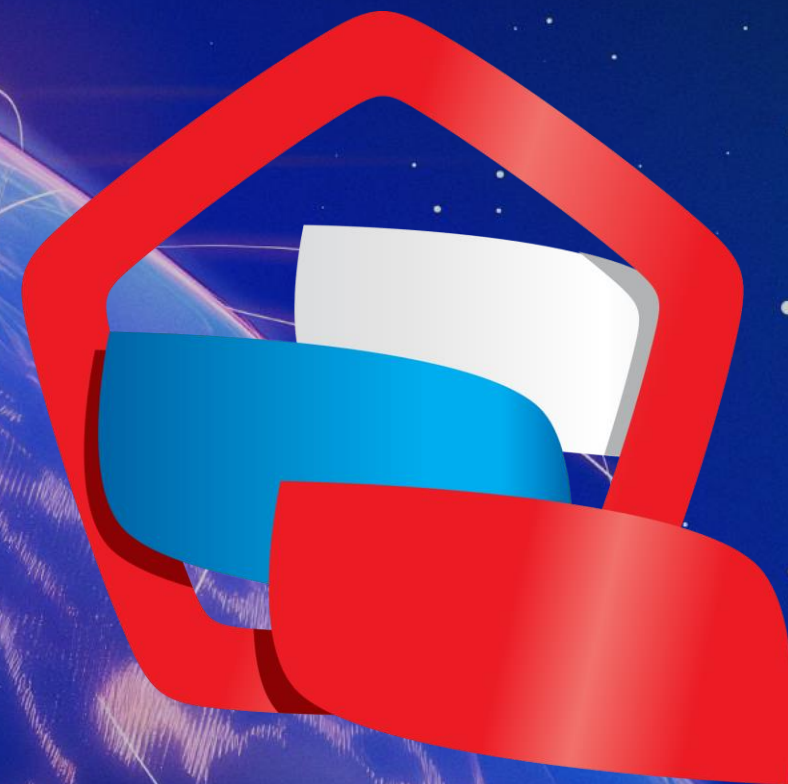


ВЕКТОРЫ КАЧЕСТВА В ОНЛАЙН-ТОРГОВЛЕ

Протасов Максим Александрович
Руководитель Роскачества



РЫНОК ОНЛАЙН-ТОРГОВЛИ ТОВАРАМИ



5,3^{ТРЛ} ₽ объем рынка
электронной
коммерции России
в первом полугодии
2025 г.

57-71%

россиян регулярно
совершают покупки
в интернет-магазинах*

+36% рост объема
онлайн-торговли
в России
*1 половина
2024- 2025 гг.*

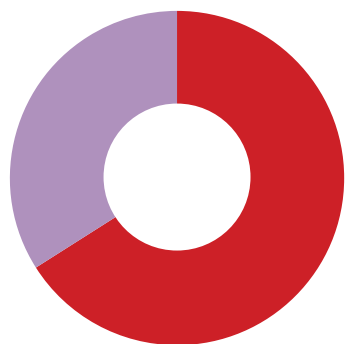
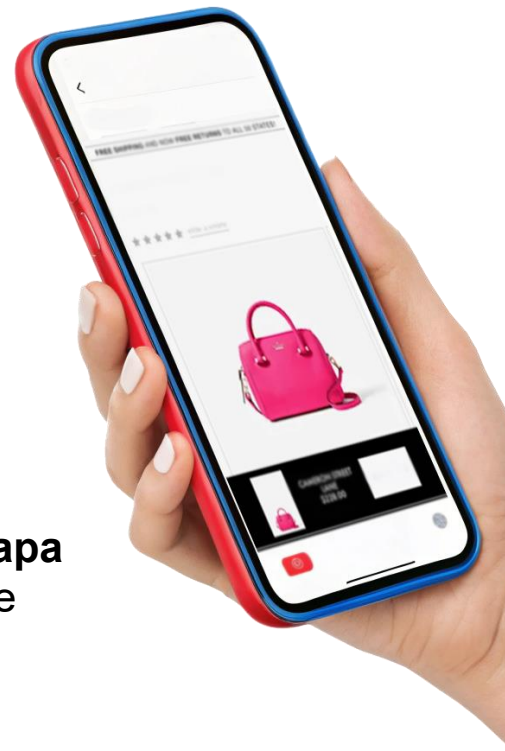
+20%

