“TƏSDİQ EDİRƏM”

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Yerləşmə vasitələrinin sertifikatlaşdırılması orqanının rəhbəri ____________ Florian Zenqstşmid

“____” ____24.07____ 2026-cı il

“Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsin Yerləşmə vasitələrinin sertifikatlaşdırılması orqanı

SERTİFİKATLAŞDIRMA SXEMİ

BAKI 2026

1. Məqsəd

1.1. Bu Sertifikatlaşdırma Sxeminin məqsədi Azərbaycan Respublikasında fəaliyyət göstərən mehmanxanaların (hotellərin) Dövlət Turizm Agentliyinin Kollegiyası tərəfindən təsdiq edilmiş “Mehmanxanaların (hotellərin) ulduz kateqoriyaları üzrə qiymətləndirmə meyarları”na uyğunluğunun üçüncü tərəf tərəfindən qiymətləndirilməsi, müvafiq ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi, sertifikatlaşdırma üzrə qərarın qəbul edilməsi, uyğunluğun təsdiq edilməsi və sertifikatlaşdırılmış mehmanxanalar üzərində nəzarətin vahid qaydada həyata keçirilməsini təmin etməkdir.

1.2. Sxem “Azərbaycan Turizm Bürosu” publik hüquqi şəxsinin Yerləşmə vasitələrinin sertifikatlaşdırılması orqanı (bundan sonra – YVSO) tərəfindən mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırılması zamanı tətbiq edilən qaydaları, prosedurları, qiymətləndirmə metodlarını, məsuliyyətləri, qərarvermə mexanizmlərini və nəzarət tədbirlərini müəyyən edir.

1.3. Sertifikatlaşdırmanın əsas məqsədi maraqlı tərəflərdə sertifikatlaşdırılmış mehmanxananın ona müəyyən edilmiş ulduz kateqoriyası üzrə qüvvədə olan Qiymətləndirmə meyarlarına uyğunluğuna dair əsaslandırılmış etimad yaratmaqdır.

1.4. Sertifikatlaşdırma fəaliyyəti obyektivlik, qərəzsizlik, səriştəlilik, məxfilik, şəffaflıq, ayrı-seçkiliyə yol verilməməsi və sertifikatlaşdırma nəticələrinin izlənilə bilməsi prinsipləri əsasında həyata keçirilir.

2. Tətbiq sahəsi

2.1. Bu Sxem Azərbaycan Respublikasının ərazisində hüquqi və ya fiziki şəxslər tərəfindən fəaliyyəti həyata keçirilən mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırılmasına tətbiq edilir.

2.2. Bu Sxem yalnız Dövlət Turizm Agentliyinin Kollegiyası tərəfindən təsdiq edilmiş qüvvədə olan “Mehmanxanaların (hotellərin) ulduz kateqoriyaları üzrə qiymətləndirmə meyarları” əsasında aparılan sertifikatlaşdırmaya şamil edilir.

2.3. Bu Sxemdə Qiymətləndirmə meyarlarına edilən bütün istinadlar, Sxemin 6.5-ci bölməsində müəyyən edilmiş keçid müddəaları istisna olmaqla, həmin sənədin qiymətləndirmə tarixində qüvvədə olan redaksiyasına istinad kimi başa düşülür.

2.4. Sxem digər milli və ya beynəlxalq ulduz təsnifat sistemlərinə, kommersiya reytinqlərinə və ya digər yerləşmə vasitələrinin təsnifatına tətbiq edilmir.

2.5. Sxem aşağıdakı prosesləri əhatə edir:

- ilkin sertifikatlaşdırma;
- yenidən sertifikatlaşdırma;
- müraciətin qəbulu və təhlili;
- sertifikatlaşdırma müqaviləsinin bağlanması;
- qiymətləndirmənin planlaşdırılması və seçmənin müəyyən edilməsi;
- ilkin məlumatların təhlili;
- yerində qiymətləndirmə (audit);
- qiymətləndirmə nəticələrinin sənədləşdirilməsi;
- qiymətləndirmə nəticələrinin təhlili;
- sertifikatlaşdırma üzrə qərarın qəbul edilməsi;

- uyğunluq sertifikatının verilməsi;
- ulduz nişanının (tanınma lövhəsinin) təqdim edilməsi və istifadəsinə nəzarət;
- təkrar uyğunluğun qiymətləndirilməsi (təkrar audit);
- sertifikatlaşdırmanın əhatə dairəsinin və ulduz kateqoriyasının dəyişdirilməsi;
- sertifikatın qüvvədə olduğu müddətdə inspeksiya nəzarəti;
- sertifikatlaşdırmanın dayandırılması, bərpası, məhdudlaşdırılması və ləğv edilməsi;
- şikayət və apellyasiyalara baxılması;
- sertifikatlaşdırmaya təsir edən dəyişikliklərin idarə edilməsi.

3. Terminlər və anlayışlar

3.1. Bu Sxemdə istifadə olunan terminlər ilk növbədə Dövlət Turizm Agentliyinin Kollegiyası tərəfindən təsdiq edilmiş "Mehmanxanaların (hotellərin) ulduz kateqoriyaları üzrə qiymətləndirmə meyarları", AZS ISO/IEC 17065:2021 və ISO/IEC 17000 standartlarında müəyyən edilmiş mənada tətbiq edilir.

3.2. Bu Sxemin məqsədləri üçün aşağıdakı anlayışlardan istifadə edilir:

Sertifikatlaşdırma – mehmanxananın göstərilən tələblərə uyğunluğunun müstəqil üçüncü tərəf tərəfindən qiymətləndirilməsi və qəbul edilmiş qərar əsasında uyğunluğunun təsdiq edilməsi.
Sertifikatlaşdırma sxemi (Sxem) – mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırılmasına tətbiq edilən tələbləri, qaydaları, prosedurları və metodları müəyyən edən sistem.
Sxemin sahibi – bu Sxemin hazırlanmasına, saxlanmasına, təhlilinə, dəyişdirilməsinə və təkmilləşdirilməsinə görə məsul şəxs.
Sifarişçi – sertifikatlaşdırma tələblərinin yerinə yetirilməsinə görə YVSO qarşısında məsuliyyət daşıyan və sertifikatlaşdırma üçün müraciət edən hüquqi və ya fiziki şəxs.
Sertifikatlaşdırma obyekti – bu Sxem çərçivəsində ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi məqsədilə qiymətləndirilən konkret fiziki mehmanxana obyekti və həmin obyektdə göstərilən yerləşmə xidmətləri.
Qiymətləndirmə meyarları – Dövlət Turizm Agentliyinin Kollegiyası tərəfindən təsdiq edilmiş, mehmanxanaların ulduz kateqoriyalarının müəyyən edilməsi zamanı istifadə olunan qüvvədə olan meyarlar.
Audit – mehmanxananın Qiymətləndirmə meyarlarına uyğunluğunu müəyyən etmək məqsədilə məlumatların və obyektiv sübutların əldə edilməsi və qiymətləndirilməsi prosesi.
Auditor – mehmanxananın ulduz kateqoriyaları üzrə qiymətləndirilməsini həyata keçirmək üçün YVSO tərəfindən səlahiyyətləndirilmiş səriştəli şəxs.
Müşahidəçi – audit prosesini müşahidə edən, lakin qiymətləndirmə nəticələrinə və sertifikatlaşdırma üzrə qərara müdaxilə etməyən şəxs.
Uyğunsuzluq – Qiymətləndirmə meyarının və ya sertifikatlaşdırma tələbinin qarşılanmaması.
Təhlil – qiymətləndirmə fəaliyyətlərinin və onların nəticələrinin müəyyən edilmiş tələblərin yerinə yetirilməsi baxımından nəzərdən keçirilməsi.
Sertifikatlaşdırma üzrə qərar – qiymətləndirmə və təhlil nəticələrinə əsasən sertifikatlaşdırma tələblərinə uyğunluğun nümayiş etdirilib-etdirilmədiyi barədə YVSO-nun Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyası tərəfindən qəbul edilən qərar.
Uyğunluq sertifikatı – mehmanxanaya müəyyən edilmiş ulduz kateqoriyası üzrə uyğunluğunu təsdiq edən YVSO-nun rəsmi sertifikatlaşdırma sənədi.

