



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

окуд

27.01.2020

№ 17

Об учреждении награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного диплома «Марка качества «Visit Petersburg»

В соответствии с Законом Санкт-Петербурга от 26.06.2019 № 424-102 «О наградах и иных формах поощрения в Санкт-Петербурге» и в целях стимулирования субъектов туристской индустрии, зарегистрированных и осуществляющих хозяйственную деятельность на территории Санкт-Петербурга, к улучшению качества предоставляемых услуг Правительство Санкт-Петербурга

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Учредить награду Правительства Санкт-Петербурга – почетный диплом «Марка качества «Visit Petersburg».
2. Утвердить Положение о награде Правительства Санкт-Петербурга – почетном дипломе «Марка качества «Visit Petersburg» (далее – Положение).
3. Утвердить описание и образец награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного диплома «Марка качества «Visit Petersburg» согласно приложению.
4. Комитету по развитию туризма Санкт-Петербурга в месячный срок утвердить документы, предусмотренные Положением.
5. Контроль за выполнением постановления возложить на вице-губернатора Санкт-Петербурга Соколова М.Ю.

**Губернатор
Санкт-Петербурга**



А.Д.Беглов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением
Правительства Санкт-Петербурга
от 27.01.2020 № 17

ПОЛОЖЕНИЕ
о награде Правительства Санкт-Петербурга – почетном дипломе
«Марка качества «Visit Petersburg»

1. Награда Правительства Санкт-Петербурга – почетный диплом «Марка качества «Visit Petersburg» (далее – награда) является формой поощрения за получившие признание в Санкт-Петербурге выдающиеся заслуги в сфере туризма перед Санкт-Петербургом и его жителями в части достижения высокого качества оказания услуг субъектами туристской индустрии.

1.1. Наградой награждаются граждане Российской Федерации и организации.

1.2. Состав комиссии по присуждению награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного диплома «Марка качества «Visit Petersburg» (далее – комиссия), положение о комиссии, порядок проведения отбора по присуждению награды устанавливаются Комитетом по развитию туризма Санкт-Петербурга (далее – Комитет).

2. Требования к физическим лицам и организациям:

2.1. Требования к организациям, представляемым к награждению:

2.1.1. Государственная регистрация организации на территории Санкт-Петербурга.

2.1.2. Отсутствие задолженности по налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации по состоянию на дату начала календарного года подачи заявки на участие в отборе на присуждение награды (далее – заявка).

2.1.3. Отсутствие решения о реорганизации, ликвидации, банкротстве.

2.1.4. Отсутствие задолженности перед работниками по заработной плате на первое число месяца, предшествующее месяцу подачи заявки.

2.1.5. Соответствие организации, представляемой к награждению, критериям отбора на присуждении награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного диплома «Марка качества «Visit Petersburg» и показателям качества оказания услуг субъектами туристской индустрии согласно приложению к настоящему Положению (далее – Критерии и показатели).

2.2. Требования к физическим лицам, представляемым к награждению:

2.2.1. Наличие гражданства Российской Федерации.

2.2.2. Стаж работы по специальности в сфере туристской индустрии Санкт-Петербурга или стаж работы в занимаемой должности в организации, осуществляющей свою деятельность в сфере туристской индустрии Санкт-Петербурга, не менее 12 месяцев.

2.2.3. Соответствие физического лица, представляемого к награждению, показателям качества оказания услуг субъектами туристской индустрии, указанным в Критериях и показателях.

3. Порядок представления к награде:

3.1. Награда присуждается Правительством Санкт-Петербурга на основании решения комиссии, принимаемого по итогам отбора на присуждение награды (далее – отбор) один раз в год по следующим номинациям:

«Средства размещения»;

«Экскурсоводы (гиды) и гиды-переводчики»;

«Туроператорская деятельность»;

«Объекты общественного питания»;

«Средства транспорта (наземный и водный транспорт)».

Отбор осуществляется в соответствии с критериями отбора и показателями качества оказания услуг субъектами туристской индустрии, указанными в Критериях и показателях.

3.2. Порядок представления заявки и анкеты «Оценка качества обслуживания туристов» (далее – анкета):

3.2.1. Отбор считается открытым после размещения информации о начале отбора в подсистеме «Городской туристский портал» государственной информационной системы Санкт-Петербурга «Туристский реестр Санкт-Петербурга», предназначенной для размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте www.visit-petersburg.ru информации для туристов и жителей Санкт-Петербурга по вопросам туризма в Санкт-Петербурге (далее – Портал).

