

Санкт-Петербургское Государственное учреждение
«Центр контроля качества товаров (продукции), работ и
услуг»

У Т В Е Р Ж Д А Ю

Директор

_____ А.В.Герман

" ____ " _____ 2011 г.

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

Сертификация деятельности организаций в
индустрии здоровья и эстетических услуг.
Положение о системе добровольной
сертификации «Золотое Зеркало».

СТП 001-11

Экземпляр № ____

г. Санкт-Петербург
2011

Бойцов Андрей Александрович www.ismss.ru

Статус документа: Проект

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 2 из 33

ПРЕДИСЛОВИЕ

Разработчики: Бойцов А.А., Виноградова Е.А.

Утвержден и введен в действие Приказом директора СПбГУ «Центр контроля качества товаров(продукции), работ и услуг» №_____ от __.__.2011 г.

Введен впервые.

Дата введения в действие: __.__.2011 г.

Периодическая проверка производится не реже одного раза в 3 года.

Настоящий стандарт предприятия является совместной интеллектуальной собственностью СПбГУ «Центр контроля качества товаров(продукции), работ и услуг» и ООО «Академия персонального сервиса» и не может быть передан сторонней организации, юридическому или физическому лицу без разрешения директора СПбГУ «Центр контроля качества товаров(продукции), работ и услуг» и генерального директора ООО «Академия персонального сервиса».

З&З	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «З&З». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 3 из 33

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....		4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ		4
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....		4
4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ		11
5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ		11
6. УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ		13
7. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЯВИТЕЛЯМ.....		16
8. СЕРТИФИКАЦИЯ ОБЪЕКТОВ.....		17
9. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ.....		19
10. ОПЛАТА РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ.....		19
 ПРИЛОЖЕНИЯ		 20

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 4 из 33

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт устанавливает цели, назначение, принципы, структуру, функции участников и правила Системы добровольной сертификации «Золотое Зеркало» (далее - Система).

Настоящий Стандарт предназначен для применения участниками настоящей Системы, а также заявителями сертификации.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем стандарте предприятия использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Федеральный закон "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ);

Правилам по проведению сертификации в Российской Федерации (утверждены Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 10 мая 2000 г. N 26 и зарегистрированы Минюстом России 27 июня 2000 г., регистрационный N 2284);

Правилам проведения государственной регистрации систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации (утверждены Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии от 22 апреля 1999 г. N 18 и зарегистрированы Минюстом России 1 июня 1999 г., регистрационный N 1795);

ГОСТ Р 51000.9-97 "Государственная система стандартизации Российской Федерации. Система аккредитации в Российской Федерации. Общие критерии для органов, проводящих сертификацию персонала";

ГОСТ Р ИСО 10011-2-93 "Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 2. Квалификационные критерии для экспертов - аудиторов";

ГОСТ Р 1.0-92 "Государственная система стандартизации РФ. Основные положения";

ГОСТ Р 1.4-92 "Государственная система стандартизации РФ. Стандарты предприятия. Общие положения";

ГОСТ Р 1.5-92 "Государственная система стандартизации РФ. Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов";

ГОСТ 6.38-90 "Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов";

Федеральный закон от 27.12.2002 "О техническом регулировании" N 184-ФЗ;

ГОСТ ИСО 10002-2007 " Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях".

ГОСТ 30335-95/ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»
Межгосударственный стандарт

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Стандарт - нормативный документ по стандартизации, разработанный, как правило, на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон, утвержденный признанным органом.

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 5 из 33

Стандарт предприятия - стандарт, утвержденный предприятием и применяемый только на данном предприятии (ГОСТ Р 1.0, п. 3.7).

Документ - средство закрепления различными способами на специальном материале информации о фактах, событиях, явлениях деятельности человека.

Подлинник документа - экземпляр документа, имеющий подлинные подписи разработчика, согласующих отделов и реквизиты утверждения.

Копия (ксерокопия) - документ, идентичный с подлинником или дубликатом, предназначенный для непосредственного использования.

Индустрия здоровья и эстетических услуг - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей конкретного человека, находящихся на стыке его культурных, эстетических, социальных и психологических представлений о возможностях разумного использования потенциала своего тела для повышения качества и продолжительности жизни. Понятие, объединяющее веллнесс-индустрию и индустрию красоты.

Индустрия сервиса (сфера услуг) - совокупность отраслей, предоставляющих услуги населению. В сферу услуг принято включать культуру, образование, здравоохранение, бытовое обслуживание, пассажирский транспорт, связь, общественное питание.

Специалист индустрии здоровья и эстетических услуг – человек, ведущий профессиональную деятельность в индустрии здоровья и эстетических услуг, оздоровления и городской рекреации, экологического и медицинского туризма и/или оказывающих услуги в области здравоохранения, профилактики и охраны здоровья граждан, пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан, массовой физической культуры и содействие указанной деятельности, а также содействие духовному развитию личности, не зависимо от специалист, не зависимо от его профессионального и/или административного статуса.

Здоровье – состояние полного физического, социального и душевного благополучия, а не только отсутствие болезней и физических дефектов. (Устав (Конституция) Всемирной организации здравоохранения)

Качество жизни - обобщающая социально-экономическая категория, включает в себя не только уровень потребления материальных благ и услуг, но и удовлетворение духовных потребностей, здоровье, продолжительность жизни, условия окружающей человека среды, морально-психологический климат, душевный комфорт (Современный экономический словарь)

Инфраструктура для укрепления здоровья – людские и материальные ресурсы, организационные и административные структуры, политика, регламентирующие правила и положения, а так же стимулы, способствующие обеспечению организованного в плане укрепления здоровья отклика, реагирования на вопросы общественного здравоохранения (Глоссарий Всемирной организации здравоохранения)

Инфраструктура – совокупность сооружений, зданий, систем и служб, необходимых для функционирования отраслей материального производства и обеспечения условий жизнедеятельности общества (Большая Советская энциклопедия)

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 6 из 33

Wellness (вэлнесс) – понятие, означающее приверженность к здоровому образу жизни, позитивному взгляду на мир и стремлению сохранить молодость и энергию, гармонию духа и тела в любом возрасте. По мнению ряда источников было впервые введено американцем, доктором Хэлбертом Даном в 1959 г. В основе его подхода лежит представление о здоровье человека определяемом помимо физического благополучия, благополучием души и разума.

Велнесс индустрия (синоним Индустрия Wellness) – индустрия здорового образа жизни – совокупность отраслей направленных на разработку, производство, и предоставление здоровым людям продуктов и услуг соответствующих их стремлению сохранять и укреплять здоровье, внешнюю привлекательность, находиться в процессе личностного роста и развития, состоянии психологического и душевного благополучия, замедлять старение, продлевать активный период жизни, а так же способствующих продвижению и пропаганде здорового образа жизни в целом.

Индустрия красоты – часть индустрии сервиса (сферы услуг) обеспечивающая бытовое обслуживание населения по предоставлению персональных эстетических услуг нацеленных на повышение внешней физической привлекательности человека, осуществляемых специалистом и не требующих вмешательства во внутренние процессы организма.

Индустрия здоровья и эстетических услуг – деятельность, направленная на повышение качества жизни, находящаяся на пересечении веллнесс индустрии, индустрию красоты, системы здравоохранения, массового спорта, деятельности в области обеспечения психологического благополучия человека, оздоровительной и эко рекреации.

