

**MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ  
ČESKÁ CENTRÁLA CESTOVNÍHO RUCHU – CZECHTOURISM**

**Závazná pravidla certifikace Českého systému kvality služeb**



**Český systém kvality služeb  
Czech service quality system**

**PREAMBULE**

Ministerstvo pro místní rozvoj, v souladu s uskutečňováním záměru systematicky pomáhat při zvyšování kvality služeb a získávání odborných znalostí zejména malým a středním podnikům působícím v cestovním ruchu, a tím přispívat ke zvýšení konkurenceschopnosti těchto subjektů, zavádí značku „Český systém kvality služeb“, která je založena na certifikaci výše uvedených subjektů, za splnění podmínek dále vymezených v těchto závazných pravidlech.

## 1. Vymezení pojmů

Český systém kvality služeb	Je inovativní a dobrovolný nástroj – systém primárně určený pro malé a střední podniky působící v cestovním ruchu, jimž je schopen systematicky pomáhat při zvyšování kvality služeb a získávání odborných znalostí a současně přispívat ke zvyšování konkurenceschopnosti těchto subjektů.
Standard Českého systému kvality služeb	Metodická součást Českého systému kvality služeb, podle které je prováděna certifikace organizací. Standard vydává Specializované pracoviště Českého systému kvality služeb. Aktuální znění Standardu Českého systému kvality služeb je dostupné na webovém portále ČSKS.
Certifikační místo	Zahrnuje Specializované pracoviště Českého systému kvality služeb, Radu pro kvalitu a certifikaci Českého systému kvality služeb a Hodnotitelské centrum Českého systému kvality služeb.
Specializované pracoviště Českého systému kvality služeb	Jedná se o pracoviště, které je jednotným místem kontaktu pro všechny zainteresované strany. Metodicky řídí Český systém kvality služeb, je správcem značky Českého systému kvality služeb, přijímá podklady pro certifikaci, vydává certifikáty I. a II. stupně Českého systému kvality služeb organizacím a poskytuje informace o Českém systému kvality služeb. Řídí tým regionálních koordinátorů, organizuje školení a úspěšným absolventům těchto školení uděluje certifikáty Trenérů kvality I. nebo II. stupně.
Hodnotitelské centrum Českého systému kvality služeb	Na základě podkladů dodaných organizacemi Hodnotitelské centrum zabezpečuje posuzování shody se Standardem Českého systému kvality služeb v prvním i druhém stupni.
Rada pro kvalitu a certifikaci Českého systému kvality služeb	Je složena ze zástupců Ministerstva pro místní rozvoj ČR, České centrály cestovního ruchu – CzechTourism, Rady kvality při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR, Hodnotitelského centra ČSKS a zástupce Pracovní skupiny, která sdružuje profesní asociace a zástupce odborné veřejnosti. Rada kvality na základě podnětů z ostatních pracovišť projednává změny v požadavcích Standardu Českého systému kvality služeb, Závazných pravidlech Českého systému kvality služeb a v hodnotících kritériích. Rada dále posuzuje návrhy na odebrání certifikátu a funguje jako odvolací místo pro organizace v případě stížností na Hodnotitelské centrum nebo Specializované pracoviště.
Trenér kvality	Osoba, kterou určila organizace a úspěšně absolvovala školení a získala certifikát Trenéra kvality I. stupně ČSKS nebo Trenéra kvality II. stupně ČSKS.
Webový portál Českého systému kvality služeb	Webový portál Českého systému kvality služeb <a href="http://www.csks.cz">www.csks.cz</a> je základním zdrojem informací pro organizace usilující o certifikaci v rámci Českého systému kvality služeb. Prostřednictvím webového portálu provádí organizace registraci a přihlášení do Českého systému kvality služeb. Zároveň přes portál podávají žádosti o certifikaci, aktualizaci či recertifikaci.

