



ВЕКТОРЫ КАЧЕСТВА В ОНЛАЙН-ТОРГОВЛЕ

Протасов Максим Александрович
Руководитель Роскачества





РЫНОК ОНЛАЙН-ТОРГОВЛИ ТОВАРАМИ

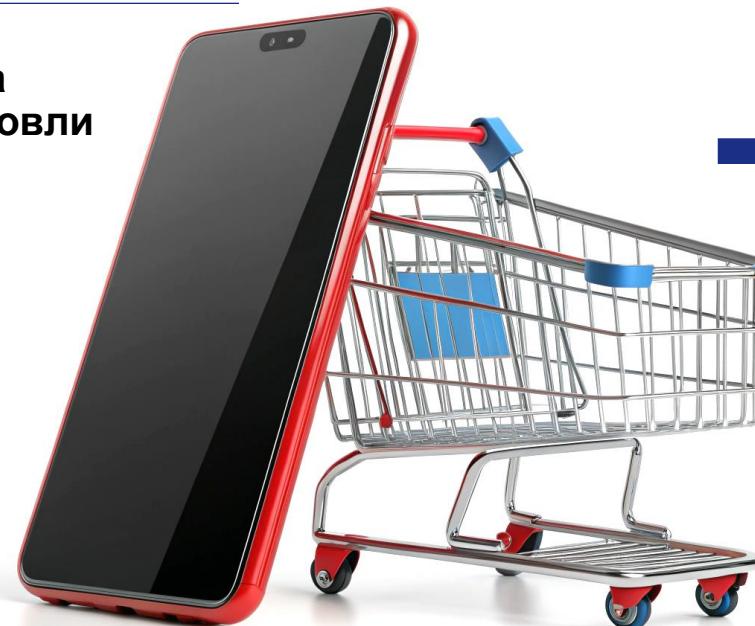
5,3^{ТРЛ ₽}

объем рынка
электронной
коммерции России
в первом полугодии
2025 г.

+36%

рост объема
онлайн-торговли
в России

1 половина
2024- 2025 гг.



57-71 %

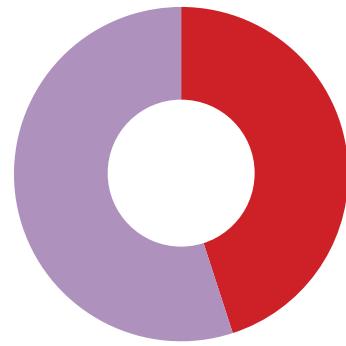
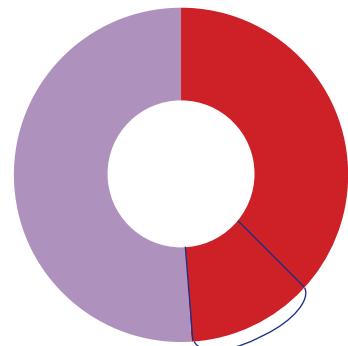
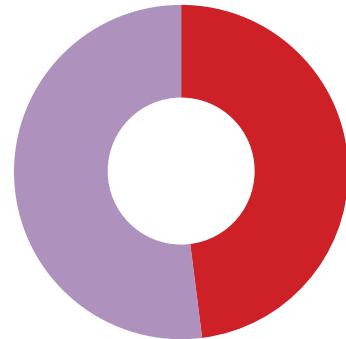
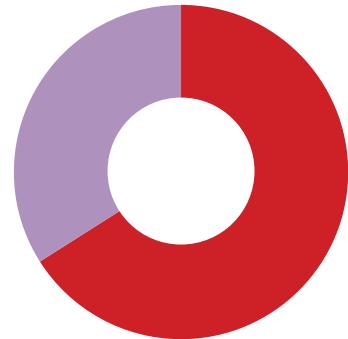
россиян регулярно
совершают покупки
в интернет-магазинах*