прирост
пользователей
российских
маркетплейсов
за последний год

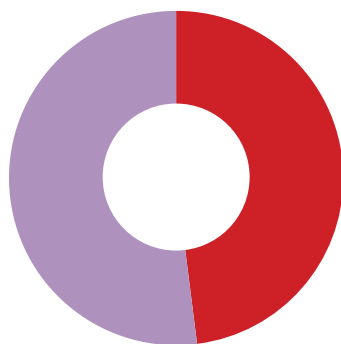


**По оценкам различных исследований*

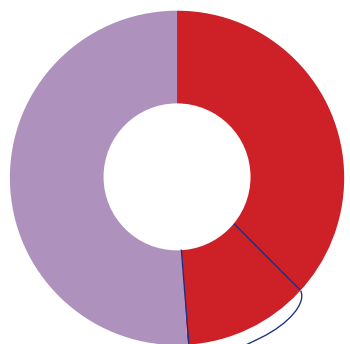
НА ЧТО ОБРАЩАЕТ ВНИМАНИЕ ПОКУПАТЕЛЬ В ОНЛАЙНЕ



66% ориентируются на цену при выборе товара в онлайн-магазине

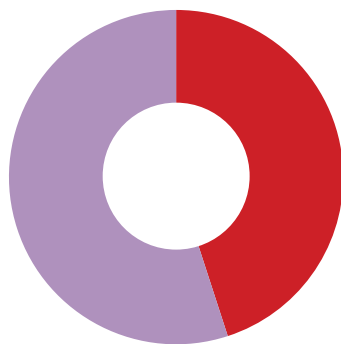


48% ориентируются на описание товара в онлайн-магазине



49% сталкивались с проблемами при покупке товаров онлайн

24% из них отмечают, что получили товар ненадлежащего качества



называют **основной причиной отказа от покупок онлайн неуверенность в качестве товара**

- свежесть продуктов
- отсутствие дефектов / брака в технике или мебели



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
продукт



Халяль



Международное
сотрудничество
в сфере качества



ВКЛАД РОСКАЧЕСТВА В ПОВЫШЕНИЕ ДОВЕРИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ К ОНЛАЙН-РИТЕЙЛУ

30+

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

63%

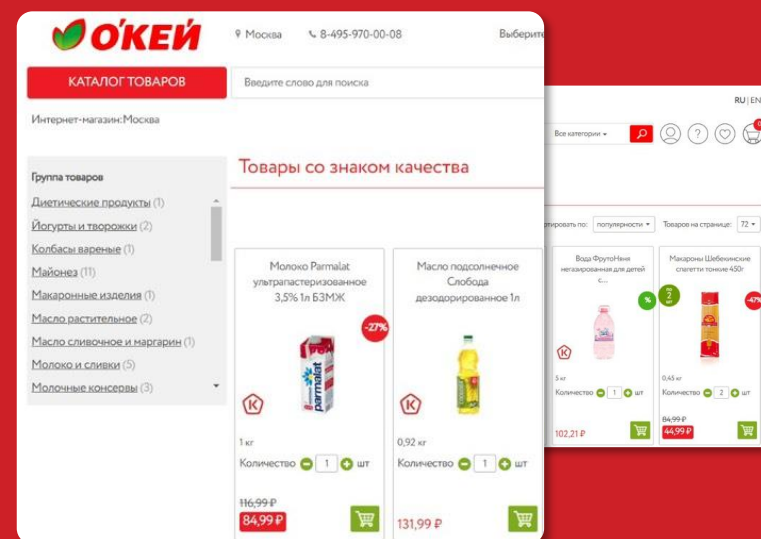
карточек товаров
скрыты
на маркетплейсах
по результатам веерных
испытаний Роскачества