## 2. Vymezení pravidel certifikace

- 2.1. Značku Českého systému kvality služeb uděluje Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism na základě doporučení nezávislého hodnocení provedeného pracovištěm Hodnotitelského centra Českého systému kvality služeb. Značka Českého systému kvality služeb smí být udělena pouze po splnění všech podmínek stanovených v závazných pravidlech pro udělování značky Českého systému kvality služeb.
- 2.2. Značku Českého systému kvality služeb spravuje Specializované pracoviště Českého systému kvality služeb, organizačně začleněné v rámci Odboru regionální partnerství a vztahy B2B České centrály cestovního ruchu – CzechTourism.

- 2.3. Splnění všech podmínek pro udělení značky Českého systému kvality služeb ověřuje a hodnotí nezávislé Hodnotitelské centrum Českého systému kvality služeb.
- 2.4. Značka Českého systému kvality služeb je registrovanou kombinovanou ochrannou známkou Ministerstva pro místní rozvoj ČR u Úřadu pro průmyslové vlastnictví a každé organizaci je udělována pouze po dobu, kdy tato organizace splňuje podmínky certifikace Českého systému kvality služeb. Používání značky Českého systému kvality služeb se řídí platným Manuálem jednotného vizuálního stylu, Logo manuálem a dalšími podmínkami stanovenými v těchto pravidlech.
- 2.5. Značka Českého systému kvality služeb je udělována certifikačním místem organizacím bezplatně dle jednotlivých etap v době trvání projektu a dle rozhodnutí Specializovaného pracoviště v době udržitelnosti projektu, nejpozději však do 31. 12. 2017. Projektem se rozumí projekt s názvem Národní systém kvality služeb cestovního ruchu, který je financovaný z Integrovaného operačního programu formou dvou oddělených projektů v cíli Konvergence (CZ.1.06/4.1.00/13.08126) a cíli Regionální konkurenceschopnost a zaměstnanost (CZ.1.06/4.1.00/13.08127) spolufinancovaných ze strukturálních fondů Evropské unie.
- 2.6. Od 1. 1. 2016 nastalo období udržitelnosti projektu Národní systém kvality služeb cestovního ruchu, ve kterém se Ministerstvo pro místní rozvoj zavazuje podporovat nadále Český systém kvality služeb a udělování značky za pomoci finanční dotace. Značka Českého systému kvality služeb bude pro organizace částečně zpoplatněna od roku 2018.

### **3. Obecné podmínky pro udělení značky ČSKS**

- 3.1. Žadatelem může být podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba podnikající nebo působící v oblasti cestovního ruchu a navazujících službách (dále jen „organizace“).
- 3.2. Organizace žádající o certifikaci provede registraci na webovém portálu Českého systému kvality služeb, v rámci které poskytne:
  - 3.2.1. základní údaje o organizaci (IČO, název společnosti dle obchodního rejstříku, adresa sídla společnosti, název provozovny, adresa provozovny);
  - 3.2.2. základní údaje osoby v rámci organizace – administrátora uživatelského účtu na webovém portálu Českého systému kvality služeb registrované organizace.
- 3.3. Organizace prostřednictvím svého uživatelského účtu na webovém portálu Českého systému kvality služeb zajistí přihlášení svého zaměstnance na školení Trenérů I. nebo II. stupně Českého systému kvality služeb pořádané Specializovaným pracovištěm Českého systému kvality služeb v příslušném regionu, a to dle sídla certifikované provozovny. Výjimku pro účast na školení v jiném regionu je oprávněno udělit Specializované pracoviště.
- 3.4. Žádost o udělení značky Českého systému kvality služeb podává organizace elektronicky prostřednictvím on-line nástrojů dostupných v rámci svého uživatelského účtu na webovém portálu Českého systému kvality služeb Specializovanému pracovišti Českého systému kvality služeb, přičemž musí:
  - 3.4.1. určit provozovnu, která je předmětem certifikace;
  - 3.4.2. doložit kvalifikaci Trenéra I. nebo II. stupně Českého systému kvality služeb;
  - 3.4.3. splnit veškeré požadavky stanovené ve Standardu Českého systému kvality služeb pro I. nebo II. stupeň Českého systému kvality služeb;
  - 3.4.4. doložit splnění technického předpokladu kvality v případě, že je tento předpoklad relevantní (viz specifické podmínky pro udělení značky Českého systému kvality služeb);
  - 3.4.5. prokázat doložení čestného prohlášení dle čl. 12 těchto podmínek (čestné prohlášení se dokládá v rámci on-line nástrojů webového rozhraní).
- 3.5. Specializované pracoviště Českého systému kvality služeb každou žádost zaregistruje, provede kontrolu formálních náležitostí a postoupí do procesu hodnocení. Zjistí-li se, že žádost je neúplná nebo obsahuje zjevně chybné nebo nepravdivé údaje, bude žadatel vyrozuměn o konkrétních vadách a bude vyzván k jejich odstranění.