Ulduz nişanı (tanınma lövhəsi) – mehmanxanaya verilmiş qüvvədə olan uyğunluq sertifikatında göstərilən ulduz kateqoriyasını vizual şəkildə əks etdirən nişan.
İnspeksiya nəzarəti – sertifikatlaşdırılmış mehmanxananın sertifikatın qüvvədə olduğu müddət ərzində sertifikatlaşdırma tələblərinə uyğunluğunun saxlanılmasının yoxlanılması məqsədilə həyata keçirilən sistematik nəzarət fəaliyyəti.
Təkrar audit – ilkin auditdən, inspeksiya nəzarətindən, sertifikatlaşdırma qərarından, apellyasiyadan və ya sifarişçinin müraciətindən sonra zərurət yarandıqda həyata keçirilən əlavə yerində qiymətləndirmə.
Yenidən sertifikatlaşdırma – mövcud uyğunluq sertifikatının qüvvədə olma müddətinin başa çatması ilə əlaqədar yeni sertifikatlaşdırma dövrü üçün həyata keçirilən sertifikatlaşdırma prosesi.
Dayandırma – uyğunluq sertifikatının qüvvəsinin müvəqqəti məhdudlaşdırılması.
Bərpa – dayandırılmış sertifikatlaşdırmanın müəyyən edilmiş şərtlər yerinə yetirildikdən sonra yenidən qüvvəyə minməsi.
Ləğv edilmə – uyğunluq sertifikatının qüvvəsinə YVSO tərəfindən xitam verilməsi.
Apellyasiya – sifarişçinin YVSO tərəfindən onun sertifikatlaşdırma obyekti ilə bağlı qəbul edilmiş qərara yenidən baxılması üçün etdiyi müraciət.
Şikayət – apellyasiya istisna olmaqla, fiziki və ya hüquqi şəxsin YVSO-nun və ya sertifikatlaşdırılmış mehmanxananın sertifikatlaşdırmaya aid fəaliyyəti ilə bağlı narazılığının ifadəsi və cavab gözləntisi.

4. Hüquqi və normativ istinadlar

4.1. Bu Sxemin tətbiqi zamanı aşağıdakı sənədlərin qüvvədə olan müddəaları nəzərə alınır:

— Dövlət Turizm Agentliyinin Kollegiyası tərəfindən təsdiq edilən “Mehmanxanaların (hotellərin) ulduz kateqoriyaları üzrə qiymətləndirmə meyarları”;
— AZS ISO/IEC 17065:2021 “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. Məhsulların, proseslərin və xidmətlərin sertifikatlaşdırılmasını aparan orqanlara dair tələblər”;
— ISO/IEC 17000 “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. Lüğət və ümumi prinsiplər”;
— ISO/IEC 17067 “Uyğunluğun qiymətləndirilməsi. Məhsulların sertifikatlaşdırılmasının əsasları və məhsulların sertifikatlaşdırılması sxemləri üçün rəhbəredici göstərişlər”;
— YVSO-nun bu Sxemlə əlaqəli qüvvədə olan prosedurları, metodikaları, təlimatları və formaları.

5. Sxemin sahibi, məsul şəxslər və funksiyalar

5.1. **Sxemin sahibi**
5.1.1. Bu Sertifikatlaşdırma Sxeminin sahibi Sertifikatlaşdırma sektorunun müdiri Qara Bayramovdur.
5.1.2. Sxemin sahibi:

— Sxemin işlənib hazırlanmasını; Sxemin qüvvədə saxlanılmasını;
— Sxemin tətbiqinin monitorinqini;
— tətbiq təcrübəsinin və maraqlı tərəflərdən daxil olan məlumatların təhlilini;
— Sxemin dövri təhlilini;
— Sxemə təsir edən normativ sənədlərdə dəyişikliklərin izlənilməsini;

— zəruri dəyişiklik və təkmilləşdirmələrin hazırlanmasını;
— nəticəyə təsir edən əhəmiyyətli dəyişikliklərin tətbiq edilməzdən əvvəl qiymətləndirilməsini vəvalidasiyasının təşkilini;
— Sxemin qüvvədə olan redaksiyasının idarə edilməsini təmin edir.

5.1.3. Sxemə dəyişikliklərin edilməsi YVSO-da sənədlərin idarə edilməsinə dair müəyyən edilmiş qaydalara uyğun rəsmiləşdirilir və səlahiyyətli şəxs tərəfindən təsdiq edildikdən sonra qüvvəyə minir.

5.2. **YVSO-nun rəhbəri**
5.2.1. YVSO-nun rəhbəri Sxemin təsdiq edilməsinə, YVSO-nun sertifikatlaşdırma fəaliyyətinin təşkilinə və sertifikatlaşdırma fəaliyyətinin qərəzsizliyinə dair ali rəhbərliyin öhdəliyinin təmin edilməsinə cavabdehdir.

5.3. **Sertifikatlaşdırma sektoru**
5.3.1. Sertifikatlaşdırma sektoru müraciətlərin idarə edilməsini, sertifikatlaşdırma işlərinin təşkilini, auditlərin planlaşdırılmasını, sertifikatlaşdırma işlərinin uçotunu və müvafiq məlumatların hazırlanmasını həyata keçirir.

5.4. **Auditorlar**
5.4.1. Qiymətləndirmə sektorunun auditorları:
— auditin təsdiq edilmiş plana uyğun aparılmasına;
— Qiymətləndirmə meyarlarının ardıcıl tətbiqinə;
— obyektiv sübutların toplanılmasına;
— nəticələrin düzgün və tam sənədləşdirilməsinə;
— aşkar edilmiş uyğunsuzluqların sifarişçiyə bildirilməsinə;
— audit aktının və audit hesabatının hazırlanmasına;
— bu Sxemdə nəzərdə tutulduğu hallarda düzəlişedici fəaliyyət planının hazırlanmasına cavabdehdirlər.
5.4.2. Auditor sertifikatlaşdırma üzrə qərar qəbul etmir.

5.5. **Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyası**
5.5.1. Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyası auditorlar tərəfindən təqdim edilmiş qiymətləndirmə məlumatlarını və nəticələrini təhlil edir və həmin təhlil əsasında sertifikatlaşdırma üzrə qərarı qəbul edir.
5.5.2. Komissiyanın heç bir üzvü baxılan konkret sertifikatlaşdırma işi üzrə auditdə iştirak etmir.
5.5.3. Komissiya təhlil və sertifikatlaşdırma üzrə qərar funksiyalarını eyni iclas çərçivəsində həyata keçirə bilər.
5.5.4. Sertifikatlaşdırma üzrə qərar Komissiya tərəfindən kollegial qaydada səsvermə yolu ilə qəbul edilir və protokollaşdırılır.
5.5.5. Qəbul edilmiş qərar Komissiyanın sədri adından rəsmiləşdirilir. Komissiyanın sədri Komissiyanın kollektiv şəkildə qəbul etdiyi qərarı təkbaşına dəyişə bilməz.

5.6. **Keyfiyyət üzrə menecer**

5.6.1. Keyfiyyət üzrə menecer Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyasının iclaslarının təşkilini, müvafiq qeydlərin idarə edilməsini və sertifikatlaşdırma prosesinin idarəetmə sistemi tələblərinə uyğunluğunun monitorinqini təmin edir.

5.7. Apellyasiya Komissiyası

5.7.1. Apellyasiya Komissiyası sertifikatlaşdırma üzrə qəbul edilmiş qərarlara dair apellyasiyalara baxır.

5.7.2. Apellyasiyaya baxılmasında və qərarın qəbul edilməsində apellyasiya predmeti olan ilkin sertifikatlaşdırma fəaliyyətində iştirak etmiş şəxslər iştirak etməməlidirlər.

5.8. Qərəzsizlik şurası

5.8.1. YVSO-nun Qərəzsizlik Şurası sertifikatlaşdırma fəaliyyətlərinin qərəzsizliyinin qorunması məqsədilə yaradılmış və qərəzsizliyin qorunması mexanizmi funksiyasını həyata keçirən şuradır.

5.8.2. Qərəzsizlik Şurasının əsas məqsədi YVSO-nun mehmanxanaların ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma fəaliyyətinə kommersiya, maliyyə, inzibati, təşkilati, şəxsi və digər maraqların yolverilməz təsirinin qarşısının alınmasına, qərəzsizlik risklərinin müəyyən edilməsinə və idarə olunmasına müstəqil nəzarət və rəy verməkdir.

6. Sertifikatlaşdırma obyekti və sertifikatlaşdırma tələbləri

6.1. Sertifikatlaşdırma obyekti

6.1.1. Bu Sxem üzrə sertifikatlaşdırma obyekti konkret fiziki mehmanxana obyekti və həmin obyektdə göstərilən yerləşmə xidmətləridir.