3.2.2. Место и сроки приема заявок и анкет, а также формы анкет и заявок утверждаются Комитетом.

3.2.3. Участник отбора имеет право подать не более одной заявки и анкеты. Не допускается подача заявки и анкеты участником отбора более чем на одну номинацию.

3.2.4. К заявке и анкете прилагаются:

3.2.4.1. Для организаций:

выписка из Единого государственного реестра юридических лиц, срок действия которой не превышает тридцати дней с даты ее получения;

копия свидетельства о постановке на учет в налоговом органе (заверенная подписью руководителя или уполномоченным лицом и печатью организации (при наличии));

справка об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сбора, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов, срок действия которой не превышает трех месяцев с даты ее получения;

справка о своевременности выплаты всем сотрудникам заработной платы и об отсутствии задолженности по ней (с подписью руководителя или уполномоченного лица и главного бухгалтера, заверенная печатью организации (при наличии));

ходатайство о награждении работника организации (в случае, если организация выступает инициатором на участие в отборе своего работника);

документы, перечень которых утверждается Комитетом, подтверждающие требование, предусмотренное в пункте 2.1.5 настоящего Положения.

3.2.4.2. Для физических лиц:

копия паспорта гражданина Российской Федерации;

копия трудовой книжки;

документы, перечень которых утверждается Комитетом, подтверждающие требование, предусмотренное в пункте 2.2.3 настоящего Положения.

3.2.5. Заявки, анкеты и документы, указанные в пункте 3.2.4 настоящего Положения, представляются участниками отбора в бумажном или электронном виде. Заявка, анкета и документы, указанные в пункте 3.2.4 настоящего Положения, представленные в бумажном виде, должны быть пронумерованы, прошиты в единый комплект, подписаны участником отбора или представителем участника отбора и скреплены печатью (при наличии). Полномочия представителя участника отбора подтверждаются доверенностью.

3.2.6. Заявки, анкеты, и документы, указанные в пункте 3.2.4 настоящего Положения, представленные после окончания срока приема, не принимаются и не рассматриваются.

4. Порядок награждения победителей отбора:

4.1. На основании решения комиссии Комитет в течение 10 рабочих дней со дня его получения осуществляет подготовку проекта постановления Правительства Санкт-Петербурга о присуждении награды.

4.2. Постановление Правительства Санкт-Петербурга о присуждении награды публикуется на Портале.

4.3. Ежегодно награждению подлежит не более трех участников отбора в каждой номинации.

5. Порядок вручения награды:

5.1. Вручение награды победителям отбора осуществляется в торжественной обстановке Губернатором Санкт-Петербурга или иным уполномоченным им лицом в течение 30 рабочих дней после вступления в силу постановления Правительства Санкт-Петербурга о присуждении награды.

5.2. Награда вручается лично победителю отбора или представителю победителя Отбора. Полномочия представителя(-ей) победителя отбора подтверждаются доверенностью.

5.3. Участникам Отбора, занявшим I, II или III место в отборе, вручается награда соответственно за I, II или III место. Наличие дополнительных степеней награды не предусмотрено.

5.4. Организацию торжественной церемонии награждения победителей отбора осуществляет Комитет.

6. Порядок осуществления организации изготовления, учета и хранения наград, выдачи дубликатов наград, а также учета сведений о награжденных физических лицах и организациях:

6.1. Организацию изготовления, учета и хранения наград до их вручения, а также учет сведений о награжденных физических лицах и организациях обеспечивает Комитет в соответствии с требованиями действующего законодательства.

6.2. Дубликат награды, взамен утраченной не выдается.

7. Ношение награды не предусмотрено.

Приложение
к Положению о награде
Правительства Санкт-Петербурга –
почетном дипломе
«Марка качества «Vizit Peterburg»

КРИТЕРИИ

отбора на присуждение награды Правительства Санкт-Петербурга –
почетного диплома «Марка качества «Visit Petersburg»
и показатели качества оказания услуг субъектами туристской индустрии

1. Критерии отбора и показатели качества в номинации «Средства размещения»