- 3.6. Po splnění požadavků uvedených ve Standardu Českého systému kvality služeb a těchto pravidlech je udělena organizaci značka Českého systému kvality služeb a certifikát dokládající splnění veškerých požadavků Českého systému kvality služeb.
- 3.7. Pokud podmínky pro udělení značky Českého systému kvality služeb nejsou splněny, bude toto sděleno organizaci písemně spolu s důvody, pro které nelze značku Českého systému kvality služeb udělit. Organizace může obnovit žádost o udělení značky Českého systému kvality služeb po odstranění nedostatků, pro které byla žádost zamítnuta.
- 3.8. Výsledky přezkoumání poskytnutých informací jsou mezi organizací a certifikační místem důvěrné.

#### **4. Specifické podmínky pro udělení značky ČSKS**

- 4.1. Organizace, pro které jsou stanoveny technické předpoklady kvality, musí v rámci plnění požadavků Českého systému kvality služeb splňovat následující sektorové předpoklady:
  - 4.1.1. Sektor Hotelnictví (kategorie ubytovacího zařízení – hotel, hotel garní, motel, hotel a penzion) – Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení – organizace se musí prokázat platným certifikátem Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR vydané Asociací hotelů a restaurací ČR;
  - 4.1.2. Sektor kempů a chatových osad (kategorie kemp, chatová osada) – organizace se musí prokázat platným certifikátem kategorizace vydané Asociací kempů ČR;
  - 4.1.3. Sektor služeb lanovek a horských areálů – organizace se musí prokázat platným certifikátem klasifikace lanové dopravy vydané Asociací lanové dopravy nebo certifikátem Hodnocení horských areálů ČR (pevné a elektronické hodnocení) vydaným Asociací horských středisek ČR;
  - 4.1.4. Sektor turistických informačních center (kategorie turistické informační centrum) – organizace se musí prokázat platným certifikátem klasifikace vydané A.T.I.C. ČR ve spolupráci s ČCCR – CzechTourism;
  - 4.1.5. Sektor průvodců – organizace se musí prokázat platným certifikátem klasifikace vydané Asociací průvodců České republiky;
  - 4.1.6. Sektor golfových hřišť – organizace se musí prokázat platným certifikátem Klubového ratingu provozovatele Golfového zařízení vydaným Asociací golfových hřišť;
  - 4.1.7. Sektor ubytování v soukromí (kategorie ubytovacího zařízení – pokoje pro hosty, apartmány pro hosty, objekty pro rekreaci, malé penziony) – organizace se musí prokázat platným certifikátem Oficiální jednotné klasifikace provozovatele ubytování v soukromí vydaným Svazem venkovské turistiky a agroturistiky;
  - 4.1.8. Sektor areálů pro terénní cyklistiku – organizace se musí prokázat platným certifikátem Klasifikace areálů pro terénní cyklistiku vydaným Českou Mountainbikovou Asociací, z.s.
  - 4.1.9. Sektor organizací destinačního managementu (DMO) – organizace se musí prokázat platným certifikátem Kategorizace organizací destinačního managementu vydaným Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism.
- 4.2. Tyto technické předpoklady kvality jsou uveřejněny na webových stránkách příslušných profesních asociací a na webovém portále Českého systému kvality služeb [www.csks.cz](http://www.csks.cz).
- 4.3. V případě přijetí nového technického předpokladu kvality v době platnosti certifikace ČSKS se organizace musí prokázat předložením příslušného certifikátu v rámci procesu recertifikace. Organizace není povinna předložit příslušný certifikát v rámci roční aktualizace.

