



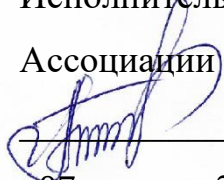
**АССОЦИАЦИЯ
«ГИЛЬДИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ РИЭЛТОРОВ – ГРМ»
ИНН 9709133173, ОГРН 1267700089271**



УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор

Ассоциации ГРМ

 Ким А.Э.

«07» июля 2026 г.

**Правила функционирования
Системы добровольной сертификации
в сфере операций с недвижимостью**

г. Москва
2026

Предисловие

1 РАЗРАБОТАНЫ Ассоциацией ГРМ

2 УТВЕРЖДЕНЫ И ВВЕДЕНЫ В ДЕЙСТВИЕ приказом № 15-2 от 07.07.2026 г.

3 ВВЕДЕНЫ ВПЕРВЫЕ

Настоящий документ может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания с разрешения Ассоциация ГРМ

Содержание

1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Цели и принципы организации работы Системы
4. Объекты, подлежащие сертификации в Системе, их характеристики и документы, на соответствие которым они сертифицируются
5. Организационная структура Системы, состав ее участников и их функции
6. Правила сертификации в Системе
7. Правила проведения сертификации услуг
8. Привлечение органов по сертификации в Системе
9. Оплата услуг по сертификации
10. Апелляции
 - Приложение № 1
 - Приложение № 2
 - Приложение № 3
 - Приложение № 4
 - Приложение № 5
 - Приложение № 6
 - Приложение № 7

1. Общие положения

1.1. Система добровольной сертификации в сфере операций с недвижимостью образована Ассоциацией ГРМ.

Юридический адрес Ассоциации ГРМ: 109004, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Таганский, ул. Николоямская, д. 40, стр. 1.

1.2. Настоящий документ разработан на основании Федерального закона от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», документа Р 50.1.052-2005 «Рекомендации по сертификации. Рекомендации по содержанию и форме документов, представляемых на регистрацию системы добровольной сертификации», утвержденного приказом от 25.02.2005 г. № 27-ст Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии, а также с учетом «Положения о регистрации системы добровольной сертификации», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2004 г. № 32.

1.3. Настоящий документ является обязательным для исполнения всеми участниками Системы.

1.4. На основе и в развитие настоящего основополагающего документа разрабатываются нормативные, организационные, методические и иные документы, определяющие различные аспекты функционирования Системы.

2. Термины и определения

В настоящем документе в части сертификации использованы термины и определения, приведенные в Федеральном законе от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012.

3. Цели и принципы организации работы Системы

3.1. Сертификация в Системе осуществляется в целях удостоверения соответствия объектов сертификации требованиям нормативных документов и условиям договоров на основе принципов:

- добровольности;
- бездискриминационного доступа и участия в процессах сертификации;
- объективности оценок;
- конфиденциальности и защиты имущественных интересов заявителя;
- доступности информации;
- недопустимости принуждения к осуществлению добровольного подтверждения соответствия.

3.2. Система предназначена для организации и проведения объективной оценки объектов сертификации Системы на соответствие установленным требованиям Системы.

3.3. Для обеспечения достоверной и объективной оценки в Системе используются органы по сертификации, допущенные в Систему.

3.4. Система является открытой для вступления в нее любых организаций, предприятий и лиц, признающих ее правила.

3.5. Система является полностью самостоятельной и не входит в другие системы сертификации.

3.6. Система не подменяет действующие системы контроля и надзора.

3.7. Сертификация в Системе осуществляется на добровольной основе.

3.8. Система имеет собственные сертификаты и знак соответствия, применяемые при положительных результатах сертификации. Описание знака соответствия и правила его применения установлены в Порядке применения знака соответствия Системы добровольной сертификации в сфере операций с недвижимостью.

4. Объекты, подлежащие сертификации в Системе, их характеристики и документы, на соответствие которым они сертифицируются

Объект, подлежащий сертификации в Системе:

– услуги в сфере операций с недвижимостью.

Характеристики (требования) к объекту сертификации приведены в Приложении № 1.

5. Организационная структура Системы, состав ее участников и их функции

5.1. Организационная структура Системы приведена в Приложении № 2.

5.2. Участниками Системы являются:

- Ассоциация ГРМ;
- Центральный орган системы (ЦОС);
- Комиссия по апелляциям;
- Орган по сертификации.

5.2.1. Ассоциация ГРМ выполняет следующие функции:

- назначает руководителя ЦОС;
- утверждает структуры Системы.

5.2.2. Центральный орган системы (ЦОС):

- подготавливает предложения по вопросам, предусмотренным пунктом 5.2.1 настоящего документа;

- представляет информацию, предусмотренную действующим законодательством, по объектам, подлежащим сертификации в Системе, заинтересованным организациям и органам по сертификации;
- осуществляет сбор и анализ информации о работе Системы;
- обеспечивает изготовление и осуществляет контроль за обращением бланков сертификатов соответствия Системы;
- создает и руководит работой комиссии по апелляциям;
- организует изготовление бланков сертификатов;
- информирует по запросу заинтересованные стороны (включая следственные и правоохранительные органы, суды и государственные органы) о добровольной сертификации в Системе, в том числе ее правилах и процедурах.

5.2.3. Комиссия по апелляциям выполняет функцию пересмотра принятых органом по сертификации решений в процессе проведения процедур подтверждения соответствия.

5.2.4. Орган по сертификации.

Работы по подтверждению соответствия в Системе проводят органы по сертификации на основании заключенного договора с Ассоциацией ГРМ только при наличии аккредитации в национальной системе аккредитации, область аккредитации которых распространяется на объекты, подлежащие сертификации в Системе.