**Лучшие
товары получают
Знак качества**



который затем
отображается
в карточках товаров
онлайн



РЕЕСТР ДОВЕРЕННЫХ ОНЛАЙН-ПЛОЩАДОК



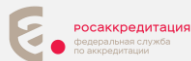
Минпромторг
России



минцифры



10 ЛЕТ
РОС КАЧЕСТВО



РОСАККРЕДИТАЦИЯ
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
- заботятся о безопасности покупателей
- защищают потребителей от некачественных товаров
- 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 DNS OZON	9 площадок +9 кандидатов*

*Выполнили 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 отзыв только
после покупки товара



ТОЧКИ РОСТА

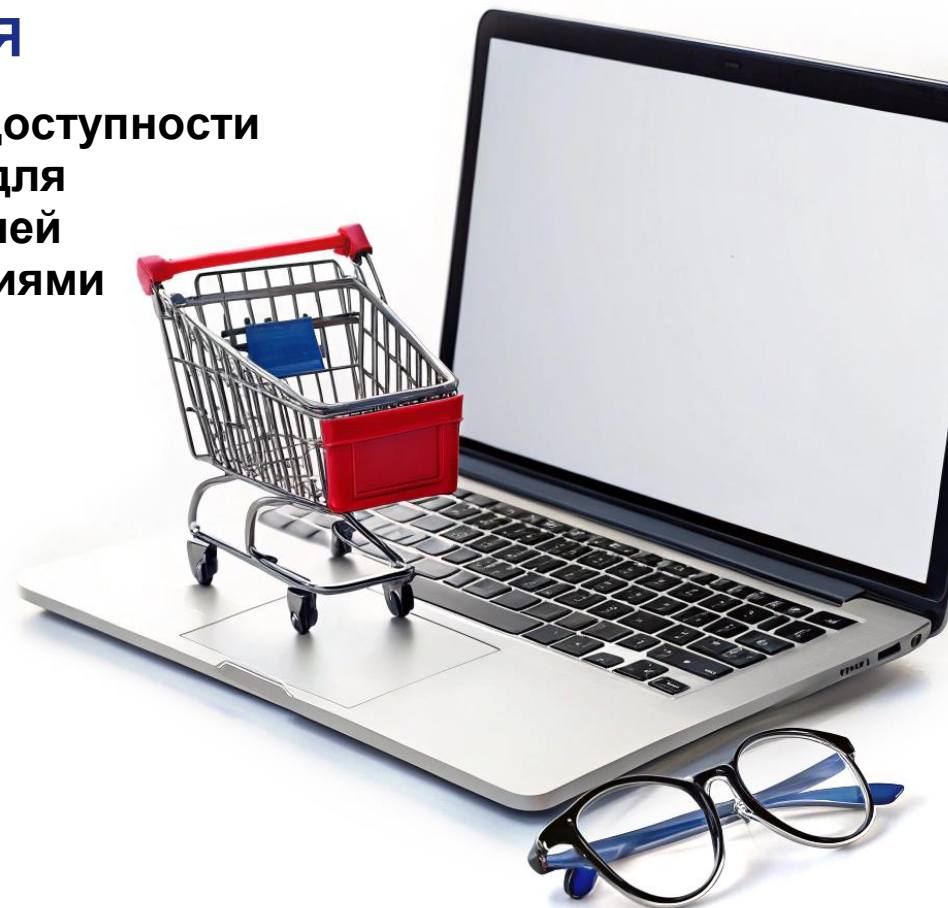


ПОВЫШЕНИЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ

- 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

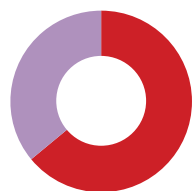


РЫНОК ОНЛАЙН-ТОРГОВЛИ УСЛУГАМИ

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

270 МЛН
заказов

2,4 ТРЛН ₽



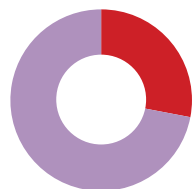
64%

хотя бы 1 раз за 6 месяцев
заказывали услуги онлайн



54%

назвали цену
решающим фактором
при выборе



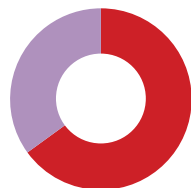
28%

важен рейтинг
исполнителя,
сформированный
на основе отзывов

ОБЪЕМ БРОНИРОВАНИЙ ТУРИСТИЧЕСКОГО
ЖИЛЬЯ ЧЕРЕЗ АГРЕГАТОРОВ