Компетентность – соответствие профессиональному статусу специалиста, подтвержденное документами о профессиональной подготовке и опыте работы. Степень компетентности определяется совокупностью знаний, умений и практического опыта индивида, проявляемых им во взаимоотношениях с клиентами, коллегами по профессиональному сообществу и обществом в целом.

Индустрия - сфера деятельности, сектор экономики, включающий в себя производство, сбыт товаров какого-то рода (в том числе и услуг как товара), сопряжённые секторы и потребительскую аудиторию.

Здравоохранение - отрасль деятельности государства, целью которой является организация и обеспечение доступного медицинского обслуживания населения; совокупность мер политического, экономического, правового, социального, культурного, научного, медицинского, санитарно-гигиенического и противоэпидемического характера, направленных на сохранение и укрепление физического и психического здоровья каждого человека, поддержание его долголетней активной жизни, предоставление ему медицинской помощи в случае утраты здоровья.

Красота – философское понятие, определение качества человека, животного или предмета, которые делают этот предмет (человека, животное) приятным для окружающих.

Стандарты и правила профессиональной деятельности - это требования к осуществлению профессиональной деятельности в индустрии.

Эстетика - наука, основным предметом изучения которой является эстетическое и его

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 7 из 33

действительность, его законы и нормы, его формы и типы (прекрасное, возвышенное и др.), его отношение к природе и искусству, его происхождение и роль в художественном творчестве и наслаждении.

Эстетические услуги – услуги оказываемые человеку в индустрии красоты, а так же прочие услуги косвенно или напрямую способствующие достижению целей и задач индивида по повышению своей внешней физической привлекательности.

Коучинг (англ. coaching) — метод непосредственного обучения менее опытного сотрудника более опытным в процессе работы; форма индивидуального наставничества, консультирования.

Коуч – специалист, имеющий необходимую подготовку и право на осуществление коучинга.

Эксперт – специалист, коуч, имеющий статус эксперта в Системе, подтвержденный документально Центральным или сертифицирующим органом Системы.

Эксперт-аудитор – эксперт, имеющий необходимую подготовку и подтвержденное документально право на осуществление функций аудита в Системе.

Система - совокупность участников сертификации деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг, осуществляющих сертификацию по установленным правилам.

Объект сертификации – обособленный имущественный комплекс (предприятие или часть предприятия) где осуществляется деятельность, относящаяся к индустрии здоровья и эстетических услуг, а также закрепленный за ним персонал и система документации.

Область сертификации – сервисный потенциал объекта, т.е. возможность оказания услуги определенного класса (см. предмет сертификации и объект сертификации)..

Сервисный потенциал – совокупность свойств объекта сертификации, наличие факторов, позволяющих обеспечить соответствующий уровень качества и степень сложности оказываемых на объекте услуг, его потенциальные возможности.

Класс - понятие, выражающее совокупность (множество) предметов, удовлетворяющих каким-либо условиям или признакам (Большая Советская энциклопедия)

Класс объекта – соответствие сервисного потенциала объекта определенному уровню. Определяется по совокупности признаков и их характеристикам.

Класс объекта сертификации – соответствие сервисного потенциала объекта сертификации одному из четырех уровней, определенных настоящей Системой. Определяется по совокупности восьми групп признаков и их характеристикам.

Сертификация объектов - деятельность третьей стороны по оценке и подтверждению класса объекта сертификации в Системе.

Заявитель (сертификации) – юридическое лицо, которое желает подтвердить класс своего объекта индустрии здоровья и эстетических услуг посредством прохождения процедуры

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 8 из 33

сертификации в органе по сертификации организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг.

Сертифицированный объект - объект, прошедший процедуру сертификации на соответствие одному из четырех классов сервисного потенциала, имеющее действующий сертификат соответствия, выданный на имя Заявителя и внесенный в реестр Системы «33».

Исключенный объект – объект, на который Заявитель не продлил сертификат соответствия или выбывший из системы, в частности по причине временной приостановки действия или отзыва сертификата соответствия.

Претендент (сертификации) – юридическое лицо, которое желает войти в систему в качестве аккредитованного органа и подтвердить свою компетентность посредством прохождения процедуры аккредитации в Центральном органе Системы.

Сертификат компетентности коуча ВНВ - документ, выданный органом по сертификации экспертов по правилам Системы, удостоверяющий, что указанное в нем лицо обладает необходимой компетентностью.

Центральный орган Системы - орган, возглавляющий Систему – СПбГУ «Центр контроля качества товаров(продукции), работ и услуг».

Центральный орган по сертификации - орган, проводящий сертификацию объектов, выдающий сертификат соответствия и ведущий реестр объектов сертификации.

Предмет сертификации - сфера деятельности, перечень оказываемых услуг на объекте сертификации. Подтверждается сертификатом соответствия с указанием класса объекта (см. область сертификации и объект сертификации).

Учебно-консультационный центр (УКЦ) - организация, осуществляющая комплексную и локальную подготовку заявителей к сертификации объектов индустрии здоровья и эстетических услуг, включая профессиональную подготовку специалистов.

Ресурсный центр – система организаций, объединенных по территориальному признаку, осуществляющих профессиональную подготовку и переподготовку специалистов и коучей в области индустрии здоровья и эстетических услуг, осуществляющая консультационную и/или аналитическую деятельность в области ведения деятельности и развития велнесс индустрии и эко направлений в области рекреационных услуг, осуществляющих рекрутинговые услуги для предприятий индустрии здоровья и эстетических услуг, осуществляющих инвестиционную деятельность по развитию территорий с созданием объектов велнесс индустрии и эко направлений рекреационных услуг.

Научно-методический центр - система организаций, объединенных по профессиональному признаку, осуществляющих научные и социальные исследования, моделирование социальной среды и интегрированных бизнес-систем, прогнозирование развития территорий, оценки экономической целесообразности инвестиций и планов территориального развития в области велнесс индустрии и эко направлений, а также выявление потребительских трендов в области индустрии здоровья и эстетических услуг и создание эффективных механизмов управления объектами индустрии здоровья и эстетических услуг.

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 9 из 33

Экспертный совет Системы – орган общественного контроля и рассмотрения конфликтов в Системе, объединяющих признанных экспертов, ведущих деятельность в индустрии здоровья и эстетических услуг, оздоровления и городской рекреации, экологического и медицинского туризма и/или оказывающих услуги в области здравоохранения, профилактики и охраны здоровья граждан, пропаганды здорового образа жизни, улучшения морально-психологического состояния граждан, массовой физической культуры и содействие указанной деятельности, включая девелопмент, управление недвижимостью, юридические и финансовые услуги.

Управляющая компания Экспертного совета – организация, осуществляющая по договору с Центральным органом системы, функции обеспечения организационного и хозяйственного обеспечения деятельности Экспертного совета системы.

Контроль за соответствием сертификата - контрольная оценка (аудит), осуществляемая с целью подтверждения того, что объект сертификации продолжает соответствовать требованиям в области сертификации. Проводится с целью принятия решения о продлении срока легитимности сертификата соответствия.

Инспекционный контроль за соблюдением правил сертификации (за деятельностью органа по сертификации, учебно-консультационных центров, деятельностью Экспертного совета, ресурсного центра, научно-исследовательского центра) - проверка, осуществляемая с целью установления того, что деятельность органа по сертификации, учебно-консультационных центров, Экспертного совета и ресурсного центра продолжает соответствовать установленным Системой требованиям.