6.1.2. Mehmanxananın fiziki yerləşmə yeri və həmin yerdə olan bina, otaqlar, xidmət sahələri, avadanlıqlar, infrastruktur və xidmət prosesləri sertifikatlaşdırma obyektinin identifikasiyasının tərkib hissəsidir.

6.1.3. Mehmanxananın mülkiyyətçisinin, operatorunun, hüquqi şəxsinin, kommersiya adının və ya brendinin dəyişməsi fiziki mehmanxana obyektinin əvvəlki sertifikatlaşdırma tarixçəsini avtomatik olaraq aradan qaldırmır.

6.2. Qiymətləndirmə meyarları

6.2.1. Mehmanxananın ulduz kateqoriyası qüvvədə olan Qiymətləndirmə meyarlarına əsasən müəyyən edilir.

6.2.2. Qiymətləndirmə zamanı müvafiq ulduz kateqoriyası üçün tələb olunan bal, məcburi meyarlar və Qiymətləndirmə meyarlarında müəyyən edilmiş digər tələblər nəzərə alınır.

6.3. Bütün kateqoriyalar üzrə əsas məcburi meyarlar

6.3.1. Bütün ulduz kateqoriyalarında aşağıdakı dörd meyarın qarşılanması məcburidir:

- #1 Təmizlik və gigiyena;
- #2 Saxlanma vəziyyəti;
- #3 Ümumi təəssürat;
- #4 İşçi heyəti.

6.3.2. Bu dörd meyardan hər hansı biri qarşılanmadıqda mehmanxanaya ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi mümkün hesab edilmir.

6.4. **Güzəşt mexanizmi**

6.4.1. Bu Sxem üzrə 6.3-cü bənddə göstərilən dörd əsas məcburi meyarın hamısı qarşılandığı, müvafiq ulduz kateqoriyası üçün tələb olunan bal toplandığı və qarşılanmayan digər məcburi meyarların sayı 10-dan çox olmadığı halda, digər məcburi meyarların qarşılanmaması özlüyündə ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsindən imtina üçün əsas hesab edilmir.

6.4.2. Güzəşt mexanizminin tətbiqi zamanı qarşılanmayan məcburi meyarların sayı audit hesabatında və sertifikatlaşdırma üzrə qərarın əsaslandırılmasında aydın şəkildə göstərilməlidir.

6.4.3. Məcburi meyarların aradan qaldırılması üçün müəyyən edilmiş müddət ərzində tədbirlər görülmədiyinə görə uyğunluq sertifikatı ləğv edilmiş fiziki mehmanxana obyektində sonradan fəaliyyət göstərən mehmanxananın sertifikatlaşdırılması zamanı bu güzəşt mexanizmi tətbiq edilmir.

6.4.4. 6.4.3-cü bənddə nəzərdə tutulan halda həmin fiziki mehmanxana obyektinin mülkiyyətçisinin, operatorunun, hüquqi şəxsinin, kommersiya adının və ya brendinin dəyişməsindən asılı olmayaraq, əvvəlki sertifikatlaşdırma zamanı aradan qaldırılmamış məcburi meyarların yerinə yetirilməsi tələb olunur.

6.5. **Qiymətləndirmə meyarlarında dəyişikliklər və keçid müddəti**

6.5.1. Qiymətləndirmə meyarlarında dəyişiklik edildikdə yeni sertifikatlaşdırma və yenidən sertifikatlaşdırma prosesləri, başqa keçid qaydası müəyyən edilmədikdə, qüvvəyə minmiş yeni meyarlar əsasında həyata keçirilir.

6.5.2. Qüvvədən düşmüş Qiymətləndirmə meyarları əsasında verilmiş uyğunluq sertifikatları sertifikatda göstərilmiş qüvvədə olma müddətinin sonunadək qüvvədə qalır.

6.5.3. Köhnə və yeni Qiymətləndirmə meyarları əsasında verilmiş sertifikatların paralel qüvvədə qala bildiyi keçid dövrü **3 (üç) il** təşkil edir.

6.5.4. Qiymətləndirmə meyarlarında edilmiş dəyişiklik sertifikatlaşdırılmış mehmanxananın sertifikatlaşdırma statusuna bilavasitə və dərhal təsir göstərirsə, YVSO konkret hal üzrə zəruri tədbirləri müəyyən edir və sifarişçini məlumatlandırır.

7. Sertifikatlaşdırma üçün ilkin şərtlər

7.1. Mehmanxananın ulduz kateqoriyaları üzrə sertifikatlaşdırma prosesinə buraxılması üçün aşağıdakı ilkin şərtlər təmin edilməlidir:

7.1.1. **Vahid qəbul-qeydiyyat bölməsinin mövcudluğu** – qonaqların qəbulunun və qeydiyyatının aparılması üçün funksional qəbul-qeydiyyat bölməsi mövcud olmalıdır.

7.1.2. **Sanitar qovşağa malik otaqlarda yerləşmə xidmətinin göstərilməsi** – qonaqlara təqdim edilən yerləşmə xidmətləri sanitar qovşaqla təmin edilmiş otaqlarda həyata keçirilməlidir.

7.1.3. **Nömrə fondunun azı 11 otaqdan ibarət olması** – mehmanxananın ümumi nömrə fondu Qiymətləndirmə meyarlarında müəyyən edilmiş minimum tutum tələbini qarşılamalıdır.

7.1.4. **Gün ərzində azı bir dəfə qidalanmanın təmin edilməsi** – mehmanxana tərəfindən qonaqlar üçün qidalanma xidməti təmin edilməlidir. Qidalanma xidmətinin mehmanxananın iaşə obyekti və (və ya) 3-cü tərəfin iaşə obyekti tərəfindən imzalanmış xidmət müqaviləsinə əsasən təmin edilməsi məqbuludur.

7.2. İlkin şərtlərin qarşılanması sifarişçi tərəfindən sifariş formasında təsdiq edilir və müraciətin təhlili zamanı YVSO tərəfindən nəzərdən keçirilir.

7.3. İlkin şərtlərin qarşılanmadığı müəyyən edildikdə sifarişçi qiymətləndirmə mərhələsinə buraxılmır və bu barədə məlumatlandırılır.

8. Müraciətin qəbulu və sifarişin təhlili

8.1. **Müraciət**

8.1.1. Sertifikatlaşdırma üçün müraciət YVSO-nun müəyyən etdiyi rəsmi elektron kanallar, o cümlədən internet səhifəsi, rəsmi elektron poçt ünvanı və digər qəbul edilmiş vasitələrlə təqdim edilə bilər.

8.1.2. Müraciət daxil olduqdan sonra sifarişçiyə sertifikatlaşdırma üçün tələb olunan məlumatların təqdim edilməsi məqsədilə sifariş forması təqdim edilir.

8.1.3. İlkin və yenidən sertifikatlaşdırma üçün daxil olan müraciətlər eyni əsas prinsiplərlə təhlil edilir.

8.1.4. Mövcud uyğunluq sertifikatının qüvvədə olma müddətinin bitməsinə azı 2 (iki) ay qalmış sifarişçi tərəfindən yeni sertifikatlaşdırma üçün müraciət təqdim edildikdə həmin müraciət yenidən sertifikatlaşdırma müraciəti kimi qeydə alınır.

8.2. **Təqdim edilən məlumat və sənədlər**

8.2.1. Sertifikatlaşdırma üçün sifarişçi YVSO tərəfindən müəyyən edilmiş formada ən azı aşağıdakı məlumat və sənədləri təqdim edir:

— VÖEN surəti
— Mehmanxana rəhbərinin səlahiyyətini təsdiq edən sənəd
— Sahibkarlıq subyektinin səlahiyyəti ötürüldüyü halda, onun səlahiyyətlərinin ötürülməsi haqqında sənəd
— Sahibkarlıq subyektinin bank rekvizitləri (bank tərəfindən təqdim edilən imzalanmış və möhürlənmiş sənəd)

8.2.2. YVSO yalnız sertifikatlaşdırma sahəsinə və sertifikatlaşdırma fəaliyyətinin həyata keçirilməsinə aid məlumatları tələb edir.

8.3. **Sifarişin təhlili**

8.3.1. Sifarişin təhlili zamanı YVSO aşağıdakıları yoxlayır:

— təqdim edilmiş məlumatların sertifikatlaşdırma prosesinin aparılması üçün kifayət edib-etməməsini;
— mehmanxananın bu Sxemin tətbiq sahəsinə daxil olub-olmamasını;
— ilkin şərtlərin ödənilməsini;
— fiziki mehmanxana obyektinin YVSO-nun daxili reyestrində əvvəlki sertifikatlaşdırma tarixçəsinin olub-olmamasını.