Орган по сертификации выполняет следующие функции:

- осуществляет подтверждение соответствия объектов добровольного подтверждения соответствия;
- выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию, в которых указывается, что подтверждение соответствия данных объектов осуществляется в рамках системы добровольной сертификации, в случае если выдача сертификатов соответствия установлена правилами системы добровольной сертификации;
- предоставляет заявителям право на применение знака соответствия, если применение знака соответствия предусмотрено соответствующей системой добровольной сертификации;
- приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.

6. Правила сертификации в Системе

В Системе принят следующий общий порядок проведения работ по сертификации:

- подача заявки на проведение сертификации в орган по сертификации;
- анализ заявки и принятие решения по заявке органом по сертификации;
- заключение договора на проведение работ по сертификации;
- формирование комиссии по сертификации;
- аудит заявителя;
- анализ полученных результатов и принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- выдача сертификата соответствия;
- инспекционный контроль за сертифицированным объектом.

7. Правила проведения сертификации услуг

7.1. Общие положения

Подтверждение соответствия услуг в Системе осуществляется в форме добровольной сертификации услуг по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации (далее по тексту – ОС).

7.2. Стоимость услуг по сертификации рассчитывается в соответствии с утвержденными положениями/процедурами ОС.

7.3. При сертификации услуг проверяют их характеристики.

7.4. При сертификации услуг необходимо учитывать особенности услуги, требуемый уровень доказательности сертификации, возможные затраты заявителя.

7.5. Порядок проведения сертификации услуг

7.5.1. Этапы оказания услуг

Порядок сертификации услуг, проводимый ОС, состоит из следующих этапов:

- подача заявки в ОС;
- анализ заявки и принятие решения по заявке ОС;
- заключение договора на проведение услуг по сертификации;
- формирование комиссии по сертификации (далее – комиссия);
- подтверждение соответствия услуги;
- анализ полученных результатов и принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) сертификата соответствия;
- выдача сертификата соответствия;
- инспекционный контроль за выполнением сертифицированной услуги.

7.5.2. Подача заявки на сертификацию

Заявитель направляет заявку с полным комплектом заявочных документов на бумажном носителе или в электронном виде в орган по сертификации.

Все документы, в том числе заявочные, оформляются и предоставляются на русском языке. ОС регистрирует заявочные документы в день их поступления.

Комплект заявочных документов на проведение сертификации услуг включает:

- заявку на проведение сертификации услуг в соответствии с формой, установленной в Приложении 3;
- документы, подтверждающие факт внесения записи о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, заверенные в установленном порядке;
- свидетельство (удостоверение) о постановке заявителя на налоговый учет, заверенное в установленном порядке.

7.5.3. Анализ заявки на сертификацию

После получения заявочных документов ОС проводит анализ заявки и представленных документов, а также материалов, чтобы обеспечить уверенность в том, что:

- а) информация о заявителе и услуге достаточна для оказания услуг по сертификации;
- б) область сертификации определена;
- в) требования к сертификации четко определены, документально оформлены и поняты;

- г) представленной заявителем информации достаточно для оказания услуг по сертификации;
- д) любое расхождение в понимании между органом по сертификации и заявителем устранено;
- е) ОС имеет возможность предоставить услугу по сертификации в заявляемой области в сроки, предпочтительные для заявителя;
- ж) заявитель согласен выполнять требования, предъявляемые при сертификации, и предоставлять любую информацию, необходимую для оценки соответствия услуг, подлежащих сертификации.

ОС формирует состав комиссии с учетом требований по компетентности и беспристрастности ее членов.

Срок рассмотрения и принятия решения по заявке и заявочным документам должен составлять не более 15 календарных дней с момента ее регистрации в ОС. Заявитель извещается о результатах рассмотрения заявочных документов по форме приложения № 4.

В случае отрицательных результатов рассмотрения заявки ОС направляет заявителю извещение об отказе в оказании услуг по сертификации с обоснованием причин отказа.

7.5.4. Формирование комиссии

После оплаты услуг на условиях договора руководитель ОС назначает своим приказом комиссию для оказания услуг по сертификации. При этом должны быть соблюдены требования:

- компетентность членов комиссии в полном объеме соответствует номенклатуре заявленной для сертификации услуги;
- беспристрастность каждого члена комиссии оценена и подтверждена (эксперты по сертификации не занимались или не были наняты организацией-заявителем или связанными с заявителем организациями).

В состав комиссии для проведения сертификации услуги включаются:

- председатель комиссии;
- эксперты по сертификации.

Заявитель имеет право отвода членов комиссии с письменным обоснованием причин.

7.5.5. Подтверждение соответствия

ОС несет ответственность за все действия, включая оценку качества оказания услуги, проверку результатов услуги, инспекционный контроль сертифицированной услуги.

В общем виде процедуры сертификации услуг предусматривают следующие мероприятия:

1. оценка готовности заявителя оказывать услуги;
2. оценка процесса оказания услуги;
3. проверка результатов оказания услуги.

7.5.5.1. Оценка готовности заявителя оказывать услуги

При оценке готовности заявителя оказывать услуги оценивается:

- полнота и актуальность документации, устанавливающей требования к процессу оказания услуги;
- оснащение организации (предприятия) – исполнителя услуги помещениями и др.;

- методическое, организационное, программное, информационное, материальное, правовое, техническое и др. обеспечение оказания услуги;
- профессиональная компетентность исполнителя услуги.

7.5.5.2. Оценка процесса оказания услуги

Оценка процесса оказания услуги осуществляется в форме выездной проверки по месту оказания услуги, заявленной на сертификацию.

Анализ процесса оказания услуги, выполняемый в форме выездной проверки, проводится после оценки готовности заявителя оказывать услуги и согласования с заявителем сроков ее проведения.

Комиссия проводит оценку процесса оказания услуг, по итогам которой оформляет акт оценки оказания услуги.

7.5.5.3. Проверка результатов оказания услуги

Результаты оказания услуг орган по сертификации проверяет на месте.

7.5.6. Решение по сертификации

Руководитель ОС принимает решение о выдаче сертификата соответствия на основании:

- акта оценки процесса оказания услуги;
- проверки результатов оказания услуги.