№ п/п	Критерии отбора	Показатели качества	Балл
1	2	3	4
1	Оценка организации, представляемой к награждению	1. Наличие сертификата о прохождении классификации (согласно категории средства размещения). 2. Количество лет на рынке туристских услуг (от 1 года до 4 лет – 1 балл, от 5 лет до 10 лет – 2 балла, от 11 лет и более – 3 балла). 3. Членство в профессиональных ассоциациях, союзах (от 1 до 2 – 1 балл, от 3 до 4 – 2 балла, от 5 и более – 3 балла). 4. Общественная и социальная деятельность: участие в общественных, благотворительных мероприятиях (от 1 до 2 мероприятий – 1 балл, от 3 до 4 – 2 балла, от 5 и более – 3 балла); участие в социальных проектах развития туризма (от 1 до 2 проектов – 1 балл, от 3 до 4 – 2 балла, от 5 и более – 3 балла)	1 1-3 1-3 1-3 1-3
2	Условия предоставления услуг средств размещения	1. Доступность для маломобильных групп населения: пандус для заезда, номера для инвалидов-колясочников, специальные туалеты в лобби, сайт для слабовидящих, наличие информации для слабовидящих. 2. Наличие бесплатной справочной литературы (карты, буклеты, путеводители). 3. Наличие дополнительного сервиса для гостей с учетом стран прибытия	1 1 1
3	Процесс предоставления услуг средств размещения	1. Уровень квалификации сотрудников: владение иностранными языками (от 1 до 3 сотрудников – 1 балл, от 4 до 5 – 2 балла, от 6 и более – 3 балла); наличие профильного образования и лицензий (от 1 до 3 сотрудников – 1 балл, от 4 до 5 – 2 балла, от 6 и более – 3 балла). 2. Наличие корпоративного/фирменного стиля	1-3 1-3 1
4	Безопасность предоставления услуг средств размещения	Антитеррористическая защищенность объектов гостиничного комплекса: обязательное наличие утвержденного паспорта безопасности гостиниц и иных средств размещения, разработанного в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 14.04.2017 № 447; наличие дополнительных средств технической защиты и требований по антитеррористической защищенности	1 1

1	2	3	4
5	Результат предоставления услуг средств размещения	<p>1. Наличие интернет-ресурсов: сайта средства размещения в Интернете, возможности бронирования/отмены, мультиязычность указанного сайта.</p> <p>2. Система сопровождения клиентов: справочная служба или отдел по работе с претензиями.</p> <p>3. Наличие информации о средстве размещения на интернет-ресурсах</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

**2. Критерии отбора и показатели качества в номинации
«Экскурсоводы (гиды) и гиды-переводчики»**

№ п/п	Критерии отбора	Показатели качества	Балл
1	2	3	4
1	Оценка деятельности экскурсовода (гида) и гида-переводчика	<p>1. Наличие у экскурсовода (гида) и гида-переводчика свидетельства об аккредитации.</p> <p>2. Общественная и социальная деятельность: участие в общественных, благотворительных мероприятиях, подтвержденное дипломами, благодарственными письмами, наградами и другими знаками отличия (от 1 до 2 мероприятий – 1 балл, от 3 до 4 – 2 балла, от 5 и более – 3 балла); участие в социальных проектах развития туризма (от 1 до 2 проектов – 1 балл, от 3 до 4 – 2 балла, от 5 и более – 3 балла)</p>	<p>1</p> <p>1-3</p> <p>1-3</p>
2	Условия предоставления услуги экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком	<p>1. Наличие разрешений для федеральных, городских, иных музеев (от 1 до 3 – 1 балл, от 4 до 5 – 2 балла, от 5 и более – 3 балла).</p> <p>2. Наличие авторских индивидуальных экскурсий (от 1 до 3 – 1 балл, от 4 до 5 – 2 балла, от 6 и более – 3 балла)</p>	<p>1-3</p> <p>1-3</p>
3	Процесс предоставления услуги экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком	<p>1. Знание языка, подтвержденное сертификатом, дипломом (при работе с иностранными туристами) (1 язык - 1 балл, 2 – 2 балла, от 3 и более – 3 балла).</p> <p>2. Мультиязычность экскурсионного сопровождения (от 1 до 2 языков - 1 балл, от 3 и более – 2 балла)</p>	<p>1-3</p> <p>1-2</p>
4	Результат предоставления услуги экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком	<p>1. Наличие положительных отзывов (в мобильном приложении «Visit-Petersburg», на сайте туроператоров в Интернете).</p> <p>2. Фотоотчет о проведенных экскурсиях (не менее 5 фотографий)</p>	<p>1-3</p> <p>1</p>

