М.П.

ЛІЦЕНЗІЙНА УГОДА

від « » 20 р.

№

1 Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості Київського національного торговельно-економічного університету, зареєстрований за адресою 01042, м. Київ, вул. Чигоріна, 57, що названий надалі «органом сертифікації» та представлений , цим надає ЗРГ

що знаходиться за адресою: , що названий надалі «ліцензіатом» та представлений ліцензію на право застосування сертифіката відповідності, зареєстрованого в Реєстрі добровільної системи «УкрКЛАСТУР» від « » 20 р. за № UA 9.01. , та маркування знаком відповідності послуг харчування, зазначених в сертифікаті відповідності і які надаються ліцензіатом протягом терміну дії цієї ліцензійної угоди, на підставі нижченаведеного:

1 ЛІЦЕНЗІАТ

1.1 Зобов'язується виконувати всі умови сертифікації у добровільні системі сертифікації та класифікації послуг у сфері туризму.

1.2 Зобов'язується забезпечити відповідність послуг харчування усім вимогам нормативних документів, що наведені в сертифікаті відповідності.

1.3 Зобов'язується забезпечити безперешкодний доступ представникам, що уповноважені органом сертифікації, до всіх приміщень, де надаються послуги харчування, без попереднього повідомлення.

1.4 Зобов'язується попередньо сповіщати ОС про всі зміни щодо умов надання послуг харчування. Здійснює намічені зміни тільки за згодою органу, що видав сертифікат.

1.5 Зобов'язується вести облік усіх рекламацій (претензій) на сертифіковані послуги харчування та негайно повідомляти про них ОС.

1.6 Має право використовувати інформацію про сертифіковані послуги харчування з метою реклами.

1.7 Має право подавати апеляцію до органу сертифікації з усіх розбіжностей, пов'язаних з сертифікацією послуг харчування.

2 ОРГАН СЕРТИФІКАЦІЇ

2.1 Зобов'язується виконувати технічний нагляд за наданням сертифікованих послуг з тимчасового розміщення (проживання) власними силами або з залученням фахівців незалежних організацій з періодичністю зазначену у сертифікаті відповідності.

2.2 Зобов'язується завчасно, не пізніше, як за шість місяців інформувати рекомендованим листом (або іншим аналогічним способом) ліцензіата про зміни, що намічаються, чинних нормативних документів, якими встановлені вимоги.

3 ІНШІ УМОВИ

3.1 Ця угода вступає в дію з « » 20 р. і залишається в силі до « » 20 р., поки не буде скасована з обумовлених причин або розірвана однією з сторін за умови повідомлення про це іншої сторони в установлені терміни.

3.2 У разі виникнення питання про скасування ліцензії встановлюються такі терміни залежно від причин:

<i>Ситуація, що потребує попередження про скасування ліцензії</i>	<i>Термін завчасного попередження про скасування ліцензії</i>
Бажання виробника припинити дію ліцензійної угоди	30 днів
Органом сертифікації виявлено небезпеку послуг харчування для споживачів	Не встановлюється
Забезпечення відповідності послуг харчування новим вимогам нормативних документів	За домовленістю
Невиконання фінансових зобов'язань за договором з виконавцем робіт	30 днів

Повідомлення про скасування ліцензії направляється другій стороні рекомендованим листом (або в інший спосіб) з наведенням причин скасування і дати припинення дії.

3.3 У випадках, якщо ліцензіат сповіщає ОС про власну непідготовленість прийняти нові вимоги у встановлені терміни, порушує терміни або якщо результати випробувань (перевірок) послуг харчування на відповідність зміненим вимогам негативні, то ліцензія вважається скасованою з часу введення в дію нових вимог.

Від органу з сертифікації

Директор Науково-технічного центру сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ

(підпись)
М.П.

(ПІБ)

Від ліцензіата

(посада)

(підпись)
М.П.

(ПІБ)

**Добровільна система «УкрКЛАСТУР»
Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Науково-технічного центру
сертифікації продукції, послуг та систем
якості КНТЕУ _____

« ____ » 20__ р.

**Програма робіт
з проведення технічного нагляду за сертифікованими послугами харчування**

(найменування засобу розміщення, адреса)

1 Мета перевірки: Оцінка стабільності надання сертифікованих послуг харчування із показниками у повній відповідності до вимог нормативних документів:

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»

ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»

2 Завдання перевірки - отримання об'єктивних даних про підтвердження відповідності процесу надання послуг харчування встановленим вимогам, підготовки рекомендацій та висновків щодо підтвердження стабільності надання послуг харчування.

3 Підстава для проведення перевірки:

- договір № _____ від _____;
- сертифікат відповідності № _____ (термін дії з _____ до _____);
- ліцензійна угода № _____ від _____.