Условием для принятия положительного решения о выдаче сертификата соответствия является:

- однозначные выводы комиссии в Акте оценки оказания услуг о соответствии услуги установленным требованиям;
- положительные результаты проверки оказания услуги.

В случае отрицательных выводов комиссии или отрицательных результатов проверки услуги высшее руководство ОС оформляет решение об отказе в выдаче сертификата соответствия с обязательным изложением обнаруженных несоответствий услуг требованиям нормативных документов и/или несоответствий процессов, обеспечивающих стабильность сертифицируемых характеристик.

При несогласии с решением об отказе в выдаче сертификата соответствия заявитель имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям ОС с просьбой о пересмотре решения.

7.5.7. Документация по сертификации

В случае положительного решения ОС оформляет сертификат соответствия.

Форма сертификата соответствия установлена в Приложении 5.

Срок действия сертификата соответствия не должен превышать трех лет.

7.5.8. Инспекционный контроль за сертифицированной услугой

Инспекционный контроль осуществляется с целью установления того, продолжает ли оказываемая услуга соответствовать требованиям, на соответствие которым она была сертифицирована.

При инспекционном контроле предусматриваются плановые проверки с установленной периодичностью, а в случае необходимости – по решению ОС проводятся внеплановые проверки.

Первый плановый инспекционный контроль должен проводиться не позднее чем через двенадцать месяцев, а второй плановый инспекционный контроль – не позднее чем через двадцать четыре месяца начиная от даты принятия решения о выдаче сертификата соответствия.

Внеплановые инспекционные контроли проводят по решению ОС в случаях:

- поступления информации о нарушениях требований к оказываемой услуге, вызывающих необходимость проверки до наступления планового срока проведения очередного инспекционного контроля;
- необходимости возобновления сертификата соответствия, действие которого было приостановлено в период его действия;
- по инициативе держателя сертификата при расширении области сертификации.

Объем внепланового инспекционного контроля определяется исходя из полученной информации и характера отмеченных в ней нарушений установленных требований. Объем планового инспекционного контроля устанавливается ОС в том числе с учетом характера выявленных нарушений в предыдущих проверках.

Инспекционный контроль состоит из следующих этапов:

- сбор и анализ информации об оказании сертифицированной услуги;
- разработка и утверждение программы инспекционного контроля;
- формирование группы для проведения инспекционного контроля;
- проведение инспекционного контроля;
- оформление результатов инспекционного контроля;
- принятие решения по результатам инспекционного контроля.

Результаты инспекционного контроля оформляются актом (Приложение 6), в котором даются оценка приемлемости корректирующих действий по устранению несоответствий, выявленных при проведении сертификационного аудита и проверка устранения которых осуществлялась при инспекционном контроле, а также делается вывод о возможности/невозможности сохранения действия выданного сертификата соответствия. Один экземпляр акта инспекционного контроля направляется держателю сертификата, а второй остается в ОС.

Результаты инспекционного контроля служат основанием для принятия решения ОС о (формы в соответствии с Приложением № 4):

- подтверждении действия сертификата соответствия;
- сужении/расширении области сертификации;
- приостановлении или аннулировании действия сертификата соответствия.

Обязательным условием для принятия положительного решения о подтверждении действия сертификата соответствия является отсутствие несоответствий либо устранение в установленный срок всех несоответствий, выявленных при проведении инспекционного контроля.

7.5.9. Приостановление действия и аннулирование сертификата соответствия

Приостановление действия сертификата соответствия осуществляется в случаях:

- держатель сертификата соответствия отказывается от проведения инспекционного контроля или его оплаты, не позволяет проводить инспекционный контроль с требуемой периодичностью;
- по результатам инспекционного контроля выявлены несоответствия услуги требованиям нормативных документов;
- неполучения ОС в установленный срок информации об устранении несоответствий, выявленных при проведении инспекционного контроля;

- держатель сертификата соответствия отказывается от проведения внепланового инспекционного контроля или его оплаты;
- при нарушении правил использования сертификата;
- держатель сертификата соответствия добровольно направил запрос о приостановлении действия сертификата.

Приостановление осуществляется на срок проведения корректирующих мероприятий по устранению несоответствий, но не более 30 календарных дней.

ОС, выдавший сертификат соответствия, письменно информирует о приостановлении действия сертификата соответствия заявителя (приложение № 4).

В случае приостановления действия сертификата соответствия заявитель разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению выявленных несоответствий и их причин, согласовывает их с ОС путем направления плана корректирующих мероприятий в адрес ОС, обеспечивает выполнение корректирующих мероприятий по устранению несоответствий и их причин, информирует ОС о выполнении корректирующих мероприятий. ОС организует проверку устранения всех выявленных несоответствий.

При положительных результатах проверки выполнения корректирующих мероприятий ОС принимает решение о возобновлении действия сертификата соответствия. При отрицательных результатах проверки выполнения корректирующих мероприятий ОС принимает решение об отмене сертификата соответствия.

Отмена сертификата соответствия осуществляется в следующих случаях:

- выявления несоответствий, которые не могут быть устранены в течение 30 календарных дней;
- в установленные сроки не проведены корректирующие мероприятия и не устранены причины, повлекшие приостановление действия сертификата соответствия;
- держатель сертификата соответствия на начало оказания сертифицированной услуги отказывается заключать договор на инспекционный контроль;
- держатель сертификата соответствия отказывается соблюдать условия договора на инспекционный контроль;
- в период приостановления сертификата соответствия выявлены нарушения правил его использования;
- держатель сертификата соответствия прекратил деятельность как юридическое лицо путем ликвидации или путем присоединения к другому юридическому лицу;
- держатель сертификата соответствия прекратил оказывать услугу, на которую распространяется сертификат;
- держатель сертификата соответствия добровольно сделал запрос об отмене действия сертификата.

Отмена действия сертификата соответствия вступает в силу с момента принятия решения ОС (Приложение № 4).