#### **5. Přidružené standardy kvality**

- 5.1. Součástí Českého systému kvality služeb jsou tzv. přidružené standardy kvality. Jedná se o standardy kvality, které neplní funkci technického předpokladu kvality pro určitý sektor.
- 5.2. Certifikát kvality vydaný v rámci přidruženého standardu není organizace povinna dokládat. Předložení certifikátu je však doporučeno.
- 5.3. Mezi přidružené standardy kvality patří:
  - 5.3.1. Certifikace Cyklisté vítání garantovaná Nadací partnerství.

#### **6. Podmínky užívání značky Českého systému kvality služeb:**

- 6.1. Používání značky Českého systému kvality služeb se řídí platným Logo manuálem Českého systému kvality služeb a Manuálem vizuálního stylu uveřejněným na webovém rozhraní Českého systému kvality služeb.
- 6.2. Certifikovaná organizace využívá udělenou značku ČSKS způsobem, který nevede k jejímu znevažování.
- 6.3. Organizacím, které úspěšně prošly procesem certifikace je zaslán (předán) certifikát s vyznačením doby platnosti, samolepkou a cedulkou sloužící pro označení provozovny a případně další reklamní materiály Českého systému kvality služeb.
- 6.4. Certifikovaná organizace je povinna viditelně se označit značkou Českého systému kvality služeb, a to nejpozději do 1 měsíce od jejího udělení minimálně v rozsahu vylepení samolepky na certifikované provozovně.
- 6.5. Organizace může používat značku také dalšími způsoby, např. v reklamních materiálech, na webových stránkách, apod. Při tomto použití musí být v souladu s Logo manuálem Českého systému kvality služeb a Manuálem vizuálního stylu Českého systému kvality služeb. Další využití loga Českého systému kvality služeb pro účely organizace bude podmíněno souhlasem Specializovaného pracoviště Českého systému kvality služeb.
- 6.6. Certifikovaná organizace může být kdykoli podrobena kontrole ze strany Certifikačního místa, zda plní požadavky Standardu Českého systému kvality služeb a jedná zejména v souladu s nastaveným plánem opatření.
- 6.7. Certifikovaná organizace bude prezentována na webovém portálu Českého systému kvality služeb na základě informací, které o sobě poskytne v rámci uživatelského účtu na webovém portálu. Za pravdivost a úplnost informací zodpovídá certifikovaná organizace.
- 6.8. Značka Českého systému kvality služeb zahrnující certifikát, samolepku, cedulku s označením provozovny a další reklamní materiály zůstávají ve vlastnictví Specializovaného pracoviště Českého systému kvality služeb. Právo na používání značky Českého systému kvality služeb zaniká ukončením platnosti certifikace nebo v případě neplnění požadavků jeho odnětím. Organizace se zavazuje při neplnění požadavků vrátit v termínu do 1 měsíce certifikát, samolepku a cedulku s označením provozovny na adresu Specializovaného pracoviště ČSKS. Adresa je zveřejněna na [www.csks.cz](http://www.csks.cz) v sekci Kontakty. Po uplynutí platnosti certifikace je organizace povinna bezodkladně přestat používat značku kvality pro marketingové a jiné účely.

## **7. Certifikát**

- 7.1. Certifikát obsahuje:
  - 7.1.1. název organizace/provozovny, pro kterou byla udělena značka Českého systému kvality služeb ČSKS, včetně identifikačních údajů společnosti;
  - 7.1.2. unikátní kód – číslo certifikátu;
  - 7.1.3. datum vydání;
  - 7.1.4. certifikační období, na které je značka Českého systému kvality služeb přidělena;
  - 7.1.5. podpisy certifikačního místa Českého systému kvality služeb;
  - 7.1.6. vizuální identitu Českého systému kvality služeb.