Схема сертификации - определенная совокупность действий, официально принимаемая в качестве доказательства соответствия объекта сертификации установленным требованиям.

Аккредитация - процедура, посредством которой Центральный орган системы в соответствии с правилами Системы официально признает возможность выполнения органом по сертификации, учебно-консультационным центром, ресурсным центром, научно-исследовательским центром конкретных работ в заявленной области.

Локация объекта – местность, район местности, где расположен объект. Учитывается не только текущая характеристика места, но и его репутация, и репутация рядом расположенных объектов.

Местоположение объекта – местоположение строения, где находится объект, относительно местности (транспортных магистралей, других объектов и строений). Месторасположение объекта в строении и наличие отдельного входа или прямого доступа.

Внутренняя отделка объекта - недвижимые и не отделимые от недвижимых элементы интерьера, декоративные и функциональные элементы интерьера, включая освещение и кондиционирование воздуха.

Оснащение объекта – оборудование, в т.ч. технологическое, мебель, в т.ч. стеллажи и витрины, инструмент и расходные материалы используемые на объекте.

Квалификация персонала объекта – базовый уровень образования, наличие специальных квалификаций, стаж работы, наличие профессиональных достижений, подтвержденные

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 10 из 33

третьей стороной, в т.ч. научными и профессиональными публикациями и отзывами клиентов (документированной обратной связью).

Финансирование объекта – основные источник финансирования (коммерческая деятельность, хозрасчетные отношения внутри компании, частные взносы и другие пожертвования, государственные дотации (прямые перечисления, компенсации, льготы, целевые программы) и их форма.

Уровень безопасности объекта – совокупность мер по обеспечению сохранности жизни, здоровья и имущества клиента в штатных и чрезвычайных ситуациях.

Услуги объекта – совокупность предоставляемых объектом услуг, товаров и работ, в том числе и подлежащих медицинской сертификации, подтвержденные прайсом.

Услуга - результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. (по функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные)

Материальная услуга - услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг. (Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д)

Социально-культурная услуга - услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. (Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуга, услуги культуры, туризма, образования и т.д.)

Обслуживание - деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Исполнитель - предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.

Потребитель - гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

Предоставление услуги - деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 11 из 33

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

СПбГУ	СПб ГУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»
ЦКК	
ЗЗ	Система сертификации «Золотое Зеркало»
РФ	Российская Федерация
РСС	Регистр системы сертификации
УК	Управляющая компания
НД	Нормативная документация
ГОСТ Р	Государственный стандарт РФ
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
СТП	Стандарт предприятия
НП	Некоммерческое партнерство
УКЦ	Учебно-консультационный центр
РЦ	Ресурсный центр
НМЦ	Научно-методический центр
АПС	ООО «Академия персонального сервиса»
ПОР	Правоохранительные органы

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Система создана для повышения уровня объектов и предприятий индустрии здоровья и эстетических услуг Санкт-Петербурга.

Комплексное регулирование деятельности в области эстетических и эстетико-оздоровительных услуг крайне затруднено в рамках сложившейся правовой базы, т.к. существующие правовые нормы разделяет данную сферу между рядом крупных направлений (медицина, бытовые услуги, спорт).

Попытки определения данной отрасли, исключительно через медицинское направление, без учета сервисной составляющей, активно предпринимавшийся в последние годы, показали неэффективность данного подхода. Прямым подтверждением этого являются те системные затруднения, которые с 2011 года (введение системы платных услуг) происходят в самой сфере медицинского обслуживания. Схожее положение имеет место не только в России, но и в других странах.

Кластерная политика требует создания в регионах своих инновационных механизмов регулирования развития бизнеса в социальной сфере. Система «33» создана как такой регулятор рынка, использующий передовые инновационные научные разработки в области управления социальными системами.

5.2. Система «33» направлена на защиту прав потребителей. В сложившейся ситуации потребитель индустрии здоровья и эстетических услуг не защищен, ведь разрешение последствий некачественного оказания услуг на практике может быть реализовано исключительно через суд и исключительно в случаях, грубого нарушения правовых и/или медицинских норм.

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 12 из 33

Проходя сертификацию, предприятие выражает согласие на то, что потребитель может обращаться для урегулирования конфликта в Экспертную комиссию при сертифицирующем органе.

5.3. Система сертификации «33» направлена на защиту предприятий индустрии здоровья и эстетических услуг.

Существующая ситуация является причиной и такого явления как «клиентский рэкет», при котором получив услугу клиенты целенаправленно провоцируют конфликты что бы её не оплачивать. Так же известны случаи, при которых аналогичным образом организовано мошенничество, когда целью является получение денежных средств с руководителей предприятий и работников индустрии, как в возмещение стоимости услуги, так и в возмещение «морального ущерба».

Поступление информации в единый Ресурсный центр Системы позволит выявлять подобные случаи и информировать об их участниках все сертифицированные объекты, а разработки единого Научно-методического центра направлены на разработку мер и механизмов профилактики мошеннических действий.

5.4. Система сертификации «33» должна способствовать повышению уровня работы индустрии здоровья и эстетических услуг, выходу сервисного потенциала компаний на должный культурный и профессиональный уровень, являясь имиджевым и конкурентным преимуществом предприятий.

Перспективный план развития Санкт-Петербурга направлен на повышение качества жизни горожан, социокультурной и туристической привлекательности городской инфраструктуры. Туристическая и конгрессно-выставочная активность города, строительство крупной киностудии, уникальная курортная зона – сферы, которые косвенно задействуют предприятия индустрии здоровья и эстетических услуг. Во многом лицо города будет определяться и данными предприятиями, впечатлениями от их работы, персонала, уровня сервиса.

Система позволит городу рекомендовать своим жителям и гостям лучший сервис, заботясь об их безопасности и комфорте.

Уникальность и инновационность Системы должна быть примером для других регионов России, укрепляя престиж и первенство Санкт-Петербурга в технологиях развития территорий.

5.5. Сертификации объектов в Системе «33» направлена на достижение следующих целей:

- Создать инструмент и возможность практической реализации прав потребителей;
- Оказывать дополнительную адресную информационную поддержку сертифицированным объектам;
- Создать форму общественного контроля, позволяющую развивать веллнес-индустрию и эко-направления через систему санкций;
- Способствовать подавляющей части населения Санкт-Петербурга и гостей нашего города имеет положительный опыт получения услуг на объектах индустрии здоровья и эстетических услуг и регулярно ими пользоваться;
- Сформировать новое направление социальной активности и создать дополнительные возможности повышения качества жизни разных слоев населения.

5.6. Система обеспечивает проведение сертификации объектов индустрии здоровья и эстетических услуг уполномоченными органом по сертификации и внесение соответствующей информации в Регистром системы добровольной сертификации «33» (ведение Регистра Системы).

5.7. В Системе «33» проводится сертификация объектов по следующим классам:

- Премиум (леакшери);

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 13 из 33

- Люкс;
- Средний класс;
- Эконом класс.

Классы принадлежности к объектам приведены в Приложении В.

5.8. Объективность и достоверность сертификации в Системе обеспечивается:

- независимостью и компетентностью членов Экспертного совета Системы, органа по сертификации объектов, учебно-консультационных центров, научно-методического и ресурсного центра;

- инспекционным контролем за соблюдением правил сертификации и контролем за деятельностью сертифицированных объектов.