При несогласии с приостановлением действия или отменой сертификата соответствия заявитель имеет право обратиться в Комиссию по апелляциям ОС.

7.5.10. Сужение области действия сертификата

Сужение области сертификации проводится по инициативе:

- держателя сертификата соответствия, который направляет в ОС письмо с указанием исключаемого вида услуги;

- ОС (по результатам инспекционного контроля либо при получении информации о несоответствии услуги установленным требованиям).

Держателю сертификата соответствия выдают новый сертификат соответствия на суженную область действия сертификата с сохранением срока действия отмененного сертификата соответствия. Отмененный сертификат соответствия подлежит возврату в ОС.

7.5.11. Переоформление сертификата соответствия

При изменении данных об организации, не влияющих на процесс оказания услуги заявителем (сменился юридический адрес, наименование и другие реквизиты), держатель сертификата соответствия обращается в ОС, выдавший сертификат соответствия, с соответствующим заявлением.

ОС на основании заявления может переоформить сертификат соответствия с новыми реквизитами заявителя с сохранением сроков его действия.

В случае смены данных о заявителе, которые будут влиять на соответствие услуги заданным требованиям, ОС должен провести внеплановый инспекционный контроль в соответствии с п. 7.5.8.

8. Привлечение органов по сертификации в Системе

Органы по сертификации привлекаются к работам по подтверждению соответствия в Системе на основе договора, заключенного с Ассоциацией ГРМ, только при наличии аккредитации в национальной системе аккредитации.

9. Оплата услуг по сертификации

Расходы, связанные с проведением сертификации, несут заявители.

Условия оплаты услуг определяются договором (контрактом) между органом по сертификации и заявителем.

Оплата услуг по сертификации проводится заявителем независимо от полученных результатов.

10. Апелляции

10.1. Порядок утверждения и деятельность комиссии по апелляциям (далее – Комиссия).

Комиссия создается в Системе при ее Центральном органе. Срок утверждения комиссии по апелляциям – не позднее 10 рабочих дней со дня регистрации апелляции в Системе.

Комиссия утверждается в количестве не менее трех человек из состава лиц Системы, не участвующих в соответствующих аудитах или в принятии решений по сертификации, изложенных в рассматриваемой апелляции.

10.2. Порядок подачи апелляции

Заявитель вправе подать апелляцию на соответствующее решение органа по сертификации в Систему в случаях:

- необоснованного отказа в приеме документов на сертификацию Заявителя;
- отказа в выдаче сертификата соответствия Заявителю;
- немотивированного приостановления или прекращения действия сертификата Заявителя;
- неправомерного отказа в продлении действия сертификата Заявителя.

Апелляция должна быть подана не позднее месячного срока с момента получения Заявителем соответствующего решения органа по сертификации в свободной форме на официальном бланке, подписанной руководителем организации-заявителя или уполномоченным лицом, путем отправки в Систему по электронной почте в виде скан-копии или Почтой России в бумажном виде заказным письмом.

Днем подачи апелляции считается день ее получения ЦОС. Апелляция регистрируется ЦОС в журнале регистраций апелляций.

10.3. Порядок работы Комиссии

Апелляция должна быть рассмотрена не позднее 20 рабочих дней со дня ее регистрации в ЦОС. Заявитель информируется о дате заседания и вправе присутствовать на заседании при рассмотрении его апелляции.

Комиссия при необходимости может вызвать Заявителя и (или) его полномочного представителя, а также пригласить привлекаемых экспертов (если таковые имеются) по обсуждаемым вопросам.

Заседание Комиссии протоколируется с отражением даты заседания, фамилий присутствующих членов Комиссии и приглашенных на заседание, существенных моментов рассмотрения апелляции, результатов голосования, принятых членами Комиссии решений. Для изучения обстоятельств дела членам Комиссии должно быть отведено не менее 10 рабочих дней.

В процессе рассмотрения апелляции члены Комиссии могут знакомиться как с внешними, так и внутренними документами, беседовать со специалистами органа по сертификации.

Комиссия, рассмотрев апелляцию Заявителя, вправе принять решение:

- об оставлении решения органа по сертификации без изменения, а апелляции – без удовлетворения;
- об отмене решения органа по сертификации.

Комиссия, рассмотрев апелляцию Заявителя, которому отказано в выдаче или продлении сертификата, вправе принять решение:

- об оставлении решения органа по сертификации без изменения, а апелляции – без удовлетворения;
- об отмене решения органа по сертификации и принятии решения о выдаче сертификата.

Комиссия, рассмотрев апелляцию Заявителя, которому органами по сертификации приостановлено или прекращено действие сертификата, вправе принять решение:

- об оставлении решения органа по сертификации без изменения, а апелляции – без удовлетворения;
- об отмене решения органа по сертификации и принятии решения о возобновлении сертификата.

Решение Комиссии в течение десяти дней после заседания направляется Заявителю и в орган по сертификации по электронной почте в виде скан-копии или по обычной почте в бумажном виде заказным письмом.

Если Заявитель не согласен с решением Комиссии, он вправе обратиться в суд.

10.4. Ответственность Комиссии

Председатель Комиссии несет ответственность за:

- полноту и правильность выполнения Комиссией своих функций и обязанностей;
- объективность и достоверность принимаемых решений.