## **8. Certifikace**

- 8.1. Udržování platnosti certifikace I. stupně Českého systému kvality služeb:
  - 8.1.1. držitel certifikace I. stupně Českého systému kvality služeb podává do 12 měsíců od udělení certifikátu, nejdříve však po 10 měsících první aktualizaci, ve které musí vyhodnotit plán opatření z minulého roku a zaslat další povinné náležitosti;
  - 8.1.2. držitel certifikace I. stupně Českého systému kvality služeb podává do 24 měsíců od udělení certifikátu, nejdříve však po 22 měsících druhou aktualizaci, ve které musí vyhodnotit plán opatření z minulého roku a zaslat další povinné náležitosti.
- 8.2. Přechod z I. stupně na II. stupeň certifikace Českého systému kvality služeb:
  - 8.2.1. přechod na II. stupeň je možný nejdříve po 6 měsících od udělení certifikátu I. stupně;
  - 8.2.2. s přechodem na II. stupeň se doporučuje začít nejpozději 6 měsíců před ukončením doby platnosti stávajícího certifikátu I. stupně Českého systému kvality služeb.
- 8.3. Udržování platnosti certifikace II. stupně Českého systému kvality služeb:

- 8.3.1. držitel certifikátu II. stupně Českého systému kvality služeb podává do 12 měsíců od udělení certifikátu, nejdříve však po 10 měsících první aktualizaci, ve které musí vyhodnotit plán opatření z minulého roku a zaslat další povinné náležitosti;
- 8.3.2. držitel certifikátu II. stupně Českého systému kvality služeb podává do 24 měsíců od udělení certifikátu, nejdříve však po 22 měsících druhou aktualizaci, ve které musí vyhodnotit plán opatření z minulého roku a zaslat další povinné náležitosti.

#### 8.4. Podmínky platnosti certifikace Českého systému kvality služeb:

- 8.4.1. certifikace Českého systému kvality služeb je platná na 3 roky od splnění podmínek udělení certifikátu;
- 8.4.2. organizace je povinna v průběhu platnosti certifikace Českého systému kvality služeb po uplynutí každých 12 měsíců prostřednictvím on-line nástrojů prostřednictvím uživatelského účtu na webovém portálu Českého systému kvality služeb zasílat aktualizovaný Plán opatření a další povinné náležitosti dle Standardu Českého systému kvality služeb;
- 8.4.3. organizace může před uplynutím 3 let u certifikačního místa podat žádost o obnovení platnosti certifikace (tzv. recertifikace), a to v rámci certifikace I. stupně nejdříve 2 měsíce před koncem platnosti certifikátu a v rámci certifikace II. stupně nejdříve 6 měsíců před koncem platnosti certifikátu;
- 8.4.4. platnost certifikace Českého systému kvality služeb zaniká v těchto případech:
  - a) pokud organizace po uplynutí 3 let od udělení certifikátu nepodá žádost o obnovení platnosti certifikace;
  - b) pokud Trenér kvality Českého systému kvality služeb působící v organizaci svůj pracovní poměr v organizaci ukončí a do 6 měsíců není zaměstnán nebo proškolen nový Trenér kvality;
  - c) pokud organizace nezašle ve stanoveném termínu aktualizovaný plán opatření a další povinné náležitosti podle podmínek každoročního udržování platnosti certifikátu;
  - d) pokud organizace přestala plnit technický předpoklad kvality pro oborový sektor, který se jí týká, a do tří měsíců nezajistí obnovení platnosti příslušného technického předpokladu;
  - e) pokud zákazníci na organizaci podají stížnost u certifikačního místa, provede certifikační místo přezkoumání a rozhodne, zda organizace i nadále plní požadavky Českého systému kvality služeb nebo dá podnět k odnětí certifikace Českého systému kvality služeb;
  - f) v případě, že subjekt hrubě nebo opakovaně porušuje Podmínky pro udělování značky Českého systému kvality služeb.