50%
заказов

440 МЛРД ₽



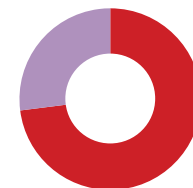
65%

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

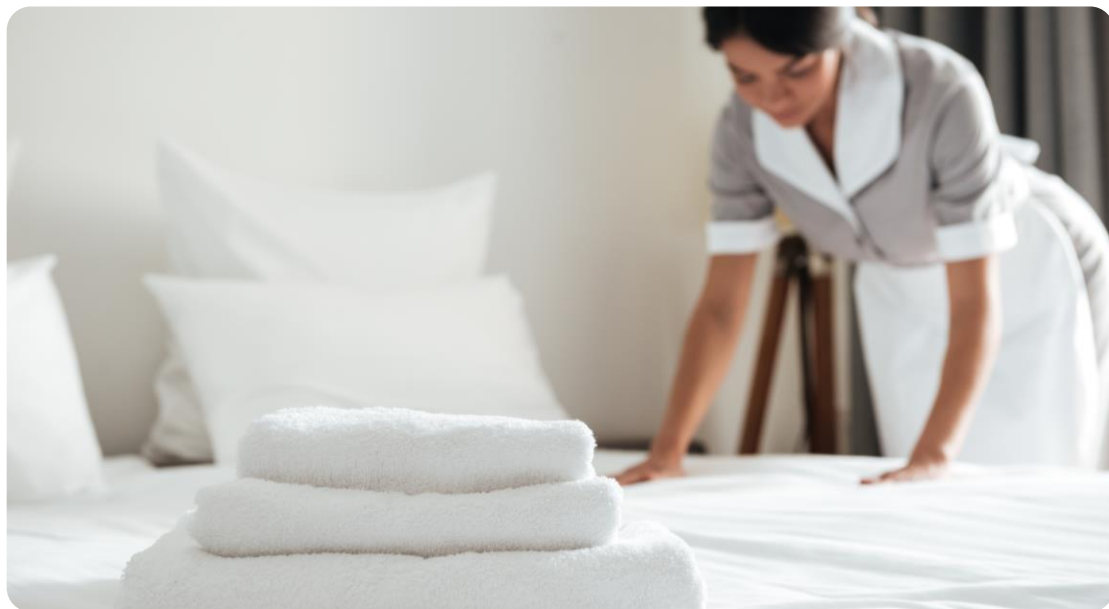


АККРЕДИТОВАННЫЙ
ОРГАН
ПО СЕРТИФИКАЦИИ
В СФЕРЕ ТУРИЗМА

✓ ОБРАЗОВАНИЕ

✓ ПРОСВЕЩЕНИЕ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

✓ ТАЙНЫЕ
ЗАКУПКИ



✓ Классификация:

- средств размещения
- пляжей

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



РЕЕСТР ДОВЕРЕННЫХ ТУРАГРЕГАТОРОВ

ПРОЕКТ

ПО СОДЕЙСТВИЮ В ВЫБОРЕ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННЫХ
ОНЛАЙН-ПЛОЩАДОК, АГРЕГИРУЮЩИХ
ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ



РЕЕСТР ДОВЕРЕННЫХ АГРЕГАТОРОВ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

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

ИНТЕГРАЦИЯ С АГРЕГАТОРАМИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

- ✓ размещение информации о сертифицированных туристических объектах



26
показателей

3 блока
оценки

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

2026 г.



**КАЧЕСТВО
И БЕЗОПАСНОСТЬ
ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ,
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ
ЧЕРЕЗ АГРЕГАТОРОВ**





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