**3. Критерии отбора и показатели качества в номинации
«Туроператорская деятельность»**

№ п/п	Критерии отбора	Показатели качества	Балл
1	2	3	4
1	Оценка организации, представляемой к награждению	1. Наличие методической службы, отвечающей за ассортиментную политику. 2. Общественная и социальная деятельность: участие в общественных, благотворительных мероприятиях, подтвержденное дипломами, благодарственными письмами, наградами и другими знаками отличия (от 1 до 2 проектов – 1 балл, от 3 до 4 – 2 балла, от 5 и более – 3 балла); участие в социальных проектах развития туризма (от 1 до 2 проектов – 1 балл, от 3 до 4 – 2 балла, от 5 и более – 3 балла). 3. Членство в профессиональных ассоциациях, союзах (от 1 до 2 – 1 балл, от 3 до 4 – 2 балла, от 5 и более – 3 балла)	1 1-3 1-3 1-3
2	Условия предоставления услуги туроператорской деятельности	Наличие сайта туроператора в Интернете с возможностью заказа туруслуги онлайн, мультязычность указанного сайта. 1. Система сопровождения клиентов: справочная служба или отдел по работе с претензиями	1 1
3	Процесс предоставления услуги туроператорской деятельности	Требования к персоналу: владение иностранными языками (от 1 до 3 сотрудников – 1 балл, от 4 до 5 – 2 балла, от 6 и более – 3 балла); наличие профильного образования/курсов повышения квалификации (от 1 до 3 сотрудников – 1 балл, от 4 до 5 – 2 балла, от 6 и более – 3 балла)	1-3 1-3
4	Безопасность предоставления услуги туроператорской деятельности	Обеспечение безопасности в местах массового пребывания людей при осуществлении экскурсионных услуг: участие туроператоров в развитии государственной информационной системы Санкт-Петербурга «Аппаратно-программный комплекс «Безопасный город» (установка средств видеонаблюдения и включение в городскую систему)	1
5	Результат предоставления услуги туроператорской деятельности	Наличие отзывов клиентов в Интернете	1

4. Критерии отбора и показатели качества в номинации «Объекты общественного питания»

№ п/п	Критерий отбора	Показатели качества	Балл
1	2	3	4
1	Архитектурно-планировочные решения и оформление здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуг общественного питания организацией, представляемой к награждению	1. Вывеска: световая с элементами оформления; обычная освещаемая. 2. Помещения для потребителей: наличие вестибюля; наличие гардероба; наличие банкетного зала. 3. Оформление зала и помещений для потребителей: использование декоративных элементов, создающих единство стиля; наличие эстрады (сцены) и (или) танцевальной площадки; наличие художественных композиций (клумб из живых цветов, фонтанов, аквариумов и т.п.); наличие барной стойки. 4. Микроклимат: система кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных параметров температуры и влажности; система вентиляции, обеспечивающая допустимые параметры температуры и влажности	2 1 1 1 1 1 1 1 2 1
2	Оформление меню, преysкурантов продукции	Оформление: на русском языке; на русском и английском языках; на двух иностранных языках и более; в фирменном стиле организации	1 2 3 1
3	Ассортимент продукции	Ассортимент, состоящий преимущественно из оригинальных, изысканных, заказных и фирменных блюд, изделий и напитков. Разнообразный ассортимент сложного приготовления. Разнообразный ассортимент. Выполнение особых пожеланий потребителя по изготовлению блюд и их подаче	3 2 1 3
4	Качество обслуживания посетителей организацией, представляемой к награждению	Наличие бригадира официантов. Наличие официантов, барменов, метрдотелей, бригадира официантов, говорящих на английском языке. Наличие персонала, говорящего на двух иностранных языках и более. Наличие сомелье. Предварительная сервировка стола. Приветствие гостя*. Обслуживание **. Стандарты поведения ***. Меню ****. Сервировка/чистота ресторана *****	1 1 2 1 1 2 2 1 2 2

1	2	3	4
		13.Наличие книги отзывов и предложений, ее своевременная проверка со стороны администрации организации.	1
		14.Наличие должностных инструкций, подписанных работниками соответствующих профессий.	1
		15.Наличие профессионального образования и (или) профессиональной подготовки, опыта работы персонала организации.	1
		16.Наличие санитарных книжек у всего обслуживающего персонала; проведение предварительных и периодических медосмотров.	1
		17.Наличие форменной одежды у обслуживающего и производственного персонала.	1
		18.Проведение инструктажей по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности.	1
		19.Контроль качества продукции (наличие договора с лабораторией на проведение производственного контроля).	1
		20.Периодичность проведения влажной уборки в помещениях организации, наличие разрешенных моющих средств для мытья посуды и уборки.	1
		21.Оснащение туалетной комнаты (наличие мыла, туалетной бумаги, салфеток и проч.)	1

*** Встреча гостя**

Гостя встречают в течение 30 секунд:

Бригадир официантов (иной работник) первым приветствует гостя: «Доброе утро/день/вечер!».