8.3.2. Sifarişin təhlilinin nəticəsi sənədləşdirilir.

8.4. **Sertifikatı ləğv edilmiş mehmanxana obyektləri**

8.4.1. Müraciət daxil olduqda YVSO fiziki mehmanxana obyektinin sertifikatlaşdırma tarixçəsini daxili qeydlər üzrə yoxlayır.

8.4.2. Əgər həmin fiziki mehmanxana obyektində əvvəlki sertifikatlaşdırma zamanı aşkar edilmiş məcburi meyarlar müəyyən edilmiş müddətdə aradan qaldırılmadığına görə uyğunluq sertifikatı ləğv edilmişdirsə, bu məlumat yeni sifarişin təhlili zamanı nəzərə alınır.

8.4.3. Belə halda yeni sifarişçiyə əvvəlki müştəriyə aid məxfi məlumatlar açıqlanmadan, həmin fiziki obyekt üzrə güzəşt mexanizminin tətbiq edilməyəcəyi və sertifikatlaşdırmanın davam etdirilməsi üçün müvafiq məcburi meyarların qarşılanmasının obyektiv sübutlarla nümayiş etdirilməli olduğu bildirilir.
8.4.4. Sifarişçi tələb olunan sübutları təqdim etdikdə onlar YVSO tərəfindən nəzərdən keçirilir və zərurət olduqda yerində audit zamanı yoxlanılır.

9. Sertifikatlaşdırma müqaviləsi

9.1. Sifarişin təhlili müsbət nəticələndikdə YVSO ilə sifarişçi arasında sertifikatlaşdırma müqaviləsi bağlanır.
9.2. Müqavilə sifarişçiyə elektron formada göndərilə və qanunvericiliklə qəbul edilən vasitələrlə imzalana bilər.
9.3. Müqavilədə, ən azı, aşağıdakı məsələlər tənzimlənməlidir:

- tərəflərin hüquq və öhdəlikləri;
- sertifikatlaşdırma tələblərinə əməl edilməsi;
- audit və inspeksiya nəzarəti üçün zəruri əlçatanlığın təmin edilməsi;
- YVSO tərəfindən tələb edilən məlumatların təqdim edilməsi;
- sertifikatın və ulduz nişanının istifadəsi;
- sertifikatlaşdırmaya təsir göstərə bilən dəyişikliklərin YVSO-ya bildirilməsi;
- məxfilik;
- sertifikatlaşdırmanın dayandırılması və ləğv edilməsi zamanı sifarişçinin öhdəlikləri.

10. Qiymətləndirmə prosesi

10.1. YVSO ilə sertifikatlaşdırma müqaviləsi bağlandıqdan sonra yerində qiymətləndirmənin tarixi sifarişçi ilə qarşılıqlı razılaşma əsasında müəyyən edilir. Audit tarixi, bir qayda olaraq, qiymətləndirmənin aparılmasından azı 10 (on) təqvim günü əvvəl müəyyən edilir. Qiymətləndirmə planı və mehmanxanada yoxlanılacaq otaqların, xidmət sahələrinin və digər elementlərin seçilməsi YVSO-nun sertifikatlaşdırmanın planlaşdırılması üzrə qüvvədə olan proseduruna (NÖMRƏSİ) uyğun olaraq həyata keçirilir.
10.2. Auditdən əvvəl məlumatların təhlili
10.2.1. Yerində auditdən əvvəl və ya auditin tərkib hissəsi olaraq auditorlar mehmanxana haqqında sertifikatlaşdırmaya aid açıq və YVSO-da mövcud olan məlumatları təhlil edə bilərlər.
10.2.2. Bu mərhələdə aşağıdakı məlumatlardan istifadə edilir:

- TrustYou platformasında mehmanxana barədə mövcud qonaq rəylərinin təhlili;
- YVSO-ya mehmanxananın fəaliyyəti ilə bağlı daxil olmuş şikayətlərin təhlili;
- auditor tərəfindən telefon vasitəsilə rezervasiya xidmətinin qiymətləndirilməsi.

10.2.3. Bu məlumatların nəticələri audit hesabatında sənədləşdirilir və müvafiq hallarda “Ümumi təəssürat” və “İşçi heyəti” məcburi meyarlarının qiymətləndirilməsində nəzərə alınır.
10.3. **Yerində qiymətləndirmə**
10.3.1. Yerində qiymətləndirmə sifarişçinin səlahiyyətli nümayəndəsinin iştirakı ilə YVSO tərəfindən səlahiyyətləndirilmiş auditor və ya auditorlar tərəfindən həyata keçirilir.

10.3.2. Auditdə bir auditor iştirak etdikdə audit prosesində əlavə olaraq bir müşahidəçinin iştirakı məcburidir.
10.3.3. Müşahidəçi auditin nəticələrinə, auditorun peşəkar mülahizəsinə və sertifikatlaşdırma üzrə qərara müdaxilə etmir.
10.3.4. Audit zamanı:

- Qiymətləndirmə meyarları tətbiq edilir;
- audit planına uyğun sahələr yoxlanılır;
- seçmə qaydasında müəyyən edilmiş otaqlar və digər sahələr qiymətləndirilir;
- elektron qiymətləndirmə proqramından istifadə edilir;
- obyektiv sübut kimi fotoşəkillər, sənədlər və digər materiallar əldə edilə bilər;
- dörd əsas məcburi meyar qüvvədə olan Keyfiyyətin Qiymətləndirmə Meyarları metodikasına uyğun qiymətləndirilir;
- ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi üçün zəruri digər meyarlar qiymətləndirilir.

10.3.5. Auditorların fəaliyyəti yalnız uyğunluğun qiymətləndirilməsi və nəticələrin sənədləşdirilməsi ilə məhdudlaşır. Auditorlar sertifikatlaşdırma üzrə yekun qərar qəbul etmirlər.
10.4. **Audit nəticələrinin yekun müzakirəsi**
10.4.1. Yerində qiymətləndirmənin sonunda əsas nəticələr mehmanxananın səlahiyyətli nümayəndəsi ilə müzakirə edilir.
10.4.2. Aşkar edilmiş uyğunsuzluqlar və qiymətləndirmənin nəticələri sifarişçiyə aydın şəkildə bildirilir.
10.4.3. Audit aktı yerində iki nüsxədə tərtib edilir və tərəflər tərəfindən imzalanır. Bir nüsxə YVSO-da, digər nüsxə sifarişçidə saxlanılır.
10.4.4. Qiymətləndirmədə iştirak etmiş auditorlar tərəfindən audit hesabatı hazırlanır və imzalanır. Audit hesabatı tanışlıq məqsədilə sifarişçiyə təqdim edilir.
10.5. **Düzəlişedici fəaliyyət planı**
10.5.1. Mehmanxananın Qiymətləndirmə meyarlarına əsasən topladığı bal və həmin balın uyğun gəldiyi ən yüksək ulduz kateqoriyası nəzərə alınmaqla, qarşılanmayan meyarlar üzrə düzəlişedici fəaliyyət planı auditdə iştirak etmiş auditorlar tərəfindən hazırlanaraq sifarişçiyə təqdim edilir.
10.5.2. Düzəlişedici fəaliyyət planında, zərurətə uyğun olaraq:

- qarşılanmayan meyar;
- aşkar edilmiş fakt;
- tələb olunan uyğunluq nəticəsi;
- uyğunluğun nümayiş etdirilməsi üçün təqdim edilməli sübut;
- müəyyən edilmiş icra müddəti göstərilir.

10.5.3. Auditor tərəfindən hazırlanmış düzəlişedici fəaliyyət planı sertifikatlaşdırma üzrə qərar hesab edilmir və mehmanxananın konkret texniki, kommersiya və ya idarəetmə həllinin seçilməsini əvəz etmir.
10.5.4. Düzəlişedici fəaliyyətin həyata keçirilməsi və uyğunluğun təmin edilməsi üçün seçilən konkret həllə görə sifarişçi məsuliyyət daşıyır.