5.9. Система обеспечивает подготовку заявителей к сертификации в аккредитованных УКЦ.

5.10. Система обеспечивает проверку соответствия объектов сертификации по методике, разработанной в НМЦ и одобренной Экспертным советом Системы. (Приложение Г, Д и Е)

5.11.. Система имеет собственную форму прилагаемого сертификата соответствия и знака соответствия (приложение Б).

6. УЧАСТНИКИ СИСТЕМЫ

6.1. Участниками Системы являются:

- Центральный орган Системы;
- Органы по сертификации объектов;
- Учебно-консультационные центры;
- Научно-методический центр;
- Ресурсный центр
- Экспертный совет Системы;
- Юридические лица, имеющие действующий сертификат соответствия «33».

6.2. Центральный орган Системы осуществляет следующие основные функции:

- формирует и реализует политику в области сертификации объектов индустрии здоровья и эстетических услуг;

- публикует официальную информацию о правилах сертификации;

- в установленном порядке заключает договора и соглашения с участниками системы;

- устанавливает правила и процедуры проведения сертификации объектов, схемы сертификации и области сертификации;

- устанавливает процедуры аккредитации (уполномочивания) и аккредитует претендентов Системы;

- ведет реестр участников Системы;

- устанавливает правила признания сертификатов соответствия и знаков соответствия Системы сертификации «33»;

- осуществляет инспекционный контроль за деятельностью участников Системы;

- утверждает состав Экспертного совета системы и курирует его работу;

- утверждает требования предъявляемые к объектам сертификации различных классов;

- утверждает методики оценки класса объектов сертификации;

- утверждает документы Системы;

- организует работы по формированию Системы и осуществляет руководство ею, координирует деятельность УКЦ, НМЦ и Ресурсного центра, входящих в Систему;

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 14 из 33

- организует работы по аккредитации УКЦ;
- участвует в работах по совершенствованию нормативной базы Системы;
- утверждает протоколы Экспертного совета системы;
- обеспечивает ведение реестра Системы;
- осуществляет контроль за соблюдением правил сертификации в Системе «33»;
- согласовывает методики подготовки объектов к сертификации и обучающие программы по подготовке персонала сертифицируемых объектов;
- утверждает методики оценки сервисного потенциала объектов сертификации;
- делегирует функции сертифицирующего органа Системы;
- делегирует функции УКЦ;
- выполняет и/или делегирует функции УК Экспертного совета Системы;
- подготавливает рекомендации для включения информации о сертифицированных объектах в городские информационные ресурсы;
- проводит работу по информированию органов власти различных уровней о состоянии индустрии здоровья и эстетических услуг, уровне сервисного потенциала сертифицированных объектов и перспективных направлениях развития данной индустрии в Санкт-Петербурге;
- проводит работу по информированию жителей и гостей нашего города о возможностях получения качественных услуг в сертифицированных объектах и об уровне их сервиса и методах урегулирования разногласий и конфликтов в индустрии на территории Санкт-Петербурга;

- подготавливает предложения в перспективный план развития Санкт-Петербурга в области велнесс индустрии и эко-направлениях рекреационных услуг.

6.3. Орган по сертификации объектов индустрии здоровья и эстетических услуг.

Функции органа по сертификации выполняет АПС. Орган по сертификации выполняет следующие функции:

- принимает решение о допуске заявленных объектов к сертификации;
- сертифицирует заявленные объекты, выдает сертификаты соответствия;
- осуществляет контроль за деятельностью сертифицированных объектов;
- приостанавливает, отменяет, продлевает действие выданных сертификатов соответствия на основании решения Экспертного совета Системы;
- формирует предложения по актуализации фонда нормативной базы Системы;
- представляет Заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции;
- является держателем сертификатов соответствия Системы «33» (ведет Реестр сертифицированных объектов);
- ведет учет и информирует участников Системы «33» о случаях нарушения этических норм оказания и потребления услуг в индустрии здоровья и эстетических услуг на территории Санкт-Петербурга;
- осуществляет информирование участников Системы о новостях в индустрии здоровья и эстетических услуг на территории Санкт-Петербурга;
- осуществляет перекрестное информирование руководителей сертифицированных объектов;
- осуществляет дополнительное информирование общества и заинтересованных лиц о сертифицированных объектах;
- проводит работу по информированию участников системы о перспективах и трендах развития индустрии здоровья и эстетических услуг.

В первый год действия Системы функции органа по сертификации выполняет АПС.

6.4. Учебно-консультационные центры.

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 15 из 33

УКЦ осуществляют:

- комплексную и локальную подготовку заявителей к сертификации объектов индустрии здоровья и эстетических услуг;
- профессиональную подготовку специалистов объектов к деятельности в рамках высоких требований современных стандартов сервиса;
- проводят оценку уровня сервисного потенциала объектов индустрии здоровья и эстетических услуг.

6.5. Научно-методический центр.

НМЦ осуществляет:

- научные и социальные исследования в области персонального сервиса, включая индустрию здоровья и эстетических услуг;
- моделирование социальной среды и интегрированных бизнес-систем, имеющих объекты и ведущих свою деятельность в сфере персонального сервиса, включая индустрию здоровья и эстетических услуг;
- прогнозирование развития территорий в области, касающейся персонального сервиса, велнесс индустрии и эко-направлений рекреационных услуг;
- оценку экономической целесообразности инвестиций в объекты индустрию здоровья и эстетических услуг;
- разработку и оценку планов территориального развития в области велнесс индустрии и эко-направлений рекреационных услуг;
- выявление потребительских трендов в области индустрии здоровья и эстетических услуг;
- создание эффективных механизмов управления объектами индустрии здоровья и эстетических услуг;
- подготовку рекомендаций для учебных заведений по совершенствованию образовательных программ (региональная составляющая) по профессиональной подготовке и повышению квалификации специалистов персонального сервиса, включая индустрию здоровья и эстетических услуг;
- научные и научно-популярные публикации по результатам работ, соответствующие целям и задачам Системы.

6.6. Ресурсный центр.

РЦ осуществляет следующие функции:

- профессиональную подготовку и переподготовку специалистов и коучей в области индустрии здоровья и эстетических услуг;
- консультационную и аналитическую деятельность в области ведения деятельности и развития велнесс индустрии и эко направлений в области рекреационных услуг;
- рекрутинговые услуги для предприятий индустрии здоровья и эстетических услуг;
- рекрутинговые услуги и аутстаффинг для организаций, осуществляющих инвестиционную деятельность по развитию территорий с созданием объектов велнесс индустрии и эко направлений.

6.7. Экспертный совет Системы выполняет функции по рассмотрению конфликтов между участниками Системы и клиентских претензий к сертифицированным объектам. Функции УК Экспертного совета выполняет Центральный орган Системы или уполномоченная им организация.

6.8. Юридические лица, имеющие действующий сертификат соответствия «33» выполняют следующие функции:

- контролируют соблюдения требований Системы и высоких требований современных стандартов сервиса сертифицированными объектами;

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 16 из 33

- информируют сертифицирующий орган о своих акциях, известных им случаях неэтичного поведения участников процесса оказания (получения) услуг, опыте внедрения инноваций и клиентских предпочтения;
- информируют клиентов о своей причастности к Системе «33» и способах разрешения конфликтов в Системе;
- предоставляют информацию о своих услугах для дополнительного информирования потребителей и других заинтересованных сторон;
- участвуют в публичных акциях Системы по пропаганде здорового образа жизни и деятельности предприятий индустрии здоровья и эстетических услуг.

7. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЯВИТЕЛЯМ

7.1. Заявителем может являться любое юридическое лицо, имеющее в управлении объект индустрии здоровья и эстетических услуг и желающее подтвердить класс этого объекта в Системе «33».

7.2. К сертификации допускаются Заявители, правильно оформившие заявку на сертификацию и предоставившие весь необходимый пакет документов (Приложение А), а именно:

- копия уставных документов с указанием видов деятельности;
- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица (свидетельство о регистрации ПБОЮЛ);
- копия свидетельства о регистрации в налоговом органе;
- заверенная заявителем копия справки о постановке на статистический учет;
- справка об отсутствии задолженности перед бюджетом и ПОР.
- копия приказа о назначении руководителя, если объект является структурным подразделением Заявителя, то копия приказа о назначении руководителя объекта;
- справка об организационной структуре объекта (в схематическом виде) и его реквизитах (юридический и/или фактический адрес нахождения, телефон, телефакс, электронный адрес, адрес сайта), а также о численности специалистов, их квалификации и стаже работы на объекте. В течение срока действия сертификата Заявитель обязан информировать орган по сертификации об изменении фактического адреса нахождения объекта не позднее 5-ти дней с момента изменения сведений;
- справка об оказываемых на объекте услугах;
- копия приказа о назначении специалиста (коуча), ответственного за проведение организационных действий по сертификации;
- справка о занимаемых объектом площадях и план клиентских помещений объекта (схема);
- копия лицензии, если заявитель осуществляет лицензированный вид деятельности;
- копии публикаций в СМИ о деятельности заявителя (при наличии);
- информацию о Заявителе и объекте сертификации для размещения в информресурсах в электронном виде по установленной форме (текстовые, фото и видео материалы);
- результаты оценки клиентского потенциала объекта, сделанные УКС (при наличии).

Для принятия решения о допуске, Орган по сертификации имеет право обратиться за консультацией в Экспертный совет Системы «33».

7.3. До сертификации не допускаются объекты, Заявители которых имеют задолженности перед бюджетом и ПОР.

8. СЕРТИФИКАЦИЯ ОБЪЕКТОВ

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 17 из 33

8.1. Схемы сертификации объектов.

Для оценки и подтверждения классов объектов используются следующие схемы сертификации:

Схема 1 - оценка клиентского потенциала объекта по результатам аудита комиссией экспертов-аудиторов Системы (очный и заочный аудит) и рассмотрения представленных документов. Схема применяется для всех вновь заявляемых объектов и повторно заявляемых объектов, сменивших свой фактический адрес.

Схема 2 - оценка клиентского потенциала объекта по результатам контроля за деятельностью (в очной и заочной форме) и рассмотрения отчета Заявителя о деятельности объекта за истекший год. Схема применяется для повторно заявляемых объектов.

8.2. Сертификация и регистрация объектов в реестре Системы «33» осуществляется на договорной основе между Заявителем и сертифицирующим органом Системы.

8.3. Сертификация объектов включает:

- подачу заявления на сертификацию в орган по сертификации (форма заявления приведена в приложении А). К заявлению прилагаются ксерокопии документов, указанные в приложении А и п.7.2 настоящего Стандарта;
- принятие сертифицирующим органом мотивированного решения по заявлению, в том числе назначение/изменение схемы сертификации, заключение договора на сертификацию;
- проведение оценки клиентского потенциала объекта по результатам аудита в случае сертификации по схеме 1 или по результатам контроля в случае сертификации по схеме 2;
- обработка результатов оценки клиентского потенциала объекта по утвержденной методике и определение класса объекта (по доминирующим признакам);
- рассмотрение в установленном порядке полного комплекта документов заявителя и результатов оценки и принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата с присвоением соответствующего класса в Системе «33»;
- выдачу сертификата соответствия объекту и его регистрация в Реестре Системы;
- распространение информации о результатах сертификации объекта;
- проведение контроля за деятельностью объекта;
- приостановление действия сертификата, проведение корректирующих мероприятий или отзыв сертификата;
- продление действия сертификата компетентности по результатам контроля за деятельностью объекта (повторная сертификация).

8.4. Сертифицирующий орган Системы сертификации рассматривает заявку на сертификацию объекта и не позднее 30 дней после ее получения сообщает Заявителю свое решение.

8.5. При положительном решении о сертификации экспертами-аудиторами Системы производится оценка сервисного потенциала объекта по методике, разработанной НМЦ и утвержденной Центральным органом Системы.

8.6. На основании результатов оценки орган по сертификации оформляет сертификат соответствия и регистрирует его в реестре Системы.

Срок действия сертификата соответствия составляет 1 (один) год. По истечении срока действия сертификата, но не позднее одного месяца, Заявитель имеет право подать заявку на прохождение сертификации по упрощенному порядку (схема 2).

8.7. Для прохождения сертификации по схеме 2, Заявитель направляет в сертифицирующий орган отчет в свободной форме об изменениях, которые произошли на объекте сертификации за истекший год (изменение состава и квалификации персонала, состава услуг, проведенном ремонте, замене или приобретении нового оборудования) и заявку на сертификацию объекта.

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 18 из 33

Если произошедшие изменения не повлияли на существенное изменение сервисного потенциала объекта, сертифицирующий орган принимает решение о проведении сертификации по упрощённой схеме (схема 2).

Если произошедшие изменения позволяют изменить класс объекта, сертифицирующий орган уведомляет Заявителя о необходимости проведения сертификации по схеме 1.

8.8. Сертифицирующий орган имеет право проводить очный и заочный контроль за деятельностью сертифицированных объектов. Плановый контроль проводится на основании договора с Заявителем, внеплановый по решению Экспертного совета Системы. Контроль проводится экспертами-аудиторами Системы, а в исключительных случаях (жалоба потребителя) членами Экспертного совета Системы «33».

8.9. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются актом. В случае выявления нарушений положений настоящей сертификации дается оценка результатов контроля и делается заключение о сохранении, приостановлении или отмене действия и отзыве выданного сертификата.

8.10. Контроль за деятельностью экспертов-аудиторов осуществляет сертифицирующий орган.

8.11. Решение о приостановлении действия сертификата соответствия принимается в том случае, если путем предложенных корректирующих мероприятий Заявитель может устранить обнаруженные причины несоответствий.

8.12. Действие сертификата соответствия может быть прекращено в случаях, если Заявитель допускает нарушения правил Системы сертификации, а также, если орган по сертификации нарушил правила сертификации.

8.13. Информация об отмене действия сертификата соответствия объекта доводится до сведения заинтересованных организаций и участников Системы сертификации путем обнародования изменения в Реестре Системы.

8.14. Апелляции Заявителей сертификации рассматриваются Экспертным советом Системы, и ее решения утверждаются Центральным органом Системы.

8.15. Апелляции рассматриваются в случаях:

- отказа в приеме документов Заявителя при их правильном оформлении и наличии всех приложений;
- отказа в выдаче сертификата соответствия при условии прохождения объектом процедуры оценки сервисного потенциала (аудита);
- приостановления или прекращения действия сертификата по инициативе сертифицирующего органа без объяснения причин или по несущественным причинам, устранение которых могло быть согласовано с Заявителем;
- отказа в прохождении повторной сертификации по упрощенной схеме (схеме 2) без должных оснований.