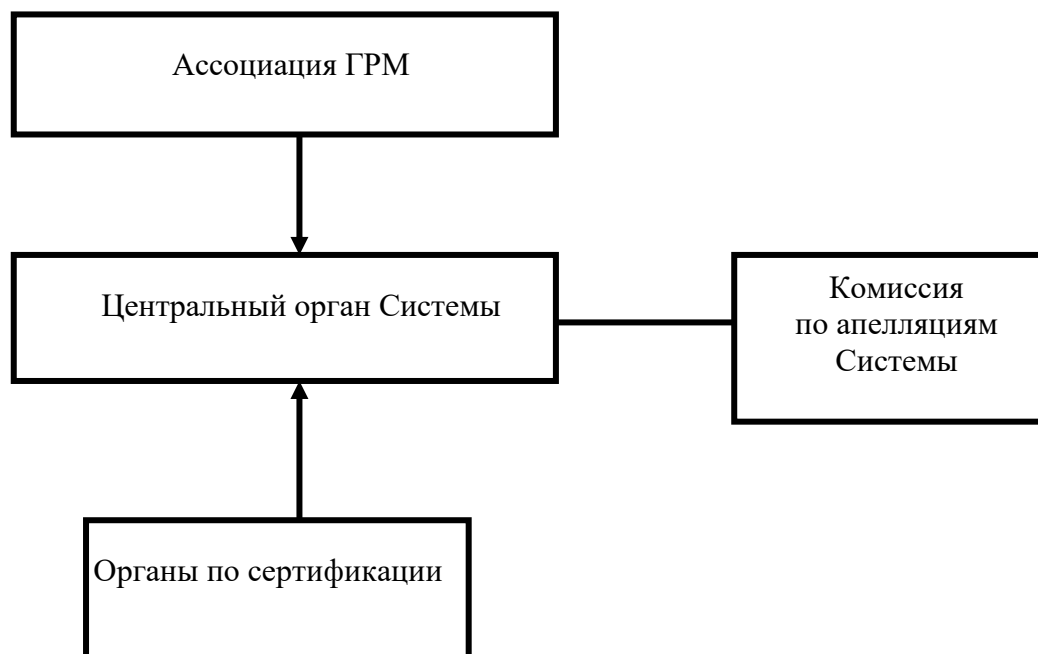
Члены Комиссии обязаны:

- соблюдать этические нормы в процессе рассмотрения материалов и принятия решения;
- не нарушать правила и нормы, установленные в действующих документах;
- сохранять конфиденциальность информации, получаемой в результате своей деятельности;
- обеспечивать полноту и правильность исполнения своих функций и обязанностей.

**Перечень работ, требований и документов,
на соответствие которым проводится добровольная сертификация**

№	Перечень объектов подлежащих сертификации	Код ОКВЭД	Требования к объекту сертификации	Перечень документов, устанавливающие требования
1	2	3	4	5
1.	Услуги в сфере операций с недвижимостью	68.3	- Требования к качеству услуги (р. 4 СТО 94255367-01-2026); - Организационно-правовая форма (п. 5.1 СТО 94255367-01-2026); - Помещение (п. 5.2 СТО 94255367-01-2026) - Страхование (п. 5.3 СТО 94255367-01-2026); - Договорная база (п. 5.4 СТО 94255367-01-2026) - Квалификация персонала (п. 5.5 СТО 94255367-01-2026)	СТО 94255367-01-2026 «Единый стандарт оказания профессиональных услуг в сфере операций с недвижимостью» (текст СТО в приложении 7)

Организационная структура Системы



Форма заявки на сертификацию услуг

Кому:

наименование органа по сертификации и юридического лица

юридический адрес

контакты органа по сертификации

ЗАЯВКА НА СЕРТИФИКАЦИЮ

(наименование организации - заказчика)

Юридический адрес

Фактический адрес

Контактный телефон

E -mail:

Адрес сайта в интернете

в лице

(должность, фамилия, имя, отчество руководителя)

просит провести сертификацию услуг организации применительно к:

Кадастровые услуги

ФИО ответственного лица

Контакты ответственного лица

(e-mail и телефон)

Руководитель организации

подпись

инициалы, фамилия

М.П.

«__» _____ 20__ г.

Решения по сертификации

Форма №1

Форма решения о результатах рассмотрения заявки на сертификацию/ресертификацию

должность руководителя

наименование организации

ФИО**РЕШЕНИЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВКИ
НА СЕРТИФИКАЦИЮ/РЕСЕРТИФИКАЦИЮ**

Орган по сертификации рассмотрел заявку № ____ от ____ г.

Наименование организации:**Юридический адрес:****Адрес(а) осуществления деятельности:****Заявленная область сертификации:****Нормативный документ соответствия:**

и принял решение

принять / отклонить заявку

Причины отклонения заявки

(заполняется при отклонении заявки)

Назначенный

ответственный

сотрудник для связи

Руководитель

органа по сертификации

подпись

инициалы, фамилия

М.П.

(дата)

Форма решения о выдаче/отказе в выдаче сертификата соответствия

**РЕШЕНИЕ
О ВЫДАЧЕ (ОБ ОТКАЗЕ В ВЫДАЧЕ)
СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ**

На основании:

.....

Орган по сертификации принял решение

выдать (отказать в выдаче) сертификат соответствия

на срок

срок в годах (при решении о выдаче) 0

Наименование организации:

Юридический адрес:

Адрес(а) осуществления деятельности:

Заявленная область сертификации:

Нормативный документ соответствия:

Инспекционный контроль провести « ____ » _____ - 20 __ г. (при решении о выдаче сертификата)

Руководитель органа по сертификации

подпись

инициалы, фамилия

М.П.

(дата)

Форма решения о подтверждении действия сертификата соответствия

**РЕШЕНИЕ
О ПОДТВЕРЖДЕНИИ ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ**

На основании:

— ...;

Орган по сертификации принял решение

подтвердить (приостановить, отменить) действие сертификата соответствия

Наименование организации:

Юридический адрес:

Адрес(а) осуществления деятельности:

Заявленная область сертификации:

Нормативный документ соответствия:

Руководитель органа по сертификации

М.П.

подпись

инициалы, фамилия

(дата)

**Форма решения о приостановке/отмене действия
сертификата соответствия**

**РЕШЕНИЕ
О ПРИОСТАНОВКЕ/ОТМЕНЕ ДЕЙСТВИЯ
СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ**

На основании:

— ...;

Орган по сертификации принял решение

приостановить / отменить действие сертификата соответствия на срок до

Наименование организации:

Юридический адрес:

Адрес(а) осуществления деятельности:

Заявленная область сертификации:

Нормативный документ соответствия:

Основание для приостановки / отмены действия сертификата соответствия:

Руководитель органа по сертификации

М.П.