Если было предварительное бронирование и стол не был готов в назначенное время, гостя провожают в бар/зону ожидания и предлагают бесплатный напиток.

Официант уточняет количество гостей: «Вы будете ужинать (обедать) вдвоем (втроем и т.д.) или к вам кто-то присоединится?», «Сколько вас будет человек?».

Официант подает гостю(-ям) меню раскрытым на первой странице.

Официант подходит и приветствует гостя в течение 10 минут, чтобы принять заказ.

Официант оказывает помощь при выборе блюд и напитков (знание официантом меню).

**** Обслуживание**

Аперитив предлагается в течение 2 минут.

Официант может ответить на любые вопросы относительно меню (ассортимент блюд, компоненты, время приготовления, рекомендации).

Официант повторяет заказ.

Официант поблагодарит гостя за заказ и желает приятного отдыха.

Напитки подаются в течение пяти минут после заказа.

Напитки подаются на подносе.

Холодные закуски и (или) салаты подаются в течение 10 минут после принятия заказа.

Основное блюдо подается в течение 15 минут после того, как была убрана посуда с закусками.

Заказ, правильный и полный, соответствует описанию/фотографии меню.

При подаче блюд официант озвучивает гостю(-ям) названия блюд.

Официант желает приятного аппетита гостю(-ям).

В наличии все необходимые приправы (например, мятный соус, хрен, горчица, кетчуп и т. д.), подаются они в соответствующей посуде (соуснике и т.д.) или фирменной упаковке.

По завершении основного блюда официант убирает тарелки и приборы основного блюда. Официант предлагает кофе/чай и уточняет у гостя его предпочтения.

Кофе/чай должен быть подан в течение пяти минут после заказа и перед десертом должны быть предложены молоко/сливки, сахар (белый/коричневый/ сахарозаменитель).

Менеджер/руководитель подходит к столу, чтобы выяснить, все ли понравилось гостю.

Счет подают в течение трех минут в закрытой папке; счет должен быть расписан и соответствовать заказу и ценам в меню.

*** Стандарты поведения

У официанта/администратора/ иного работника, общающегося с гостем, имеется бейдж.

Официант благодарит гостя за выбор их ресторана/бара/кафе.

Официант проявляет внимание к гостю во время обслуживания

Официант (иной работник) вежливо прощается с гостем, предлагает посетить их заведение снова.

**** Меню

Температура блюд соответствует ожиданиям гостей.

Блюда оформлены аккуратно (кайма тарелки/ подноса/ сервировочного блюда чистая).

Поданные блюда соответствуют блюдам, представленным в меню, по составу ингредиентов и оформлению (при наличии фотографии в меню).

Технология приготовления блюд соответствует запросу гостя.

Время ожидания заказа не более 20 минут.

***** Сервировка/чистота ресторана

Ресторан содержится в чистоте.

Оборудование туалетов: туалетные кабины, сантехническое оборудование, туалетная бумага, мыло или диспенсер с жидким мылом, бумажные полотенца или электрополотенце, крючки для одежды, корзина для мусора.

Мебель в ресторане/кафе/баре находится в хорошем состоянии (чистая, без видимых повреждений).

Столы/ стулья/ диваны чистые, без пятен и крошек.

Зеркальные и стеклянные поверхности чистые, без видимых пятен и повреждений.

Солонки и перечницы на столах (при наличии) чистые и полные.

***** СП 59.13330

«СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», утвержденные приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 14.11.2016 № 798/пр.