11. Qiymətləndirmə nəticələrinin təhlili və sertifikatlaşdırma üzrə qərar

11.1. **Təhlil**

11.1.1. Audit başa çatdıqdan və qiymətləndirmə nəticələri sənədləşdirildikdən sonra sertifikatlaşdırma işi Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyasına təqdim edilir.
11.1.2. Komissiya ən azı aşağıdakı materialları, tətbiq edildiyi həddə, təhlil edir:

- sifariş və sifarişin təhlili materiallarını;
- qiymətləndirmə planını;
- audit aktını;
- audit hesabatını;
- elektron qiymətləndirmə nəticələrini;
- foto və digər obyektiv sübutları;
- Keyfiyyətin Qiymətləndirmə Meyarları metodikasının nəticələri;
- şikayətlər barədə məlumatı;
- aşkar edilmiş uyğunsuzluqları;
- düzəlişedici fəaliyyət planını;
- sertifikatlaşdırma üzrə qərara təsir edən digər müvafiq məlumatları.

11.1.3. Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyasının üzvlərindən heç biri baxılan sertifikatlaşdırma işi üzrə auditdə iştirak etmir.
11.2. Komissiyanın iclası
11.2.1. Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyasının iclasının təşkili Keyfiyyət üzrə menecer tərəfindən həyata keçirilir.
11.2.2. Komissiyanın iclaslarının ayda azı bir dəfə keçirilməsi nəzərdə tutulur. Komissiya üzvlərinin iş yerində olub-olmaması və iclasın keçirilməsinə təsir edən digər obyektiv hallar nəzərə alınmaqla iclas daha gec keçirilə bilər.
11.2.3. İclas zamanı hər sertifikatlaşdırma işi üzrə təqdim olunmuş materiallar təhlil edilir, müzakirə aparılır və müvafiq qərar səsverməyə təqdim edilir.
11.2.4. Komissiyanın iclası protokollaşdırılır və protokol müvafiq qaydada imzalanır.

11.3. **Sertifikatlaşdırma qərarları**
11.3.1. Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyası aşağıdakı qərarlardan birini qəbul edə bilər:

- uyğunluq sertifikatının verilməsi və müvafiq ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi;
- uyğunluq sertifikatının verilməsindən imtina edilməsi;
- əlavə obyektiv sübutların təqdim edilməsinin tələb edilməsi;
- təkrar auditin həyata keçirilməsi;
  mövcud sertifikatın qüvvədə saxlanılması;
- sertifikatlaşdırmanın dayandırılması;
- sertifikatlaşdırmanın bərpa edilməsi;
- daha aşağı ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi;
- sertifikatlaşdırmanın ləğv edilməsi;
- sertifikatlaşdırma işi üzrə zəruri digər tədbirlərin görülməsi.

11.3.2. Qərar Komissiya tərəfindən kollegial qaydada qəbul edilir. Komissiyanın sədri qəbul edilmiş kollektiv qərarı Komissiyanın adından rəsmiləşdirir.
11.3.3. Komissiyanın sədri Komissiya tərəfindən qəbul edilmiş qərarı təkbaşına dəyişə bilməz.

11.3.4. Sertifikatlaşdırma üzrə qərar və onun əsasları sənədləşdirilməlidir.
11.3.5. Sertifikatın verilməsindən imtina haqqında qərar qəbul edildikdə sifarişçiyə imtinanın səbəbləri bildirilir.
11.3.6. Qəbul edilmiş yekun qərar Komissiya iclasının keçirildiyi tarixdən etibarən 1 (bir) ay ərzində sifarişçiyə elektron poçt, poçt, kuryer və ya digər rəsmi vasitə ilə təqdim edilir.

12. Apellyasiya

12.1. Sifarişçi YVSO-nun onun sertifikatlaşdırma obyekti üzrə qəbul etdiyi sertifikatlaşdırma qərarı ilə razılaşmadıqda qərarı aldığı tarixdən etibarən 15 (on beş) gün ərzində apellyasiya təqdim edə bilər.
12.2. Daxil olmuş apellyasiya qeydiyyata alınır və ilkin təhlildən keçirilir.
12.3. İlkin təhlil zamanı, ən azı:

- apellyasiyanın müəyyən edilmiş müddətdə təqdim edilməsi;
- apellyant və mübahisələndirilən qərar barədə məlumatların düzgünlüyü;
- apellyasiyanın predmetinin və əsaslandırılmasının mövcudluğu;
- apellyantın və ya onun nümayəndəsinin səlahiyyətləri yoxlanılır.

12.4. Apellyasiyanın qəbul edilməsi və sonrakı baxış mərhələsi barədə apellyanta məlumat verilir.
12.5. Apellyasiya Komissiyası apellyasiyaya daxil olduğu tarixdən etibarən 30 iş günü ərzində müvafiq prosedura uyğun baxır. Komissiya üzvlərinin iş yerində olub-olmaması və iclasın keçirilməsinə təsir edən digər obyektiv hallar nəzərə alınmaqla müddət dəyişə bilər.
12.6. Apellyasiyaya baxılmasında mübahisələndirilən ilkin sertifikatlaşdırma fəaliyyətində iştirak etmiş şəxslər iştirak etməməlidirlər.
12.7. Apellyasiya Komissiyasının iclasında müzakirələr aparılır, qərar səsverməyə çıxarılır və iclas protokolu tərtib edilir.
12.8. Apellyasiya Komissiyası aşağıdakı qərarlardan birini qəbul edə bilər:

- ilkin sertifikatlaşdırma qərarının qüvvədə saxlanılması;
- mövcud obyektiv sübutlar kifayət etdikdə müvafiq ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi;
- mövcud obyektiv sübutlar kifayət etdikdə daha yüksək ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi;
- əlavə məlumat və ya sübutların tələb edilməsi;
- təkrar yerində qiymətləndirmənin aparılması;
- təkrar qiymətləndirmə nəticələrinin Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyası tərəfindən təhlil edilməsi və yeni qərarın qəbul edilməsi.

12.9. Apellyasiya Komissiyası tərəfindən ulduz kateqoriyasının birbaşa müəyyən edilməsi və ya dəyişdirilməsi yalnız mövcud qiymətləndirmə materialları və obyektiv sübutlar belə qərarın əsaslandırılmış şəkildə qəbul edilməsi üçün kifayət etdikdə mümkündür.
12.10. Mövcud materiallar kifayət etmədikdə ulduz kateqoriyasının dəyişdirilməsi barədə birbaşa qərar qəbul edilmir və zəruri əlavə və ya təkrar qiymətləndirmə həyata keçirilir.
12.11. Apellyasiyanın nəticəsi barədə apellyanta rəsmi məlumat verilir.

12.12. Apellyasiyanın təqdim edilməsi sifarişçiyə qarşı ayrı-seçkilik xarakterli hər hansı tədbirin görülməsinə səbəb ola bilməz.

13. Təkrar uyğunluq qiymətləndirilməsi (təkrar audit)

13.1. Təkrar audit aşağıdakı əsaslardan biri mövcud olduqda həyata keçirilə bilər:

— Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyasının qərarı;
— Apellyasiya Komissiyasının qərarı;
— sifarişçinin müraciəti;
— sertifikatlaşdırma üzrə qərarın qəbul edilməsi üçün əlavə obyektiv sübutların tələb olunması;
— sertifikatlaşdırma sahəsinin və ya ulduz kateqoriyasının dəyişdirilməsi zərurəti.

13.2. Sifarişçinin təşəbbüsü ilə təkrar audit üçün müraciət edildikdə əvvəlki qiymətləndirmə zamanı aşkar edilmiş müvafiq uyğunsuzluqlar aradan qaldırılmalı və uyğunsuzluqların aradan qaldırılmasını təsdiq edən sübutlar təkrar audit müraciətinə əlavə edilməlidir.
13.3. Təkrar audit qiymətləndirməyə tətbiq edilən prosedurlar əsasında həyata keçirilir.
13.4. Təkrar auditin nəticələri üzrə audit hesabatı hazırlanır və nəticələr Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyasına təqdim edilir.
13.5. Təkrar audit nəticəsində daha yüksək ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi haqqında qərar qəbul edildikdə yeni ulduz kateqoriyasını əks etdirən uyğunluq sertifikatı təqdim edilir.
13.6. 13.5-ci bənd üzrə təqdim edilən yeni uyğunluq sertifikatının bitmə tarixi əvvəlki sertifikatın bitmə tarixi ilə eyni qalır. Təkrar audit və ulduz kateqoriyasının dəyişdirilməsi mövcud sertifikatlaşdırma dövrünü yenidən başlatmır və sertifikatın qüvvədə olma müddətini uzatmır.