подпись

инициалы, фамилия

(дата)

Форма решения о сокращении/расширении области сертификации

**РЕШЕНИЕ
О СОКРАЩЕНИИ/РАСШИРЕНИИ ОБЛАСТИ СЕРТИФИКАЦИИ**

На основании:

— ...

Орган по сертификации принял решение

сократить/расширить область сертификации

Наименование организации:

Юридический адрес:

Адрес(а) осуществления деятельности:

Установленная область сертификации:

Нормативный документ/ты соответствия: СТО 94255367-01-2026

Расширенная/сокращенная область сертификации:

Руководитель органа по сертификации

М.П.

подпись

инициалы, фамилия

(дата)

Форма сертификата соответствия услуг

**Система добровольной сертификации
в сфере операций с недвижимостью**

рег. № _____

№ бланка



СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№ _____

Срок действия с _____ по _____

Орган по сертификации:

Сертификат выдан:

Наименование услуги:

Соответствуют требованиям: СТО 94255367-01-2026

Сертификат выдан на основании:

Дополнительная информация:

Руководитель органа по
сертификации

_____ /
подпись

_____ /
расшифровка подписи

М.П.
Эксперт

_____ /
подпись

_____ /
расшифровка подписи

Форма акта инспекционного контроля

АКТ №
инспекционного контроля за сертифицированной услугой
« ____ » _____ 20 ____ г.

Орган по сертификации _____
наименование органа по сертификации

в период с _____ по _____
дата дата

провел в соответствии с утвержденной программой инспекционный контроль:

наименование услуги

Сертифицированной на соответствие СТО 94255367-01-2026

Состав комиссии:

_____(ФИО)
_____(ФИО)

При проверке установлено: _____

Рекомендации по устранению выявленных недостатков и разработке корректирующих мероприятий по их устранению: _____

Заключение: _____
оценка соответствия установленным требованиям и принятые решения

Приложения:

Состав комиссии:

подпись ФИО

подпись ФИО

С актом ознакомлен руководитель сертифицированной организации:

должность подпись ФИО

**АССОЦИАЦИЯ
«ГИЛЬДИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ РИЭЛТОРОВ – ГРМ»
ИНН 9709133173, ОГРН 1267700089271**

УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор

М.П. Ассоциации ГРМ

_____ Ким А.Э.

«19» июня 2026 г.

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**Единый стандарт оказания профессиональных услуг
в сфере операций с недвижимостью**

СТО 94255367-01-2026

г. Москва
2026

Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАН Ассоциацией ГРМ
- 2 УТВЕРЖДЁН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом № 13-1 от 19.06.2026 г.
- 3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Настоящий стандарт может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания с разрешения Ассоциация ГРМ

Содержание

1. Область распространения.....	3
2. Термины и определения	3
3. Содержание услуги	4
4. Требования к качеству услуги	6
5. Требования к исполнителю услуг	7
6. Рассмотрение жалоб и споров	8
7. Заключительные положения	9

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

Единый стандарт оказания профессиональных услуг в сфере операций с недвижимостью

Дата введения 19.06.2026

1. Область распространения

1.1. Единый стандарт оказания профессиональных услуг в сфере операций с недвижимостью (далее — Стандарт) устанавливает требования к:

- оказанию услуг по операциям с недвижимостью для субъектов предпринимательской деятельности (индивидуальных предпринимателей, обществ с ограниченной ответственностью) при работе с Потребителем;
- качеству и порядку оказания услуг физическим и юридическим лицам при совершении операций с объектами недвижимости и прав на них.

1.2. Стандарт распространяется на отношения между Исполнителем (профессиональным участником, получившим сертификат соответствия) и Потребителем (Заказчиком) — физическим или юридическим лицом, не являющимся профессиональным участником рынка недвижимости.

1.3. Стандарт становится обязательным для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, получивших сертификат соответствия в Системе добровольной сертификации в сфере операций с недвижимостью в установленном порядке.

1.4. Стандарт применяется органом по сертификации при оценке соответствия деятельности требованиям настоящего Стандарта.

1.5. Стандарт применяется при оказании услуг на территории РФ, если иное не предусмотрено договором между Исполнителем и Заказчиком.

1.6. Деятельность Исполнителя по настоящему Стандарту осуществляется на основе и в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае противоречия между настоящим Стандартом и законодательством Российской Федерации применяются нормы законодательства Российской Федерации.

2. Термины и определения

Ассоциация ГРМ — Ассоциация «Гильдия профессиональных риэлторов — ГРМ».

Исполнитель — субъект предпринимательской деятельности (юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, зарегистрированный в установленном законодательством РФ порядке).

Потребитель (Заказчик) — физическое или юридическое лицо, не являющееся профессиональным участником рынка недвижимости, заключившее договор с Исполнителем.

Стороны — Исполнитель и Потребитель (Заказчик).

Объект недвижимости — жилое или нежилое помещение, право требования на объект долевого строительства, здание, сооружение, земельный участок, машино-место, доля в праве собственности, объекты незавершённого строительства.

Операция с недвижимостью — действие, направленное на переход, ограничение, обременение или прекращение прав на объект недвижимости.

Продавец — сторона сделки, отчуждающая объект недвижимости.

Покупатель — сторона сделки, приобретающая объект недвижимости.

Сделка — заключение договоров купли-продажи, мены, дарения, аренды, найма, уступки права требования (цессии) по ДДУ и ДУПТ, ренты, пожизненного содержания с иждивением, передачи (приватизация).

Электронный документооборот (ЭДО) — подписание договоров, заявок, актов, уведомлений простой электронной подписью, через мессенджеры, электронную почту с подтверждением, мобильные приложения.