8.16. Информация о сертифицированных объектах, внесенных в Реестр Системы, аккредитованных сертифицирующих органах, УКЦ, РЦ, УК Экспертного совета и правилах сертификации публикуется на сайте Центрального органа Системы и/или органа по сертификации. Состав публичной информации об участнике Системы, процедура информирования участников Системы и оформления согласия участника на публичное информирование об изменении его статуса в Системе и причинах данного изменения определяются договором участия в Системе.

8.18. Публичная информация об участнике Системы и его статусе, включая номер сертификата, сроки его действия, класс объекта и его реквизиты, могут быть сообщены всем заинтересованным сторонам по их письменному запросу в Центральный орган Системы и/или в сертифицирующий орган Системы.

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 19 из 33

9. УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ

9.1. Конфликт потребителя с сертифицированным предприятием (приложение Ж)

В случае возникновения конфликта между потребителем услуг и сертифицированным объектом, любая из сторон участников конфликта, имеет право обратиться с заявлением в Экспертный совет Системы.

9.2. В случае поступления заявления об урегулировании конфликта, Экспертный совет создает в течении пяти рабочих дней создает комиссию экспертов, которой поручает провести предварительные переговоры со сторонами конфликта и принять решение о форме его урегулирования. Методики работы комиссии экспертов разрабатываются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и ряда международных актов, реализуется в публичной форме посредством консультаций, правовой и общественной поддержки.

9.3. Для урегулирования конфликтов, Экспертный совет имеет право привлекать в комиссии необходимых специалистов, не участвующих в Системе, обращаться в общественные и другие организации, в надзорные и контролирующие органы.

9.4. Взаимодействие комиссии и сторон участников конфликта осуществляется на договорной основе. В договоре прописывается процедура и условия принятия сторонами результатов деятельности по урегулированию конфликта.

10. ОПЛАТА РАБОТ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

10.1. Оплата работ в Системе регулируется договорами между участниками добровольной сертификации.

10.2. Расходы, связанные с проведением сертификации, несут Заявители.

10.3. Условия оплаты работ определяются договором.

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

10.5. Оплата подготовки объектов к сертификации, обучения и аккредитации, консультаций по различным вопросам сертификации, информированию, проведению публичных и иных мероприятий производится заинтересованными организациями (лицами).

10.6. Стоимость работ по сертификации устанавливается Центральным органом системы на основе прогнозируемых затрат на сертификацию в зависимости от вида и объема работ.

10.7. Конкретный порядок оплаты определяется в соответствующих документах Системы.

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 20 из 33

Приложение А

**ФОРМА ЗАЯВКИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ**

Руководителю сертифицирующего органа
Санкт-Петербургской системы добровольной
сертификации «3З»

**З А Я В К А
НА ПРОВЕДЕНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ**

№ _____ от «_____» _____ 20__ г.

1. _____
 _____ полное наименование организации-заявителя/ индивидуального
 предпринимателя(далее заявитель)

Юридический адрес: _____

Почтовый индекс _____

Фактический адрес: _____

Почтовый индекс _____

ИНН _____ ;

код ОКПО _____ ;

ОКОНХ _____

Телефон _____, Факс _____,

E-mail _____, Сайт _____

Банковские Реквизиты:

Р/сч. _____, К/сч. _____

Банк _____

В лице руководителя _____

Должность, ФИО _____

просит провести сертификацию: _____

(наименование объекта)

Адрес объекта _____

по схеме № _____ на соответствие требованиям Санкт-Петербургской Системы добровольной сертификации «3З», оценить его сервисный потенциал и присвоить объекту соответствующий ему класс социально-бытового обслуживания населения.

2. ФИО, телефон и E-mail сотрудника, ответственного за связь _____

3. Заявитель обязуется:

- Выполнять все условия сертификации;
- Обеспечивать стабильность уровня качества услуг сертифицированного объекта;
- Оплатить все расходы на проведение сертификации и инспекционного контроля;

Приложение:

- копия уставных документов с указанием видов деятельности;

- копия свидетельства о государственной регистрации юридического лица (свидетельство о регистрации

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 21 из 33

ПБОЮЛ);

- копия свидетельства о регистрации в налоговом органе;
- заверенная заявителем копия справки о постановке на статистический учет;
- справка об отсутствии задолженности перед бюджетом и ПОР.
- копия приказа о назначении руководителя, если объект является структурным подразделением Заявителя, то копия приказа о назначении руководителя объекта;
- справка об организационной структуре объекта (в схематическом виде) и его реквизитах (юридический и/или фактический адрес нахождения, телефон, телефакс, электронный адрес, адрес сайта), а также о численности специалистов, их квалификации и стаже работы на объекте. В течение срока действия сертификата Заявитель обязан информировать орган по сертификации об изменении фактического адреса нахождения объекта не позднее 5-ти дней с момента изменения сведений;
- справка об оказываемых на объекте услугах;
- копия приказа о назначении специалиста (коуча), ответственного за проведение организационных действий по сертификации;
- справка о занимаемых объектом площадях и план клиентских помещений объекта (схема);
- копия лицензии, если заявитель осуществляет лицензированный вид деятельности;
- копии публикаций в СМИ о деятельности заявителя (при наличии);
- информацию о Заявителе и объекте сертификации для размещения в информресурсах в электронном виде по установленной форме (текстовые, фото и видео материалы) на флеш-носителе;
- результаты оценки клиентского потенциала объекта, сделанные УКС (при наличии).

Руководитель организации _____

Личная подпись

Расшифровка подписи

Главный бухгалтер _____

Личная подпись

Расшифровка подписи

М.П.

Дата « _____ » _____ 20__ г.

Примечание. Все ксерокопии и документы заверяются печатью организации.

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 22 из 33

Приложение Б

3&3

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ «33»

N 000000

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ КЛАССА ОБЪЕКТА

Действителен до "__" _____ 20__ г.

Орган по сертификации объектов индустрии здоровья и эстетических услуг удостоверяет, что объект _____ соответствует требованиям, предъявляемым к объектам социально-бытового обслуживания населения класса _____

Руководитель Органа
по сертификации

(подпись) (фамилия, имя, отчество)

М.П. Зарегистрирован в Реестре системы

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 23 из 33

Приложение В

КРИТЕРИИ СООТВЕТСТВИЯ ПРИЗНАКОВ ОБЪЕКТА ЕГО КЛАССУ

Описание	объекты клубного уровня	объекты салонного обслуживания	объекты бытового обслуживания	социальные объекты
Класс заведения по маркетинговой классификации	Премиум (леакшери)	Люкс	Средний класс (высокий и средний)	Эконом класс (средний и низкий)
Локация	Культурно-исторические, ландшафтные, районы и зоны элитной застройки.	Культурно-исторические, ландшафтные, районы и зоны массовой застройки, массового отдыха.	Районы массовой застройки, промышленные зоны, зоны массового отдыха, торговые зоны массмаркет.	Районы массовой застройки, промышленные зоны, зоны массового отдыха, торговые зоны массмаркет.
Здание	Отдельное стоящие, выделенные зоны, встроенные помещения, концептуальное обоснование. Собственная парковка.	Первая линия домов отдельно стоящие здания в т.ч. на внутривортовых территориях, выделенные зоны, встроенные помещения.	Первая, вторая линия домов в т.ч. внутривортовые территории.	Первая, вторая и т.д. линия домов в т.ч. внутривортовые территории.
Отделка	Натуральные материалы, дизайнерский интерьер, индивидуальный проект, отражение концепции в интерьере.	Ремонт, современными материалами, дизайн-проект.	Соответствие санитарным нормам,	Соответствие санитарным нормам,
Оснащение (оборудование, мебель)	Эксклюзивные модели и технологии.	Современные модели и технологии.	Соответствие санитарным нормам	Соответствие санитарным нормам
Квалификация персонала	Наличие опыта и рекомендаций.	Наличие опыта.	Подтвержденная документально	Подтвержденная документально
Финансирование	Коммерческая деятельность	Коммерческая деятельность	Коммерческая деятельность	Коммерческая деятельность и/или дотации
Уровень безопасности	Охраняемая территория.	Нормы МЧС, системы безопасности	Нормы МЧС	Нормы МЧС
Услуги, подлежащие медицинской сертификации	Возможно	Возможно	Возможно	нет

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 24 из 33

Приложение Г

Таблица весовых значений параметров для класса объекта.