+20%

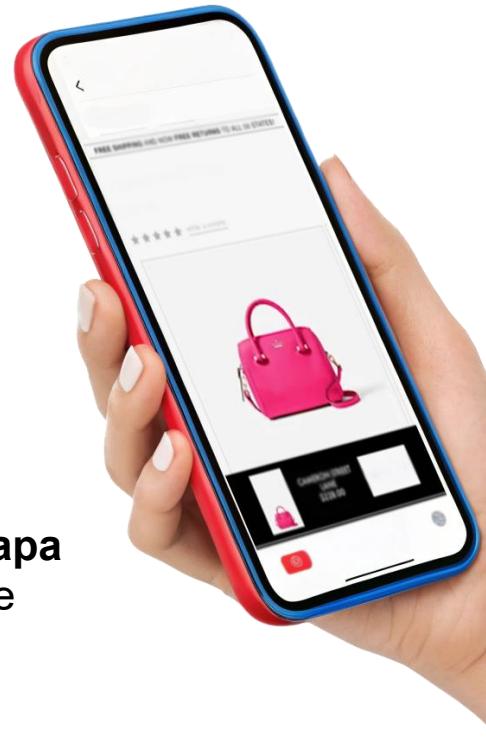
прирост
пользователей
российских
маркетплейсов
за последний год

*По оценкам различных исследований

НА ЧТО ОБРАЩАЕТ ВНИМАНИЕ ПОКУПАТЕЛЬ В ОНЛАЙНЕ



24% из них отмечают, что получили товар ненадлежащего качества



ВКЛАД РОСКАЧЕСТВА В ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ И УСЛУГ



Улучшение
качества
и эффективности
процессов
в организациях



Премия
Правительства РФ
в области
качества



Присваивание
Знака качества
лучшим товарам



Подтверждение
особых свойств
товаров через
добровольную
сертификацию



Веган



Органика



Формирование
среды осознанных
потребителей



Функциональный
пищевой продукт



Международное
сотрудничество
в сфере качества



Халаль

ВКЛАД РОСКАЧЕСТВА

В ПОВЫШЕНИЕ ДОВЕРИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
К ОНЛАЙН-РИТЕЙЛУ

30+

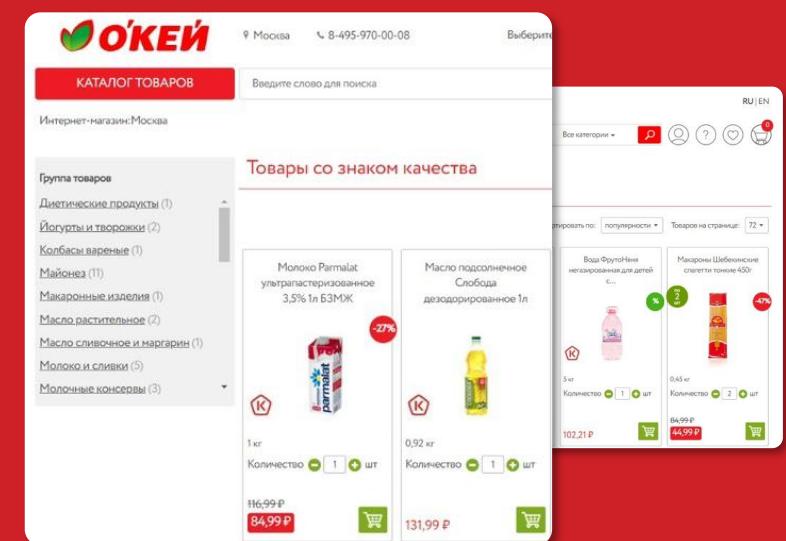
категорий товаров
ежегодно проходят
веерные испытания,
в т.ч. по поручениям
Госкомиссии

63%

карточек товаров
скрыты
на маркетплейсах
по результатам веерных
испытаний Роскачества



**Лучшие
товары получают
Знак качества**
который затем
отображается
в карточках товаров
онлайн



The screenshot shows the O'Key supermarket website interface. At the top, there's a red header with the O'Key logo and a search bar. Below it, a sidebar lists categories like 'Группа товаров' (Food groups), 'Диетические продукты' (Dietary products), 'Йогурты и творожки' (Yogurts and curd), etc. The main content area features a section titled 'Товары со знаком качества' (Products with Quality Mark) with several product cards. One card for 'Молоко Parmalat ультрапастеризованное 3,5% 1 л БЗМЖ' shows a price of 116,99 ₽ and a 27% discount. Another card for 'Вода Фоззитна негазированная для детей' shows a price of 84,99 ₽ and a 47% discount.