Услуга по операции с недвижимостью — профессиональная деятельность Исполнителя, направленная на содействие Потребителю в организации и контроле всех этапов и совершении сделки.

Юридическая чистота объекта — отсутствие прав третьих лиц, арестов, запретов, несоответствий документов, юридических пороков, незаконных перепланировок, а также фактов, которые в дальнейшем могут препятствовать осуществлению права собственности в полном объеме.

Юридическое заключение — письменный документ, о проведенной правовой экспертизе с анализом рисков (при их наличии) и рекомендациями по их митигации (снижению).

Разумный срок — срок, объективно необходимый для действия при обычных условиях профессиональной деятельности.

Безопасные расчеты — аккредитивный расчетный счет, эскроу-счет, депозит нотариуса, депозитарная ячейка банка с ограничением доступа.

Страхование ответственности Исполнителя — договор страхования гражданской ответственности Исполнителя.

Преддоговорный этап — период с момента первичного обращения до подписания договора на оказание услуг (Агентского договора), (далее по тексту «договор»).

Этап исполнения — период с момента подписания договора до подписания Акта.

Акт об оказанной услуге — двусторонний документ, подтверждающий факт оказания услуги.

3. Содержание услуги

Услуга по операциям с недвижимостью — профессиональная деятельность Исполнителя, направленная на содействие Потребителю в организации и совершении сделки. Содержание услуги дифференцируется в зависимости от роли Заказчика (отчуждающий или приобретающий право) и фиксируется в договоре.

3.1. Для Заказчика, отчуждающего объект недвижимости / права на объект недвижимости (Продавец, Арендодатель, Цедент), Исполнитель оказывает следующий комплекс услуг:

3.1.1. Консультация и анализ:

- проведение первичной консультации: согласование запроса и ожиданий Заказчика;
- оценка объекта: проведение ориентировочной оценки рыночной стоимости недвижимости.

3.1.2. Предварительная подготовка Объекта к показу:

- предоставление рекомендаций по ремонту, клинингу, улучшению внешнего вида для повышения привлекательности объекта для покупателей;
- создание качественного рекламного материала: организация фотосессии, подготовка текстового описания (по согласованию с Заказчиком).

3.1.3. Маркетинг и реклама:

- разработка маркетинговой стратегии: выбор эффективных каналов продвижения (социальные сети, интернет-сайты, профессиональные базы недвижимости и др.);
- размещение объявлений: публикация информации о продаже (аренде) на специализированных платформах и в иных согласованных источниках.

3.1.4. Организация и осуществление показов Объекта:

- проведение показов недвижимости потенциальным покупателям (арендаторам);
- обработка обратной связи: сбор отзывов и впечатлений от заинтересованных лиц, анализ запросов, регулярное информирование Заказчика.

3.1.5. Ведение переговоров с контрагентами, организация и оформление сделки:

- формирование стратегии и ведение переговоров о цене и условиях продажи (аренды);
- подготовка документации: организация или содействие в подготовке всех необходимых документов для совершения сделки (проекты договоров, акты, заявления и т.д.);
- сопровождение сделки: содействие в регистрации права и/или перехода права собственности (при продаже), взаимодействие с нотариусами, кредитными организациями и другими органами и лицами, принимающими участие в сделке.

3.1.6. Заключение сделки и финансовые расчёты:

- контроль за организацией финансовых аспектов, включая организацию безопасных расчётов и разрешение вопросов по взаиморасчётам, до момента поступления денежных средств на счет продавца, указанный в договоре отчуждения;
- передача имущества: организация передачи объекта недвижимости новому владельцу (арендатору) по передаточному акту (по согласованию с Заказчиком).

3.2. Для Заказчика, приобретающего право на объект недвижимости (Покупатель, Арендатор) Исполнитель оказывает следующий комплекс услуг:**3.2.1. Консультация и анализ потребностей:**

- первоначальная консультация: обсуждение требований и ожиданий Покупателя, включая тип недвижимости, желаемое месторасположение, бюджет и иные предпочтения;
- анализ рынка: обзор доступных объектов в интересующих районах.

3.2.2. Поиск недвижимости:

- подбор объектов: идентификация и предложение объектов, соответствующих запросам Покупателя;
- формирование списка подходящих предложений с учётом бюджета и предпочтений клиента (в письменной или электронной форме).

3.2.3. Просмотр объектов:

- организация и сопровождение при просмотрах недвижимости, включая встречи с собственниками и посещение объектов;

- предоставление Покупателю всей выявленной информации о каждом объекте, включая преимущества и недостатки.

3.2.4. Оценка объектов и юридическая проверка:

- экспертная оценка: анализ рыночной стоимости объектов для определения адекватности заявленной цены;
- проведение первичного аудита документов, а также осуществление правовой экспертизы юридической чистоты: проверка правового статуса недвижимости (анализ выписки ЕГРН), наличие обременений, арестов, споров.

Проверка юридической чистоты может проводиться исключительно специалистом, имеющим высшее юридическое образование. Факт проверки на юридическую чистоту фиксируются в письменном правовом заключении.

3.2.5. Переговоры:

- ведение переговоров: помощь в переговорах с Продавцом о цене и условиях покупки (аренды), включая обсуждение возможных скидок и льгот;
- подготовка официального предложения: составление соглашения о предоплате (авансе, задатке, обеспечительном платеже, предварительном договоре купли-продажи (аренды), проекта договора купли-продажи (аренды)) с учётом достигнутых договорённостей.

3.2.6. Оформление сделки:

- подготовка документов: проверка комплектности документации, необходимой для оформления сделки;
- организация финансовых расчётов: учёт и контроль финансовых аспектов сделки, включая предоплату, организацию безопасных расчётов, содействие в получении ипотеки (по отдельному поручению).

3.2.7. Заключение сделки:

- сопровождение сделки: помощь на этапе подписания всех необходимых документов (у нотариуса, в МФЦ, в электронном виде);
- передача права собственности: контроль за передачей объекта новому владельцу, фиксация факта передачи в акте (по согласованию с Заказчиком).