14. Uyğunluq sertifikatı və nişanının verilməsi

14.1. Uyğunluq sertifikatı

14.1.1. Uyğunluq sertifikatı sertifikatlaşdırma üzrə müsbət qərar qəbul edildikdən, tətbiq olunan sertifikatlaşdırma tələbləri yerinə yetirildikdən, müvafiq ödəniş həyata keçirildikdən sonra təqdim edilə bilər.
14.1.2. Sifarişçi ona təqdim edilmiş müsbət sertifikatlaşdırma qərarı ilə razı olduğunu 15 günlük apellyasiya müddəti başa çatmamışdan əvvəl rəsmi şəkildə bildirdikdə uyğunluq sertifikatı həmin razılıq əsasında hazırlana və təqdim edilə bilər.
14.1.3. Sifarişçi müsbət qərara dair ayrıca razılıq bildirmədikdə və apellyasiya təqdim etmədikdə uyğunluq sertifikatı qərarın sifarişçiyə təqdim edildiyi tarixdən 15 gün keçdikdən sonra rəsmiləşdirilərək təqdim edilir.
14.1.4. Uyğunluq sertifikatında ən azı aşağıdakı məlumatlar əks etdirilir:

— YVSO-nun adı;
— sertifikatlaşdırılmış mehmanxananın adı;
— mehmanxananın ünvanı;
— sertifikatlaşdırmanın tətbiq sahəsi;
— müəyyən edilmiş ulduz kateqoriyası;
— uyğunluğun qiymətləndirildiyi normativ sənədə istinad;
— sertifikatın identifikasiya nömrəsi;

— sertifikatın verilmə tarixi;
— sertifikatın qüvvədə olma müddətinin bitmə tarixi;
— sertifikatı YVSO adından təsdiq edən səlahiyyətli şəxsin imzası.

14.1.5. Uyğunluq sertifikatı mahiyyət etibarilə mehmanxananın göstərilən ünvanda Qiymətləndirmə meyarlarına uyğun qiymətləndirildiyini və sertifikatda göstərilən ulduz kateqoriyasının müəyyən edildiyini təsdiq edir.
14.1.6. Uyğunluq sertifikatının qüvvədə olma müddəti 3 (üç) ildir.
14.1.7. Verilmiş sertifikat YVSO-nun rəsmi reyestrində qeydiyyata alınır.
14.1.8. Sertifikatlaşdırılmış mehmanxananın adı, ulduz kateqoriyası və YVSO tərəfindən açıq elan edilməsi müəyyən edilmiş digər sertifikatlaşdırma məlumatları “Azərbaycan Turizm Bürosu”nun rəsmi informasiya resursunda yerləşdirilə bilər.
14.2. **Ulduz nişanı (tanınma lövhəsi)**
14.3. Ulduz nişanı (tanınma lövhəsi) uyğunluq sertifikatında göstərilən ulduz kateqoriyasına uyğun hazırlanır.
14.4. Uyğunluq sertifikatı YVSO tərəfindən hazırlanır və sifarişçiyə təqdim edilir.
14.5. Ulduz nişanının istehsalı və mehmanxanaya fiziki təhvili YVSO-nun əməkdaşlıq etdiyi xarici şirkət tərəfindən həyata keçirilə bilər.
14.6. YVSO ulduz nişanının:

— təsdiq edilmiş dizayn və texniki xüsusiyyətlərə uyğun hazırlanmasına;
— yalnız qüvvədə olan sertifikatlaşdırma qərarı əsasında sifariş edilməsinə;
— verilmiş ulduz kateqoriyasına uyğun olmasına;
— təhvil verilməsinin sənədləşdirilməsinə;
— düzgün istifadəsinə nəzarəti təmin edir.

14.7. Ulduz nişanı təhvil verilərkən təhvil-təslim aktı tərtib edilir. Akt lövhəni təhvil verən şirkətin nümayəndəsi və mehmanxananın səlahiyyətli nümayəndəsi tərəfindən imzalanır.
14.8. Ulduz nişanının təhvil verildiyi andakı vəziyyətini təsdiq edən fotoşəkil təhvil-təslim materiallarına əlavə edilir.
14.9. Ulduz nişanının təqdim edilmə müddəti onun istehsal prosesindən asılı olaraq dəyişə bilər.
14.10. Ulduz nişanı yalnız uyğunluq sertifikatının qüvvədə olduğu müddətdə və sertifikatda göstərilən ulduz kateqoriyası üçün istifadə edilə bilər.
14.11. Sertifikatın qüvvədə olma müddəti başa çatdıqda, sertifikatlaşdırma dayandırıldıqda, ləğv edildikdə və ya ulduz kateqoriyası dəyişdirildikdə sifarişçi əvvəlki statusu göstərən ulduz nişanından istifadəni dərhal dayandırmalıdır.
14.12. YVSO-nun tələbi olduqda uyğunluq sertifikatı və ulduz nişanı geri qaytarılmalıdır.
14.13. Sertifikatın və ya ulduz nişanının yanlış, yanıltıcı və ya sertifikatlaşdırma sahəsindən kənar istifadəsi müəyyən edildikdə YVSO pozuntunun xarakterindən asılı olaraq korrekteedici tədbir tələb edə, sertifikatlaşdırmanı dayandıra və ya ləğv edə bilər bilər.

15. İnspeksiya nəzarəti

15.1. **Ümumi müddəalar**
15.1.1. YVSO uyğunluq sertifikatının qüvvədə olduğu müddətdə mehmanxananın sertifikatda göstərilən ulduz kateqoriyasına uyğunluğunun saxlanılmasına nəzarət edir.

15.1.2. İnspeksiya nəzarəti aşağıdakı formalarda həyata keçirilə bilər:

— sifarişçi tərəfindən təqdim edilən məlumatların və sənədlərin təhlili;
— səyyar yerində inspeksiya nəzarəti.

15.2. **Səyyar inspeksiya nəzarətinin aparılması halları**
15.2.1. Sertifikatlaşdırılmış mehmanxanada səyyar inspeksiya nəzarəti sertifikatın qüvvədə olduğu müddətdə ildə azı bir dəfə həyata keçirilir.
15.2.2. Aşağıdakı hallarda plandankənar inspeksiya nəzarəti həyata keçirilə bilər:

— mehmanxananın sertifikatlaşdırma tələblərinə uyğunluğu barədə əsaslandırılmış şikayət daxil olduqda;
— kütləvi informasiya vasitələrində, mediada və ya istifadəçi platformalarında sertifikatlaşdırma tələblərinin pozulmasını ehtimal etməyə əsas verən məlumat yayıldıqda;
— ölkə səviyyəsində beynəlxalq tədbirlərin keçirilməsi zamanı;
— sertifikatlaşdırmaya təsir edə biləcək əhəmiyyətli dəyişiklik barədə məlumat əldə edildikdə;
— YVSO tərəfindən sertifikatın statusunun yoxlanılması zəruri hesab edildikdə.

15.2.3. Şikayət və ya digər əsaslandırılmış məlumatla bağlı həyata keçirilən növbədənkənar inspeksiya sifarişçiyə əvvəlcədən məlumat verilmədən keçirilə bilər.

15.3. **İnspeksiya nəticələrinin sənədləşdirilməsi**
15.3.1. Səyyar inspeksiya nəzarətinin nəticələri əsasında auditor tərəfindən mehmanxananın səlahiyyətli nümayəndəsinin iştirakı ilə iki nüsxədə inspeksiya aktı hazırlanır.
15.3.2. Akt tərəflər tərəfindən imzalanır və bir nüsxə hər tərəfdə saxlanılır.
15.3.3. İnspeksiya hesabatı hazırlanır və tanışlıq məqsədilə sifarişçiyə təqdim edilir.

15.4. **İnspeksiya nəticələrinin təhlili və qərar**
15.4.1. İnspeksiya aktı, inspeksiya hesabatı və əldə edilmiş obyektiv sübutlar Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyasına təqdim edilir.
15.4.2. İnspeksiyada iştirak etmiş auditor sertifikatın statusu barədə yekun qərar qəbul etmir.
15.4.3. Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyası inspeksiya materiallarını təhlil etdikdən sonra aşağıdakı qərarlardan birini qəbul edir və sifarişçiyə rəsmi qaydada yazılı şəkildə bildirilir:

— uyğunluq sertifikatının qüvvədə saxlanılması;
— aşkar edilmiş uyğunsuzluqların aradan qaldırılması üçün müddətin verilməsi;
— əlavə sübutların tələb edilməsi;
— təkrar inspeksiyanın keçirilməsi;
— sertifikatlaşdırmanın dayandırılması;
— daha aşağı ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi;
— sertifikatlaşdırmanın bərpası;
— uyğunluq sertifikatının ləğv edilməsi.