РЕЕСТР ДОВЕРЕННЫХ ОНЛАЙН-ПЛОЩАДОК

120 Минпромторг
России

минцифры

10 лет
РОС КАЧЕСТВО

rosakkreditatsiya
федеральная служба
по аккредитации

ЧЕСТНЫЙ
ЗНАК
национальная
система цифровой
маркировки

ЦЕЛИ РЕЕСТРА:

1 СТИМУЛИРОВАТЬ
ПРИНЦИПЫ ЧЕСТНОЙ
И БЕЗОПАСНОЙ
ОНЛАЙН-ТОРГОВЛИ

2 ПОМОЧЬ ПОТРЕБИТЕЛЯМ
ВЫБИРАТЬ МАРКЕТПЛЕЙСЫ
И ОНЛАЙН-МАГАЗИНЫ,
КОТОРЫМ МОЖНО ДОВЕРЯТЬ

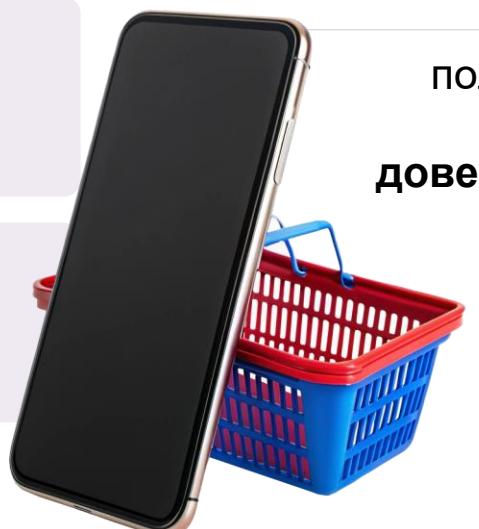
ДОВЕРЕННЫЕ ПЛОЩАДКИ:

- продвигают
качественные российские
товары и борются
с контрафактом

- защищают потребителей
от некачественных
товаров

- заботятся
о безопасности
покупателей

- доносят
до потребителей
информацию
о качестве продукции



ПРИЗВАН ОПРЕДЕЛИТЬ
ЛИДЕРОВ РЫНКА, КОТОРЫЕ:

ЗАБОТЯТСЯ
О ПОТРЕБИТЕЛЯХ

ПРИНИМАЮТ МЕРЫ,
ЧТОБЫ УБЕРЕЧЬ
ПОКУПАТЕЛЕЙ
ОТ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ
И НЕБЕЗОПАСНЫХ
ТОВАРОВ

	2022 г.	2025 г.
кол-во групп показателей	5	8
кол-во критериев оценки	31	86
получение статуса доверенных	2 площадки	9 площадок
DNS OZON	+9 кандидатов*	

*Выполнili минимально необходимые требования
по проверке безопасности и качества товаров.