3.3. Результат оказания услуги

Завершение услуги подтверждается либо двусторонним актом, подписанным сторонами об исполнении услуги, либо односторонним актом стороны договора, либо конклюдентными действиями, подтверждающими исполнение договора (если данное условие предусмотрено договором), в случаях фактического исполнения части услуги подписывается акт о фактическом исполнении. При дистанционном оказании услуг допускается акт, подписанный простой электронной подписью.

3.4. Условия признания услуги оказанной

Услуга оказана, если достигнут согласованный сторонами результат, прямо предусмотренный заключённым с Заказчиком договором.

4. Требования к качеству услуги

4.1. Обязанности исполнителя

Исполнитель обязан:

- оказывать услуги на основании договора;

- предоставлять полную и достоверную информацию по вопросам, входящим в его компетенцию;
- незамедлительно уведомлять Потребителя о любых известных недостатках объекта или юридических рисках;
- соблюдать конфиденциальность информации о Потребителе и условиях сделки (кроме случаев официального запроса правоохранительных органов или решения суда);
- рассматривать жалобы потребителя в срок **не более 10 календарных дней** с даты получения.

4.2. Двойное агентирование

Исполнитель вправе оказывать услуги обеим сторонам сделки. Обязательным условием является уведомление всех сторон о таком факте до подписания основных документов по сделке.

4.3. Ответственность исполнителя

Исполнитель несёт ответственность за качество, полноту и конфиденциальность услуг в пределах реального ущерба (ст. 15 ГК РФ), если договором не установлен больший размер ответственности. Условия, полностью освобождающие исполнителя от ответственности, ничтожны.

Данный пункт не ограничивает право Потребителя на взыскание неустойки и штрафа в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» в случаях, предусмотренных законом.

4.4. Информирование о рисках

При обнаружении обстоятельств, которые могут привести к оспариванию сделки, утрате права собственности или иным негативным последствиям, Исполнитель обязан:

уведомить Потребителя (письменно либо посредством ЭДО с подтверждением прочтения);
получить подтверждение, что Потребитель ознакомлен с рисками.

Если Потребитель настаивает на продолжении сделки, все риски несет он сам. Это не освобождает исполнителя от ответственности за недобросовестное исполнение своих прямых обязанностей.

5. Требования к исполнителю услуг

5.1. Организационно-правовая форма

Услуги могут оказывать юридические лица, а также индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законодательством РФ порядке.

5.2. Помещение

5.2.1. Требование о наличии нежилого помещения предъявляется **только** к Исполнителям, которые систематически ведут очный приём потребителей и имеют наемных сотрудников.

5.2.2. Требование о наличии нежилого помещения к индивидуальным предпринимателям, не имеющих наёмных сотрудников, не распространяется.

5.2.3. Оказание услуг дистанционно (видеосвязь, мессенджеры, телефон) допускается без каких-либо дополнительных требований к помещению.

5.2.4. Информация, доступная для потребителя:

- данные о государственной регистрации (ОГРН, ИНН);
- **адрес места нахождения (для юридического лица) или адрес места жительства (для ИП);**
- **режим работы;**
- расценки (тарифы) на услуги;

- порядок рассмотрения жалоб;
- полис страхования профессиональной ответственности;
- контакты контролирующих органов: местного отделения Роспотребнадзора, телефоны экстренных служб, Комиссии по защите прав потребителей Ассоциации ГРМ.

5.3. Страхование

Страхование профессиональной ответственности является обязательным условием для получения сертификата соответствия.

5.4. Договорная база (требования)

Договор заключается в письменной или электронной форме, подписывается простой электронной подписью, кодом из СМС либо аналогом собственноручной подписи.

Структура договора должна содержать следующие разделы:

- **стороны договора;**
- **предмет договора;**
- права и обязанности Исполнителя;
- права и обязанности Потребителя;
- цена услуг и порядок расчета;
- срок действия договора;
- порядок расторжения;
- ответственность сторон (в пределах, не противоречащих закону);
- порядок разрешения споров;
- реквизиты и подписи сторон.

5.5. Квалификация персонала

Специалисты, непосредственно работающие с Потребителями, должны иметь действующую аттестацию (срок действия — не более 3 лет), которая подтверждает их соответствие квалификационным требованиям, в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по недвижимости».

6. Рассмотрение жалоб и споров

6.1. Жалоба потребителя принимается в письменной или электронной форме (в том числе через форму на сайте, по электронной почте, в мессенджере).

6.2. Срок ответа — **10 календарных дней** с момента получения жалобы.

6.3. Споры между потребителем и исполнителем разрешаются:

- путем переговоров;
- в Комиссии по защите прав потребителей (при согласии потребителя);
- в суде общей юрисдикции / арбитражном суде;
- в третейском суде или медиации (по соглашению сторон).

6.4. Решения Комиссии по защите прав потребителей Ассоциации ГРМ носят рекомендательный характер для потребителя. Для члена Ассоциации ГРМ решения Комиссии являются обязательными к рассмотрению и исполнению в порядке, предусмотренном внутренними документами Ассоциации ГРМ. В случае неисполнения решения Комиссии, член Ассоциации ГРМ несёт ответственность, предусмотренную внутренними нормативными документами Ассоциации ГРМ.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящий стандарт вступает в силу по истечении **10 (Десяти) календарных дней** с даты его утверждения Общим собранием Ассоциации ГРМ, если иной срок не указан в решении об утверждении.

7.2. Изменения Стандарта утверждаются Общим собранием Ассоциации ГРМ и публикуются на официальном сайте Ассоциации не менее чем за 15 рабочих дней до вступления в силу.

7.3. Изменения не имеют обратной силы и не применяются к отношениям, возникшим до даты их вступления в силу, если иное прямо не предусмотрено решением Общим собранием Ассоциации.