8.5. Rozhodnutí o odnětí certifikace Českého systému kvality služeb je v pravomoci Rady pro kvalitu a certifikaci na základě doporučení Specializovaného pracoviště Českého systému kvality služeb. Rozhodnutí o odnětí certifikátu ČSKS je v pravomoci Rady pro kvalitu a certifikaci, v případě absence Rady pro kvalitu rozhoduje o odnětí certifikátu Řídící výbor projektu Národní systém kvality služeb cestovního ruchu v ČR.

8.6. V případě odnětí certifikátu na základě rozhodnutí Rady pro kvalitu a certifikaci a Řídícího výboru projektu může být nová žádost podána nejdříve po uplynutí jednoho roku od jeho odnětí.

## **9. Odpovědnost a povinnosti organizace**

- 9.1. Organizace odpovídá za pravdivost a úplnost uvedených údajů a informací o organizaci poskytovaných pro potřeby certifikace Českého systému kvality služeb.
- 9.2. V případě zjištění, že značka Českého systému kvality služeb byla udělena na základě uvedení neúplných nebo nepravdivých údajů, bude organizaci značka Českého systému kvality služeb odebrána.
- 9.3. Certifikovaná organizace je povinna informovat Specializované pracoviště Českého systému kvality služeb o všech změnách certifikovaného subjektu přímo související s podmínkami udělení certifikátu, které provede v průběhu platnosti certifikace Českého systému kvality služeb.
- 9.4. Certifikovaná organizace odpovídá za pravdivost a úplnost obsahu webové prezentace své organizace na webovém portálu Českého systému kvality služeb.

9.5. Certifikovaná organizace souhlasí s tím, aby certifikační místo v rámci komunikačních aktivit využilo certifikovanou organizaci k marketingovým účelům.

## **10. Poskytování informací**

Každé organizaci bude po dobu plnění podmínek certifikace Českého systému kvality služeb poskytována poradenská a metodická podpora ze strany regionálního koordinátora Českého systému kvality služeb dle sídla provozovny. Výjimku může na žádost organizace udělit Specializované pracoviště.

## **11. Tato Závazná pravidla certifikace Českého systému kvality služeb mohou být změněna v souvislosti s aktualizací Standardu ČSKS.**

## **12. Čestné prohlášení**

Organizace tímto bere na vědomí, že pro uskutečnění procesu certifikace je nezbytné, aby čestně prohlásila, že veškeré skutečnosti uvedené v žádosti o udělení certifikátu jsou pravdivé, a to dle čestného prohlášení, uvedeného v příloze k těmto pravidlům certifikace. Organizace stvrdí srozumění s obsahem čestného prohlášení v rámci vyplnění konkrétní části online žádosti o udělení certifikátu.

Tato pravidla nabývají platnosti dnem jejich vyhlášení na webových stránkách Českého systému kvality služeb.

Příloha: Čestné prohlášení

## ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Organizace

**tímto čestně prohlašuje,**

že veškeré informace předložené organizací v rámci žádosti o udělení značky Českého systému kvality služeb jsou úplné a pravdivé, a to se znalostí „Závazných pravidel certifikace Českého systému kvality služeb“, kterými Ministerstvo pro místní rozvoj a Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism stanovily podmínky pro udělení značky Českého systému kvality služeb. Současně organizace prohlašuje, že není v likvidaci, ani na její majetek nebyl prohlášen konkurs a že si je vědoma právních následků, které mohou nastat v důsledku sdělení nepravdivých informací.

Organizace prohlašuje, že veškeré uvedené údaje jsou z její strany doložitelné a zavazuje se kdykoliv takové doklady na žádost Ministerstva pro místní rozvoj nebo Českého centrály cestovního ruchu – CzechTourism předložit, a to i mimo rámec procesu certifikace dle podmínek Závazných pravidel certifikace Českého systému kvality služeb.