О РЕЗУЛЬТАТАХ ОЦЕНКИ МАРКЕТПЛЕЙСОВ

ЧТО СТАЛО ЛУЧШЕ

РОСТ
КОНКУРЕНЦИИ

разница в баллах между лидерами рейтинга и замыкающими рейтинг сократилась

РОСТ ЧИСЛА
СОДЕРЖАТЕЛЬНЫХ
ЗАПРОСОВ
К РЕЕСТРУ ФСА

не менее 80% запросов происходит по товарам, которые реализуются в интернет-магазине

УЛУЧШЕНИЕ
РАБОТЫ
С РОСКАЧЕСТВОМ

созданы каналы для оперативной работы по вопросам защиты прав потребителей

РОСТ ДОСТУПНОСТИ
И ОТКРЫТОСТИ
ИНФОРМАЦИИ

у большинства маркетплейсов из числа доверенных за прошедший год

В частности:

увеличение числа каналов для связи покупателя с тех. поддержкой

появление возможности пожаловаться на товар или продавца прямо в карточке товара

улучшение взаимодействия с отзывами других пользователей

реализована возможность размещать отзывы только после покупки товара





ТОЧКИ РОСТА

› ПОВЫШЕНИЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ

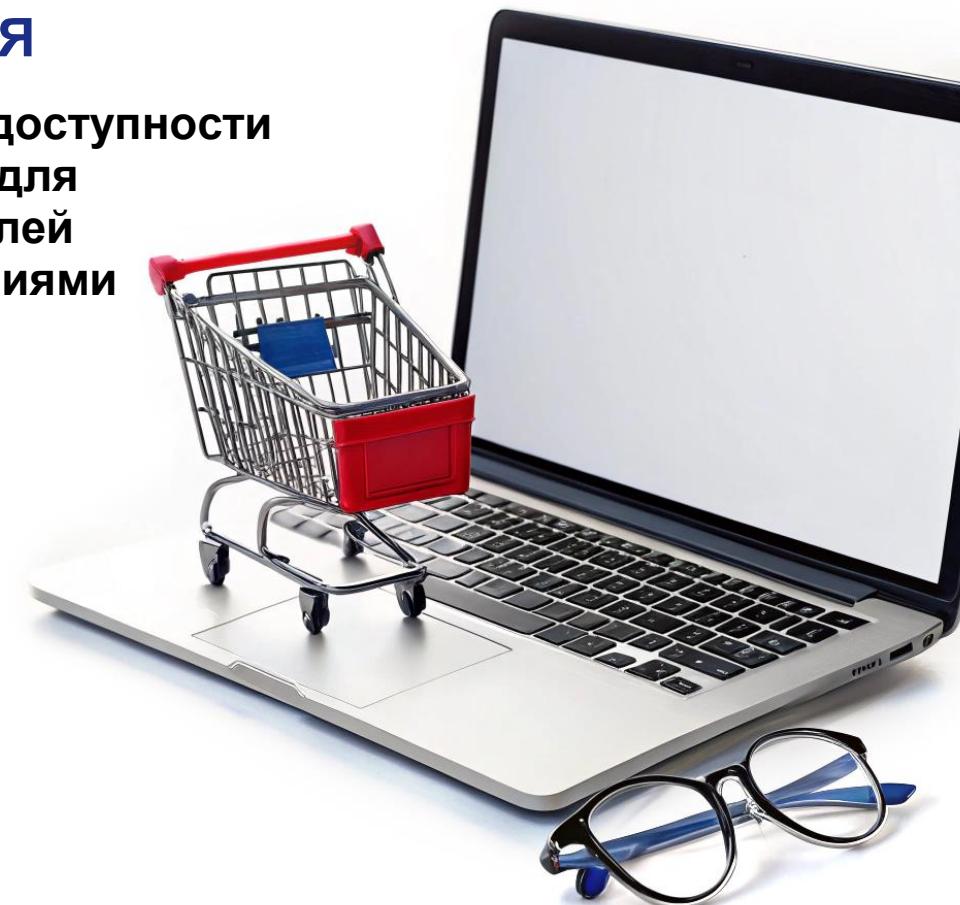
1 проверка товаров и поставщиков
через госсервисы в соответствии
с требованиями «Закона
о платформенной экономике»

2 размещение знаков соответствия
системам добровольной сертификации

3 просвещение потребителей

› АДАПТАЦИЯ СЕРВИСОВ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОСОБЕННОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

повышение доступности
веб-сайтов для
пользователей
с ограничениями
по зрению

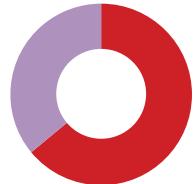


РЫНОК ОНЛАЙН-ТОРГОВЛИ УСЛУГАМИ

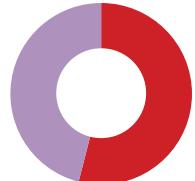
ОБЪЕМ РЫНКА ОНЛАЙН-УСЛУГ
В РОССИИ ВО 2-М ПОЛУГОДИИ 2024 г.