4. Місце проведення перевірки:

(назва ЗРГ, адреса)

5. Терміни проведення перевірки:

6. Склад комісії з перевірки:

Голова комісії

(ініціали та прізвище) _____
(посада)

Члени комісії

(ініціали та прізвище) _____
(посада)

(ініціали та прізвище) _____
(посада)

7. Схема перевірки - обстеження процесу надання послуг

8 Програма перевірки містить:

- 8.1 Перевірку санітарно-гігієнічних та технологічних умов виробництва і реалізації кулінарної продукції;
- 8.2 Оцінку відповідності якості послуг харчування типу підприємства
- 8.3 Перевірку умов обслуговування споживачів;
- 8.4 Перевірку стану метрологічного забезпечення виробництва;
- 8.5 Перевірку стану технічного оснащення (матеріальна база, технологічне та сантехнічне устаткування, підйомники, система вентиляції, склад приміщень, посуд, меблі тощо);
- 8.6 Контроль відповідності асортименту кулінарної продукції типу підприємства;
- 8.7 Контроль наявності нормативних та технологічних документів на послуги харчування та кулінарну продукції відповідно до асортименту;
- 8.8 Оцінку відповідності обслуговувального та виробничого персоналу вимогам до нього;
- 8.9 Контроль результату надання послуг харчування щодо основних споживчих властивостей, якості надання послуги та вимог безпеки для життя і здоров'я громадян, їх майна і охорони навколошнього середовища.
- 8.10 Вибіркову перевірку (випробування) результату послуги шляхом органолептичної оцінки кулінарної продукції.
- 8.11 Документальне оформлення результатів технагляду послуг харчування та прийняття рішення за результатами перевірки.

Голова комісії

(підпис)

(ініціали, прізвище)

З програмою ознайомлений і один примірник отримав:

(посада керівника ЗРГ)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

МП

Добровільна система «УкрКЛАСТУР»**Науково-технічний центр сертифікації продукції, послуг та систем якості КНТЕУ****ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор Науково-технічного
центру сертифікації продукції,
послуг та систем якості КНТЕУ

« » 20 р.

ЗВІТ**за результатами технічного нагляду за сертифікованими послугами харчування**

« » 20 р.

м.

1 ЗАКЛАД РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

(ЗРГ, адреса)

2 КЕРІВНИК

Підстава для проведення технічного нагляду:

Договір № від .**3 НОРМАТИВНІ ДОКУМЕНТИ, НА ВІДПОВІДНІСТЬ ЯКИМ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ПЕРЕВІРКА:**

ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»

ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»

4 ПЕРЕВІРКУ ПРОВЕДЕНО КОМІСІЄЮ У СКЛАДІ:

Голова комісії

(ініціали та прізвище)

(посада)

Члени комісії

(ініціали та прізвище)

(посада)

(ініціали та прізвище)

(посада)

5 У ПРИСУТНОСТІ ПРЕДСТАВНИКІВ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА:

Керівник ЗРГ

6 КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ: інформація, що наведена в документації, представлений закладом РГ, а також одержана при проведенні сертифікаційних перевірок і сертифікаційних випробувань, є конфіденційною і розголосу не підлягає.

7 РЕЗУЛЬТАТИ ОБСТЕЖЕННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ

№	Назва процедур обстеження	Результати обстеження	Висновки

№	Назва процедур обстеження	Результати обстеження	Висновки
1	Наявність нормативних та технологічних документів на послуги та сировину у відповідності до асортименту		
2	Стан вхідного контролю (наявність сертифікатів відповідності чи якості на сировину)		
3	Санітарно-гігієнічний стан підприємства (приміщень, обладнання, персоналу)		
4	Стан технологічного та виробничого обладнання		
5	Стан технологічної дисципліни		
6	Стан контролю технологічних параметрів та дії з управління невідповідною продукцією		
7	Стан матеріально - технічної бази		
8	Стан вимірювального обладнання		
9	Відповідність якості послуг класу ЗРГ		
10	Вимоги до обслуговуючого та виробничого персоналу		
11	Результати надання послуг		
12	Стан зберігання, пакування та доставка замовнику замовлень		
13	Претензії та рекламації		

Висновки та рекомендації

Послуги харчування ЗРГ _____ продовжують відповідати вимогам безпеки, встановленим в ДСТУ 4281:2004, ГОСТ 30390-95 та вимогам до класу «_____».

Звіт складено в 2-х примірниках на _____ сторінках .

Голова комісії

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Члени комісії:

(підпис)

(ініціали, прізвище)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Представник

засобу розміщення

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Зі звітом ознайомлений і один примірник отримав:

(керівник ЗРГ)

(підпис)

(ініціали, прізвище)

М.П.