<i>Описание/критерии признаки</i>	<i>объекты клубного уровня</i>	<i>объекты салонного обслуживания</i>	<i>объекты бытового обслуживания</i>	<i>социальные объекты</i>	<i><u>Примечания</u></i>
Класс заведения по маркетинговой классификации (X-M)					
1 Локация	1	0,6	0,9	0,7	X, X-M
2 Здание	1	0,9	0,9	0,3	X
3 Отделка	1	0,9	0,7	0,3	X-M, M
4 Оснащение	0,6	1	0,9	0,7	X-M, M
5 Квалификация персонала	1	0,9	0,6	0,5	X, M, X-M
6 Финансирование	0,9	0,9	0,6	0,7	X, X-M
7 Уровень безопасности	1	0,8	0,5	0,3	X-M
8 Услуги, подлежащие медицинской сертификации	0,5	1	0,8	0,1	X, M

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 25 из 33

Приложение Д

Корреляция значений параметров для класса объекта.

Код X	Объективные (исчисляемые) характеристики	Код M	Субъективные (исчисляемые) характеристики	Код X-M	Оценочные характеристики (Экспертные оценки)
X0.1	ОБЩАЯ ОЦЕНКА ЛОКАЦИИ	M0.2	ОБЩАЯ ОЦЕНКА РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЯ	XM0.3	ОБЩАЯ ОЦЕНКА
X0.11- 12	ОСНАЩЕНИЕ - ЗДАНИЕ, ПОМЕЩЕНИЯ	M0.21- 22	НАПРАВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ - ВЫДЕЛЕННЫЕ ЗОНЫ, ПРИЛЕГАЮЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА	XM0.31- 32	КЛАСС РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ (средний балл + баланс)
X0.13	ОСНАЩЕНИЕ - ВНУТРЕННИЙ ДЕКОР, СЕРВИСНЫЙ ПЕРСОНАЛ	M0.23	ШТАТ - УПРАВЛЕНИЕ, ДЕЛЕГИРОВАНИЕ	XM0.33	ЭСТЕТИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЪЕКТА, БРЕНДА
X0.14	ОСНАЩЕНИЕ - ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ	M0.24	КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ - СПЕЦИАЛИСТЫ	XM0.34	СПЕКТР УСЛУГ ПО ВОЗРАСТНЫМ КАТЕГОРИЯМ КЛИЕНТОВ, ПРОБЛЕМАМ
X0.15	РЕКЛАМНО-ИНФОРМАЦИОННАЯ АКТИВНОСТЬ (КЛАСС ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ РЕСУРСА, МЕРОПРИЯТИЙ, НАГРАД)	M0.25	ШТАТ - ТЕХНИЧЕСКИЙ ПЕРСОНАЛ	XM0.35	ОСНАЩЕНИЕ - ТЕРРИТОРИЯ
X0.16	РЕЖИМ РАБОТЫ	M0.26	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВИДЫ СЕРВИСА	XM0.36	ТРАНСПОРТНАЯ ДОСТУПНОСТЬ
X0.17	ОСНАЩЕНИЕ - ВХОДНАЯ ГРУППА, НАРУЖНАЯ РЕКЛАМА	M0.27	ШТАТ - АДМИНИСТРАТИВНЫЙ ПЕРСОНАЛ, ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СОТРУДНИКОВ	XM0.37	СЦЕНАРИЙ ОБЪЕКТА
X0.18	ЗОНИРОВАНИЕ - (СООТНОШЕНИЕ ОБЩИХ ПОМЕЩЕНИЙ И РАБОЧИХ ЗОН)	M0.28	НАПРАВЛЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ - ПРЕЙСКУРАНТ (УСЛУГ/ЧАС)	XM0.38	КЛИЕНТСКАЯ ПОЛИТИКА

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 26 из 33

Приложение Е

Классификация значений параметров для класса объекта.

1. Локация

Исходные данные:			Результат классификации (степени принадлежности к классам в %):						
Результаты наблюдения и опросов	Официальные данные и планы развития территорий	Данные из публичных источников (в т.ч. СМИ, справочников)	Культурно-исторические зоны	Ландшафтные зоны	Районы и зоны массового отдыха	Районы массовой застройки	Промышленные зоны	Зоны массового отдыха	Торговые зоны массмаркет
X 1-1	X 1-2	X 1-3	M 1-1	M 1-2	M 1-3	M 1-4	M 1-5	M 1-6	M 1-7

2. Здание

Исходные данные:			Результат классификации (степени принадлежности к классам в %):								
Результаты наблюдения и опросов	Официальные данные и планы территорий	Документально подтвержденные данные	Отдельно стоящие здания	Выделенные зоны и комплекс строений	Встроенные помещения	Первая линия домов	Отдельно стоящие здание	Внутридворовая территория	Вторая линия домов	Отдельный вход	Изолированность помещений
X 2-1	X 2-2	X 2-3	M 2-1	M 2-2	M 2-3	M 2-4	M 2-5	M 2-6	M 2-7	M 2-8	M 2-9

3. Отделка

Исходные данные:			Результат классификации (степени принадлежности к классам в %):									
Результаты наблюдения и опросов	Фото-видео материалы, рекламные носители	Документально подтвержденные данные (дизайн-проект, акты, протоколы, заключения)	Индивидуальный проект	Отражение концепции в интерьере	Использование натуральных материалов	Дизайнерский интерьер	«Типовой» проект	Качественный ремонт (если проведен)	Состояние интерьера (износ)	Соответствие санитарным нормам и ППБ	Изолированность внутренних зон и рабочих мест	Комфортность перемещения клиентов
X 3-1	X 3-2	X 3-3	M 3-1	M 3-2	M 3-3	M 3-4	M 3-5	M 3-6	M 3-7	M 3-8	M 3-8	M 3-9

4. Оснащение (оборудование, мебель)

Исходные данные:			Результат классификации (степени принадлежности к классам в %):								
Результаты наблюдения и опросов	Фото-видео материалы, рекламные носители	Документально подтвержденные данные (ведомости ТО, спецификации, техпаспорта)	Соответствие санитарным нормам и правилам	Эксклюзивные модели	Типовые распространенные модели	Современные модели и технологии	Традиционные технологии	Оснащение рабочих мест	Использование релакс-факторов (свет, звук, арома и т.д.)	Защита от контаминаций и других нежелательных факторов	
X 4-1	X 4-2	X 4-3	M 4-1	M 4-2	M 4-3	M 4-4	M 4-5	M 4-6	M 4-7	M 4-8	

5. Квалификация персонала

Исходные данные:			Результат классификации (степени принадлежности к классам в %):								
Результаты наблюдения и опросов	Рекламные материалы	Документально подтвержденные данные (документы об образовании и повышении квалификации, дипломы, сертификаты)	Квалификация персонала (высшее и среднее специальное образование)	Наличие у персонала опыта профессиональной работы	Наличие рекомендаций	Декларирование стандартов обслуживания	Соблюдение чистоты и требований сангигиены	Соблюдение стандартов обслуживания	Соблюдение правил проведения процедур	Комфортность клиента	
X 5-1	X 5-2	X 5-3	M 5-1	M 5-2	M 5-3	M 5-4	M 5-5	M 5-6	M 5-7	M 5-8	

6. Финансирование

Исходные данные:		Результат классификации (степени принадлежности к классам в %):						
Результаты наблюдения и опросов	Документально подтвержденные данные (документы об образовании и повышении квалификации, дипломы, сертификаты и т.д.)	Полнота прайса	Наличие комплексных предложений	Акции и дисконтные программы (карты и накопительные сертификаты)	Продажа сопутствующих товаров и услуг	Участие в городских социальных программах	Избирательность в обслуживании клиентов (членство)	Дотации и спонсорская помощь (в т.ч. льготы)
X 6-1	X 6-2	M 6-1	M 6-2	M 6-3	M 6-4	M 6-5	M 6-6	M 6-7

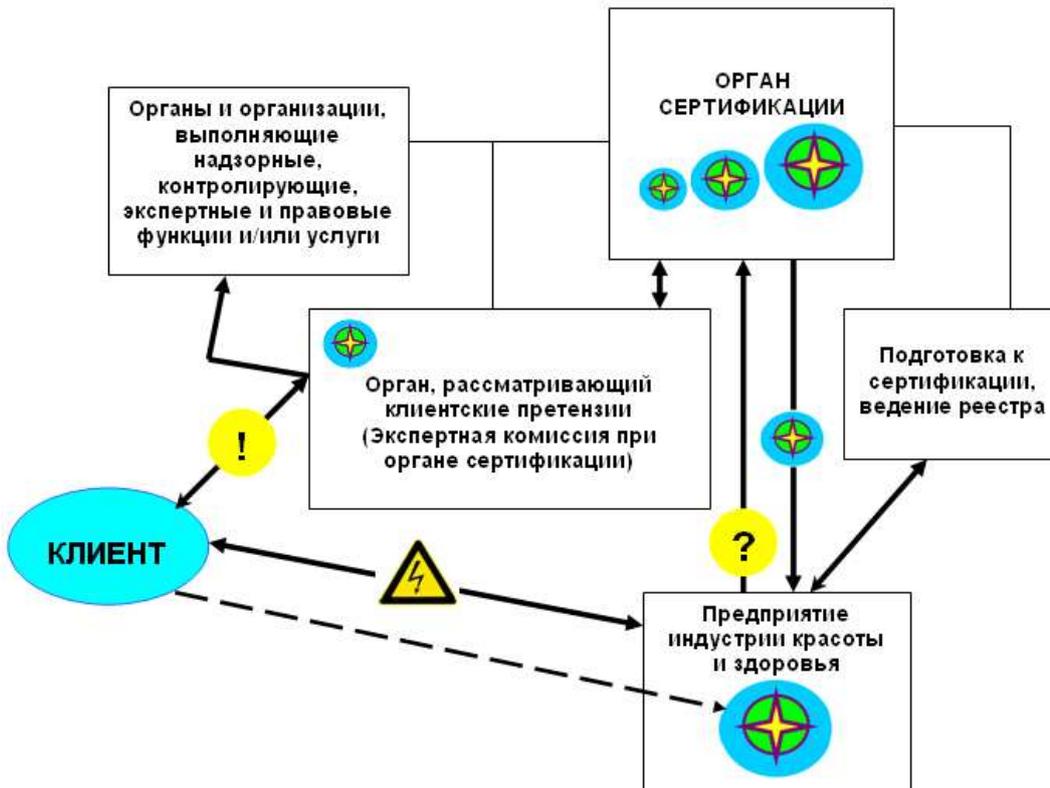
7. Уровень безопасности

Исходные данные:			Результат классификации (степени принадлежности к классам в %):						
Результаты наблюдения и опросов	Рекламные материалы	Документально подтвержденные данные (договоры, заключения, акты, сертификаты.)	Физическая ограниченность доступа в помещение	Физическая ограниченность доступа к вешам клиента	Оснащенность системами пожаротушения	Оснащение тревожной сигнализацией	Физическая ограниченность доступа к транспорту клиента	Оформление юридических отношений с клиентом	Контрафактная и просроченная продукция
X 7-1	X 7-2	X 7-3	M 7-1	M 7-2	M 7-3	M 7-4	M 7-5	M 7-6	M 7-7

8. Услуги, подлежащие медицинской сертификации

Исходные данные:			Результат классификации (степени принадлежности к классам в %):		
Результаты наблюдения и опросов	Рекламные материалы	Документально подтвержденные данные (лицензия)	Доля услуг (видов деятельности), подлежащих медицинской сертификации	Легитимность медицинской лицензии (соответствие реквизитов, срок действия, виды деятельности)	Соблюдение требований медицинской лицензии
X 8-1	X 8-2	X 8-3	M 8-1	M 8-2	M 8-3

Схема урегулирования конфликтов



3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 28 из 33

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАЗРАБОТАЛ

Зам.генерального директора
ООО «Академия
персонального сервиса»

подпись

дата

Бойцов А.А.

ФИО

СОГЛАСОВАНО

Зам.генерального директора
ООО «Академия
персонального сервиса»

подпись

дата

Виноградова Е.А.

ФИО

Зам.генерального директора
ООО «Академия
персонального сервиса»

подпись

дата

Бунова Г.Г.

ФИО

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 29 из 33

ЛИСТ ЗАМЕЧАНИЙ К СТП 001-11

Основание для разработки СТП _____

Дата передачи на согласование _____

Срок исполнения _____

Номер раздела, пункта, использованная в СТП формулировка	Раздел, пункт изложить в редакции (предлагаемая формулировка)	Заключение (отклонить - принять)*

Примечания:

- 1) Проект СТП передается под роспись.
- 2) *Заполняется с обоснованием.

ПЕРЕДАЛ:

_____ должность _____ подпись _____ дата _____ ФИО

СОГЛАСОВАНО:

_____ должность _____ подпись _____ дата _____ ФИО

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 30 из 33

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК

№ п/п	Дата проверки	Должность и Ф.И.О. исполнителя	Результаты проверки	Подпись
----------	------------------	-----------------------------------	------------------------	---------

3&3

Сертификация деятельности организаций в индустрии
здоровья и эстетических услуг.
Положение о системе добровольной сертификации «3&3».
СТП 001-11

Изменение:

Лист: 31 из 33

--	--	--	--	--

3&3	Сертификация деятельности организаций в индустрии здоровья и эстетических услуг. Положение о системе добровольной сертификации «3&3». СТП 001-11	Изменение:
		Лист: 33 из 33

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Должность	Фамилия, инициалы	Дата	Подпись