16. Sertifikatlaşdırmaya təsir edən dəyişikliklər

16.1. Sifarişçi sertifikatlaşdırma tələblərinə uyğunluğa təsir edə biləcək dəyişikliklər barədə YVSO-ya gecikmədən məlumat verməlidir.
16.2. Belə dəyişikliklərə, o cümlədən, aşağıdakılar aid edilə bilər:

- hüquqi və ya kommersiya statusunun dəyişməsi;
- mehmanxananın adının və ya brendinin dəyişməsi;
- idarəetmədə əhəmiyyətli dəyişiklik;
- mehmanxananın fiziki yerləşmə yerinin dəyişməsi;
- bina və ya nömrə fondunda əsaslı dəyişiklik;
- əsaslı təmir və yenidənqurma;
- sertifikatlaşdırmaya daxil olan xidmətlərin əhəmiyyətli şəkildə dəyişdirilməsi;
- sertifikatlaşdırma tələblərinə uyğunluğa təsir edə biləcək digər hallar.

16.3. Dəyişiklik barədə məlumat alındıqda YVSO dəyişikliklərin sertifikatlaşdırmaya təsirini qiymətləndirir. Dəyişikliklərin xarakterindən asılı olaraq YVSO:

- əlavə məlumat tələb edə;
- sənədlərin təhlilini həyata keçirə;
- əlavə və ya təkrar audit təyin edə;
- Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyasına məsələ təqdim edə;
- sertifikatlaşdırma sahəsini dəyişdirə;
- sertifikatlaşdırmanı dayandıra;
- yeni sertifikatlaşdırma sənədi təqdim edə;
- digər zəruri tədbirləri görə bilər.

16.4. Mehmanxananın mülkiyyətçisinin, operatorunun, hüquqi şəxsin, adının və ya brendinin dəyişməsi fiziki mehmanxana obyektinə aid əvvəlki sertifikatlaşdırma məlumatlarının YVSO tərəfindən nəzərə alınmasına mane olmur.
16.5. Əvvəlki sifarişçiyə məxsus məxfi məlumatların yeni sifarişçiyə açıqlanmasına yol verilmir. Bununla yanaşı, fiziki sertifikatlaşdırma obyektinin uyğunluğuna dair YVSO-nun öz fəaliyyəti nəticəsində əldə etdiyi və növbəti sertifikatlaşdırmanın etibarlılığı üçün əhəmiyyət daşıyan məlumatlar bu Sxemə uyğun olaraq daxili qiymətləndirmədə nəzərə alına bilər.

17. Sertifikatlaşdırmanın dayandırılması, məhdudlaşdırılması, bərpası və ləğv edilməsi

17.1. Ümumi müddəalar

17.1.1. Sertifikatın statusuna dair qərarlar Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyası tərəfindən müvafiq qiymətləndirmə materiallarının təhlili əsasında qəbul edilir və Qərar sifarişçiyə rəsmi qaydada bildirilir.

17.2. Sertifikatlaşdırmanın dayandırılması

17.2.1. Sertifikatlaşdırma aşağıdakı hallarda dayandırıla bilər:

- inspeksiya nəzarətinin nəticələri sertifikatlaşdırma tələblərinə uyğunluğun saxlanılmasına dair kifayət qədər əminlik yaratmadıqda;
- uyğunsuzluqlar aşkar edildikdə və onların aradan qaldırılması üçün müddət verilməsi zəruri olduqda;

- sifarişçi inspeksiya nəzarətinin həyata keçirilməsinə imkan yaratmadıqda;
- sertifikat və ya ulduz nişanından düzgün istifadə edilmədikdə;
- sifarişçi sertifikatlaşdırmaya əhəmiyyətli təsir edən dəyişiklik barədə YVSO-nu məlumatlandırmadıqda;
- daxil olmuş əsaslandırılmış şikayətlər sertifikatlaşdırma tələblərinin pozulmasına dair ciddi əsas yaratdıqda;
- digər əsaslandırılmış hallarda.

17.2.2. Sertifikatlaşdırma dayandırıldıqda sifarişçiyə dayandırmanın səbəbi, sertifikatlaşdırmanın bərpa edilməsi üçün tələb olunan tədbirlər, təqdim edilməli sübutlar, müəyyən edilmiş müddət, sertifikat və ulduz nişanından istifadə ilə bağlı məhdudiyyətlər bildirilir.
17.2.3. Dayandırma müddətində mehmanxana özünü qüvvədə olan ulduz kateqoriyası üzrə sertifikatlaşdırılmış kimi təqdim etməməli və ulduz nişanının istifadəsini YVSO-nun qərarına uyğun dayandırmalıdır.
17.2.4. Sertifikatlaşdırmanın dayandırılması barədə məlumat YVSO-nun müvafiq reyestrində və açıq məlumat resurslarında əks etdirilir.

17.3. Sertifikatlaşdırmanın bərpası

17.3.1. Sifarişçi dayandırmaya səbəb olmuş halların aradan qaldırılmasını təsdiq edən sübutları YVSO-ya təqdim edir. Zərurətdən asılı olaraq sənəd təhlili, əlavə qiymətləndirmə və ya təkrar audit həyata keçirilir. Nəticələr Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyası tərəfindən təhlil edilir və sertifikatlaşdırmanın bərpası barədə qərar qəbul edilir. Sertifikatlaşdırma bərpa edildikdə sertifikatlaşdırma sənədlərində, açıq məlumatlarda və ulduz nişanından istifadə statusunda zəruri dəyişikliklər edilir. Sertifikatlaşdırmanın bərpa edilməsi ilkin sertifikatın bitmə tarixini dəyişmir.

17.4. Sertifikatlaşdırma sahəsinin məhdudlaşdırılması və ulduz kateqoriyasının aşağı salınması

17.4.1. Mehmanxananın mövcud ulduz kateqoriyası üzrə tələbləri artıq qarşılamadığı, lakin daha aşağı ulduz kateqoriyasının tələblərinə uyğunluğu obyektiv sübutlarla təsdiqləndiyi halda Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyası daha aşağı ulduz kateqoriyasının müəyyən edilməsi barədə qərar qəbul edə bilər. Ulduz kateqoriyasının aşağı salınması mövcud sertifikatlaşdırma dövrünün bitmə tarixini uzatmır. Belə halda:

- əvvəlki ulduz kateqoriyası üzrə sertifikatın istifadəsi dayandırılır;
- zərurət olduqda yeni sertifikat hazırlanır;
- rəsmi reyestr yenilənir;
- açıq məlumatlar yenilənir;
- əvvəlki ulduz nişanının istifadəsi dayandırılır;
- yeni ulduz kateqoriyasına uyğun nişanla bağlı tədbirlər görülür.

17.5. Sertifikatlaşdırmanın ləğv edilməsi

17.5.1. Uyğunluq sertifikatı və nişanı aşağıdakı hallarda ləğv edilə bilər:

- sertifikatlaşdırma tələblərinin ciddi şəkildə pozulması;
- müəyyən edilmiş müddət ərzində tələb olunan uyğunsuzluqların aradan qaldırılmaması;
- dayandırmaya səbəb olmuş halların müəyyən edilmiş müddətdə aradan qaldırılmaması;
- inspeksiya nəzarətindən imtina;
- sertifikatın və ya ulduz nişanının ciddi və ya təkrar yanlış istifadəsi;

— sifarişçinin müraciəti əsasında sertifikatlaşdırmaya xitam verilməsi;
— sertifikatlaşdırmanın davam etdirilməsini mümkünsüz edən digər əsaslandırılmış hallar.

17.5.2. Sertifikatlaşdırma ləğv edildikdə:

— sertifikatın qüvvəsinə xitam verilir;
— mehmanxana sertifikatlaşdırılmış statusundan istifadəni dayandırır;
— ulduz nişanının istifadəsi dərhal dayandırılır;
— rəsmi reyestr və açıq məlumatlar yenilənir;
— YVSO-nun tələbinə əsasən sertifikat və ulduz nişanı geri qaytarılır.

17.5.3. Məcburi meyarların müəyyən edilmiş müddətdə aradan qaldırılmaması səbəbindən sertifikatı ləğv edilmiş fiziki mehmanxana obyektinin gələcək sertifikatlaşdırılmasına bu Sxemin 6.4.3–6.4.4-cü bəndlərində müəyyən edilmiş xüsusi qayda tətbiq edilir.

18. Yenidən sertifikatlaşdırma

18.1. Yenidən sertifikatlaşdırma yeni sertifikatlaşdırma dövrünün başlanması məqsədilə həyata keçirilir. Prosesə başlamaq üçün Sifarişçinin mövcud uyğunluq sertifikatının qüvvədə olma müddətinin bitməsinə azı 2 ay qalmış müraciət etməsi tələb olunur. Yenidən sertifikatlaşdırma zamanı müraciətin qəbulu, sifarişin təhlili, müqavilə, planlaşdırma, audit, təhlil, qərar və sertifikatın verilməsi bu Sxemdə ilkin sertifikatlaşdırma üçün nəzərdə tutulmuş qaydalara uyğun həyata keçirilir. Yenidən sertifikatlaşdırma zamanı əvvəlki sertifikatlaşdırma dövrünün nəticələri, inspeksiya nəzarəti, şikayətlər, dəyişikliklər və digər müvafiq məlumatlar nəzərə alına bilər.

19. Şikayətlər

19.1. YVSO-nun sertifikatlaşdırma fəaliyyətinə və ya sertifikatlaşdırılmış mehmanxananın sertifikatlaşdırma tələblərinə uyğunluğuna dair daxil olan şikayətlər YVSO-nun qüvvədə olan şikayətlərin idarə edilməsi proseduruna (NÖMRƏSİ) uyğun qəbul edilir, qeydiyyata alınır, araşdırılır və nəticələndirilir. Şikayətin təqdim edilməsi şikayətçiyə və ya müvafiq sifarişçiyə qarşı ayrı-seçkilik xarakterli tədbirlərin görülməsinə səbəb olmur. Şikayətin və onun həlli üçün görülən tədbirlərin qeydləri saxlanılır.

20. Qərəzsizlik və maraqların toqquşması

20.1. Sertifikatlaşdırma fəaliyyəti qərəzsiz həyata keçirilir və YVSO sertifikatlaşdırma qərarlarının kommersiya, maliyyə, təşkilati və digər təzyiqlərin təsirinə məruz qalmamasını təmin edir. Sertifikatlaşdırma prosesində iştirak edən şəxslər maraqların toqquşmasına səbəb ola biləcək mövcud və əvvəlki əlaqələrini bəyan etməlidirlər. Audit komandasının təyin edilməsindən əvvəl konkret sertifikatlaşdırma işi üzrə maraqların toqquşması qiymətləndirilir. Maraqların toqquşması müəyyən edildikdə həmin şəxsin müvafiq sertifikatlaşdırma fəaliyyətində iştirakı məhdudlaşdırılır və ya digər zəruri tədbirlər görülür. Qiymətləndirmə və Qərarvermə Komissiyasının üzvləri konkret iş üzrə auditdə iştirak etmirlər. "Azərbaycan Turizm Bürosu" publik hüquqi şəxsinin mehmanxanaların marketinqi, təşviqi, tərəfdaşlıq fəaliyyəti və turizm məhsullarının tanıdılması ilə əlaqəli digər funksiyalarından yarana biləcək qərəzsizlik riskləri YVSO tərəfindən müəyyən edilir, qiymətləndirilir və qərəzsizlik risklərinin reyestrində idarə edilir.

Qərəzsizlik riskləri davamlı olaraq nəzərdən keçirilir və müəyyən edilmiş risklərin aradan qaldırılması və ya minimuma endirilməsi üçün tədbirlər sənədləşdirilir.

21. Məxfilik

21.1. YVSO sertifikatlaşdırma fəaliyyəti zamanı əldə etdiyi və ya yaratdığı məlumatların məxfiliyinin qorunmasına görə məsuliyyət daşıyır. Sertifikatlaşdırma prosesində iştirak edən personal, auditorlar, komitə üzvləri, müşahidəçilər və YVSO adından fəaliyyət göstərən digər şəxslər əldə etdikləri məxfi məlumatları üçüncü tərəflərə açıqlamırlar.
21.2. Aşağıdakılar istisna təşkil edir:

- sifarişçi tərəfindən ictimaiyyət üçün açıq edilmiş məlumatlar;
- sifarişçinin açıqlanmasına əvvəlcədən razılıq verdiyi məlumatlar;
- qanunvericiliklə və ya səlahiyyətli dövlət orqanının qanuni tələbi ilə açıqlanmalı məlumatlar;
- bu Sxem üzrə açıq elan edilməsi nəzərdə tutulan sertifikatlaşdırma statusu məlumatları.

21.3. Əvvəlki operator və ya mülkiyyətçiyə aid sertifikatlaşdırma məlumatlarının yeni sifarişçinin sertifikatlaşdırılmasında daxili olaraq nəzərə alınması həmin məlumatların yeni sifarişçiyə açıqlanması hüququ yaratmır.

22. Açıq məlumatların idarə edilməsi

22.1. YVSO sertifikatlaşdırma fəaliyyəti barədə zəruri ümumi məlumatın maraqlı tərəflər üçün əlçatanlığını təmin edir. YVSO ən azı aşağıdakılar barədə məlumatı sorğu əsasında və ya açıq informasiya resursları vasitəsilə təqdim edə bilər:

- sertifikatlaşdırma prosesinin ümumi qaydası;
- sertifikatlaşdırma üçün tətbiq olunan tələblər;
- sertifikatın verilməsi, saxlanılması, dayandırılması, bərpası və ləğv edilməsi qaydaları;
- apellyasiya və şikayət prosesləri;
- sertifikat və ulduz nişanından istifadə qaydaları;
- verilmiş sertifikatın qüvvədə olub-olmaması.

23. Qeydlərin idarə edilməsi

23.1. YVSO sertifikatlaşdırma prosesinin bu Sxemə və tətbiq edilən tələblərə uyğun həyata keçirildiyini nümayiş etdirmək üçün kifayət edən qeydləri saxlayır. Sertifikatlaşdırma qeydləri məxfi, tam, identifikasiya edilə bilən və zərurət yarandıqda əldə edilə bilən formada saxlanılır. Sertifikatlaşdırma dövrü 3 il olduğundan sertifikatlaşdırma işinə aid qeydlər ən azı cari və əvvəlki tam sertifikatlaşdırma dövrünü əhatə edən müddət ərzində saxlanılmalıdır.

24. Sxemin idarə edilməsi

24.1. Sxemin sahibi Sxemdə istifadə edilən normativ sənədlərin qüvvədə olan statusunu və dəyişikliklərini izləyir. Normativ tələblər dəyişdikdə Sxemə zəruri dəyişikliklərin edilməsinə ehtiyac qiymətləndirilir. Sxemə dəyişikliklər normativ tələblərin dəyişməsi, tətbiq təcrübəsi, aşkar edilmiş uyğunsuzluqlar, akkreditasiya qiymətləndirməsinin nəticələri, risklərin qiymətləndirilməsi, maraqlı

tərəflərdən daxil olan məlumatlar, idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsi məqsədi ilə edilə bilər. Dəyişiklik sertifikatlaşdırılmış sifarişçilərə təsir etdikdə YVSO təsirə məruz qalan sifarişçiləri məlumatlandırır və zəruri keçid tədbirlərini müəyyən edir. Sxemin yalnız qüvvədə olan təsdiq edilmiş redaksiyasının istifadəsinə yol verilir.

24.2. Bu Sxemin tələblərinə əməl edilməsinə nəzarət YVSO-nun idarəetmə sistemi çərçivəsində həyata keçirilir. Sxemin tətbiqi daxili auditlər, rəhbərlik tərəfindən təhlil, korrekteedici tədbirlər, akkreditasiya qiymətləndirmələrinin nəticələri vasitəsilə qiymətləndirilir. Sxemin tətbiqində uyğunsuzluq aşkar edildikdə YVSO-nun korrekteedici tədbirlər üzrə qüvvədə olan proseduruna uyğun tədbirlər həyata keçirilir.

25. Risklər və nəzarət mexanimzi

25.1. YVSO bu Sertifikatlaşdırma Sxeminin tətbiqi ilə əlaqədar riskləri öz risklərin və qərəzsizlik risklərinin idarə edilməsi sistemində və müvafiq prosedura (NÖMRƏSİ) uyğun olaraq müəyyən edir, qeydiyyata alır və monitorinq edir.

Hazırladı:

Qara Bayramov – YVSO Sxeminin sahibi, Sertifikatlaşdırma sektorunun müdiri

“_____” ______________________ 2026-cı il

26. Dəyişikliklərin izlənilməsi

№	Bölmə	Dəyişikliyin qısa məzmunu	tarix	İmza
1.				
2.				
3.				
4.				