**5. Критерии отбора и показатели качества в номинации
«Средства транспорта (наземный транспорт)»**

№ п/п	Критерии отбора	Показатели качества	Балл
1	2	3	4
1	Конструкционные параметры:		50
1.1	Класс экологической безопасности		10
		Электробус или автобус, эксплуатируемый на КПП, дизеле, Евро-5 и выше	10
			5
1.2	Уровень пола		10
		Низкопольный	10
		Полунизкопольный	5
1.3	Условия посадки и высадки пассажиров		10
		Наличие подъемной платформы (аппарели) и системы кнплинга	10
		Наличие подъемной платформы (аппарели) или системы кнплинга	5
1.4	Наличие ЭИТ		5
		Наличие всех видов ЭИТ (боковые, лобовые, задние, внутрисалонные)	5
		Частичное оснащение ЭИТ	2
1.5	Наличие автоматической коробки передач		5
1.6	Тип сидений (наличие тканевой обивки)		5
1.7	Температурный режим		5
		Наличие кондиционера и отопителя салона	5
		Наличие кондиционера или отопителя салона	2
2	Сервисы для пассажиров:		20
2.1	Наличие системы навигации внутри и снаружи транспортного средства	Наличие навигационных пиктограмм и табличек	5
2.2	Возможность оплаты банковскими картами и мобильными устройствами	Наличие терминалов для оплаты банковскими картами и мобильными устройствами	5
2.3	Дублирование необходимой информации для иностранных туристов	Наименование начального, конечного, промежуточных остановочных пунктов маршрута на английском языке	5
2.4	Дублирование необходимой информации для слабовидящих пассажиров		5
		Крупный шрифт и таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля	5
		Крупный шрифт или таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля	2
3	Дополнительные ресурсы:		20
3.1		Наличие услуги доступа к сети Wi-Fi в салоне автобуса	5

1	2	3	4
		<p>Показатель доступности туалетных комнат: Значение показателя рассчитывается по следующей формуле:</p> $A/B=C,$ <p>где:</p> <p>А – пассажировместимость теплохода; В – количество туалетных комнат; С – показатель доступности.</p> <p>Наличие климат-контроля, поддерживающего температуру помещения 20-25 градусов по Цельсию. Наличие дополнительных услуг на борту теплохода (Wi-Fi, одноразовые пледы, зонты).</p> <p>3. Наличие технологической базы для обслуживания клиентов:</p> <p>Интернет-ресурсы по продаже билетов для возможности предварительной покупки билетов через Интернет.</p> <p>Интернет-ресурсы для предоставления возможности выбора клиентом конкретных мест на теплоходе.</p> <p>Система сопровождения клиентов: справочная служба и отдел по работе с претензиями</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
3	Процесс предоставления транспортной услуги, организацией, представляемой к награждению	<p>1. Уровень квалификации сотрудников: владение иностранными языками; наличие профильного образования и лицензий.</p> <p>2. Наличие корпоративного/фирменного стиля.</p> <p>3. Требования к экскурсионному сопровождению: наличие у экскурсовода необходимых лицензий и аккредитаций; мультиязычность экскурсионного сопровождения; наличие выбора различных вариантов экскурсий на одном маршруте</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>
4	Результат предоставления транспортной услуги, организацией, представляемой к награждению	<p>1. Стандартизация экскурсионного сопровождения (сертификация экскурсий).</p> <p>2. Уровень организации оказания услуг: наличие и соблюдение расписания отправления рейсов; соблюдение заявленных временных регламентов услуги (продолжительность); соблюдение заявленного маршрута и программы</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>

Принятые сокращения:

критерии отбора – критерии отбора на присуждение награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного диплома «Марка качества «Visit Petersburg»

показатели качества – показатели качества оказания услуг субъектами туристской индустрии

Интернет – информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»

КПГ – компримированный природный газ

ЭИТ – электронное информационное табло



Приложение
к постановлению
Правительства Санкт-Петербурга
от 27.01.2020 № 17

ОПИСАНИЕ
и образец награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного диплома
«Марка качества «Visit Petersburg»

1. Описание награды Правительства Санкт-Петербурга – почетного диплома
«Марка качества «Visit Petersburg»

Награда Правительства Санкт-Петербурга – почетный диплом «Марка качества «Visit Petersburg» (далее – награда) изготовлена на бумаге формата А4 плотностью не менее 300 г/кв.м.

Награда выполнена в виде почетного диплома, включающего эмблему, содержащую надпись «Visit Petersburg» с указанием номинации в соответствии с пунктом 3.1 Положения о награде Правительства Санкт-Петербурга – почетном дипломе «Марка качества «Visit Petersburg», утвержденного настоящим постановлением, ниже располагается надпись «Награда Правительства Санкт-Петербурга – почетный диплом «Марка качества «Visit Petersburg за ____ место», наименование организации и подпись Губернатора Санкт-Петербурга.

Герб Санкт-Петербурга располагается в правом верхнем углу награды.

Год присуждения награды ставится внизу.

В правом нижнем углу награды располагается эмблема, выполненная в белом цвете.

2. Образец награды