270 МЛН
заказов

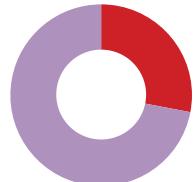
2,4 ТРЛН ₽



64% хотя бы 1 раз за 6 месяцев
заказывали услуги онлайн



54% назвали цену
решающим фактором
при выборе

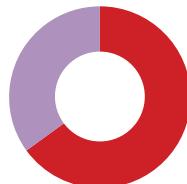


28% важен рейтинг
исполнителя,
сформированный
на основе отзывов

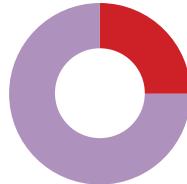
ОБЪЕМ БРОНИРОВАНИЙ ТУРИСТИЧЕСКОГО
ЖИЛЬЯ ЧЕРЕЗ АГРЕГАТОРОВ

50 %
заказов

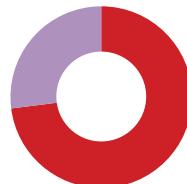
440 МЛРД ₽



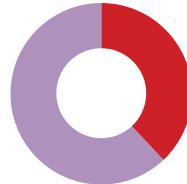
65% пользовались
сайтами по подбору
гостиниц



25% пользовались
сайтами по подбору
туров



73% обращают
внимание
на цену
при выборе
гостиниц



38% обращают
внимание
на отзывы
при выборе
туров онлайн



ВКЛАД РОСКАЧЕСТВА В ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

ОБРАЗОВАНИЕ

ПРОСВЕЩЕНИЕ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ТАЙНЫЕ
ЗАКУПКИ



АККРЕДИТОВАННЫЙ
ОРГАН
ПО СЕРТИФИКАЦИИ
В СФЕРЕ ТУРИЗМА

✓ Классификация:

- средств размещения
- пляжей
- отелей по стандарту отдыха с животными (pet-friendly)
- турмаршрутов
- речных круизов
- объектов промышленного туризма
- фитнес-центров
- по стандартам:
 - China-friendly
 - Muslim-friendl
 - Indian-friendly

✓ Сертификация:

- услуг средств размещения
- туристских и экскурсионных услуг
- СПА-услуг
- услуг конгресс-центров
- активных видов туризма
- экологическая (зеленая) сертификация отелей
- отелей по стандарту семейного отдыха
- ТИЦ





РЕЕСТР ДОВЕРЕННЫХ ТУРАГРЕГАТОРОВ

РЕЕСТР
ДОВЕРЕННЫХ
АГРЕГАТОРОВ
ТУРИСТИЧЕСКИХ
УСЛУГ

ИНТЕГРАЦИЯ
С АГРЕГАТОРАМИ
ТУРИСТИЧЕСКИХ
УСЛУГ

26
показателей

3
блока
оценки

- Безопасность услуг
- Открытость и доступность, корректность информации
- Информационная безопасность

- проект методики оценки
- рабочая группа с отраслью
- первая итерация согласований
- утверждение методики
- формирование рейтинга

10 ЛЕТ
ОРОС КАЧЕСТВО

ПРОЕКТ
ПО СОДЕЙСТВИЮ В ВЫБОРЕ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫХ
ОНЛАЙН-ПЛОЩАДОК, АГРЕГИРУЮЩИХ
ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГ

2026 г.



КАЧЕСТВО
И БЕЗОПАСНОСТЬ
ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
ЧЕРЕЗ АГРЕГАТОРОВ



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ

