

Пакет документов, необходимый для прохождения Сертификации:		
1	Заявка на фирменном бланке	
2	Копия свидетельства о регистрации заявителя, заверенная организацией	
3	Копия Устава, заверенная организацией	
4	Копия Учредительного Договора/протокол заседания учредителей, заверенная организацией	
5	Копия свидетельства о постановке на учет в налоговый орган, заверенная организацией	
6	Копия приказа о назначении руководителя	
7	Копии документов, подтверждающих обеспечение обязательств заявителя по возмещению ущерба потребителю в соответствии со СТО РГР 021.01 - 02 (не менее трех миллионов):	
7.1	Копия полиса страхования гражданской ответственности	
7.2	Копия договора страхования гражданской ответственности	
8	Справка о деятельности компании на фирменном бланке, содержащая следующую информацию:	
	о заявителе - название	
	срок работы на рынке	
	номер лицензии, если выдавалась	
	членство в профессиональных объединениях	
	наличие сертификатов	
	направление деятельности	
	список штатных сотрудников, с указанием номера квалификационного аттестата (если таковой имеется)	
	список сотрудников, имеющих право подписи при заключении договоров на оказание брокерских услуг	
9	Копии квалификационных аттестатов (не менее 70% специалистов по недвижимости)	
10	Копия приказа или доверенность на право подписи договоров исполнителя - на каждого из сотрудников, имеющих такое право.	
11	Копия документов, подтверждающих юридическое основание пользования помещениями, с учетом филиалов: Свидетельство о собственности, если помещение находится в собственности заявителя или Договор аренды нежилого помещения,	
12	Перечень помещений и зон с описанием функционального назначения	
13	Копия свидетельства о регистрации торговой марки или знака обслуживания, при наличии	

14	Копии типовых договоров, протоколов, доверенностей и других документов, используемых при оказании брокерских услуг.	
Документы, наличие которых в офисе необходимо:		
1	Положение о порядке предъявления и рассмотрения обращений и претензий	
2	Прайс-лист	
3	Схема организационной структуры организации	
4	Копия свидетельства ПТР, при наличии членства	
5	Копия свидетельства РТР, при наличии членства	
6	Копии аттестатов агентов/брокеров	Если есть
7	Реквизиты компании, администрации г. Самара, отдела прав потребителей, администрации Железнодорожного района, Органа по Сертификации Ассоциации "ПТР"	
Перечень элементов, подлежащих проверке:		
1. Наличие сайта		
2. Офисное помещение		
1.	Наличие статуса нежилого помещения	
2.	Наличие вывески, указывающей название организации	
3.	Наличие вывески, указывающей график работы фирмы	
4.	Наличие рабочей зоны для сотрудников	
5.	Наличие зоны ожидания клиентов	
6.	Наличие зоны для проведения переговоров	
3. Уголок Потребителя услуг		
1.	Свидетельство о гос. регистрации Исполнителя.	
2.	Документы на право использования торговой марки, зарегистрированной в установленном порядке (при наличии)	
3.	Сертификат соответствия оказываемых Исполнителем Брокерских услуг требованиям Стандарта, при наличии	
4.	Документы, подтверждающие членство в профессиональных объединениях, при членстве	
5.	Прайс-лист	
6.	Книга жалоб и предложений с пронумерованными листами, прошнурованная и заверенная печатью.	
7.	Реквизиты Органа по сертификации, Комиссии по разрешению споров, Комитета по этике, Отдела по защите прав потребителей.	

8.	Наличие Закона “О защите прав потребителей”	
9.	Наличие полиса страхования профессиональной ответственности Исполнителя.	
10.	Положение о порядке рассмотрения жалоб и претензий потребителей	
	II. Организация работ по предоставлению услуг.	
1.	Наличие договоров с работниками	
2.	Наличие должностных инструкций.	
3.	Наличие правил соблюдения конфиденциальности.	
	4. Требования к структуре Договора на предоставление услуг	
1.	Соответствие условий договора действующему законодательству РФ и стандарту РОСС RU № И046. 04 РН00:	
	Стороны Договора.	
	Предмет Договора.	
	Обязанности Исполнителя.	
	Обязанности Потребителя.	
	Цена услуг. Порядок расчетов между Потребителем и Исполнителем.	
	Срок действия Договора.	
	Условия расторжения Договора.	
	Ответственность сторон.	
	Порядок разрешения споров.	
	Перечень переданных Исполнителю документов на момент подписания Договора.	
	Юридические адреса и реквизиты сторон.	
	5. Квалификация сотрудников	
1.	Наличие документов, подтверждающих квалификацию Руководителя (или его заместителя).	
2.	Наличие документов, подтверждающих квалификацию Брокеров	
3.	Наличие документов, подтверждающих квалификацию Агентов	