

**CIRCOLARE TECNICA****Prot. DC2025SPM119****Milano, 24-10-2025**

A tutti gli Organismi di certificazione accreditati e in corso di accreditamento

Alle Associazioni degli Organismi di valutazione della conformità

A tutti gli Ispettori/Esperti DCI

Loro sedi

**OGGETTO: Circolare tecnica DC N° 41/2025 – Aggiornamento Disposizioni in merito all'accreditamento per lo schema GSTC Industry Criteria for Hotel and Tour Operators.**

**INTRODUZIONE**

Nell'epoca in cui viviamo i viaggi e il turismo rappresentano circa il 10% dell'attività economica mondiale. Il settore è in rapida crescita, con l'arrivo di turisti da ogni parte del mondo.

Gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) adottati dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite nel 2015 mirano, tra l'altro, a porre fine alla povertà estrema, a combattere la diseguaglianza e l'ingiustizia e ad affrontare il cambiamento climatico. È stata riconosciuta la significativa rilevanza del turismo per la maggior parte dei 17 SDGs.

L'Assemblea dell'Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite sta lavorando con governi, partner pubblici e privati, banche di sviluppo, istituzioni finanziarie internazionali e regionali, agenzie delle Nazioni Unite e organizzazioni internazionali per raggiungere gli SDG, con particolare attenzione all'Obiettivo 8 (crescita economica), all'Obiettivo 12 (consumo e produzione di modelli sostenibili) e l'Obiettivo 14 (risorse marine) in cui il turismo è stato specificamente rappresentato.

L'impatto dei viaggi e del turismo sugli ambienti globali e locali e sulle comunità ospitanti può essere sia positivo che negativo, fornendo sia opportunità che responsabilità.

*Gli impatti negativi e le preoccupazioni associate ai viaggi e al turismo includono:*

- il suo contributo al cambiamento climatico, essendo responsabile di circa il 5% delle emissioni globali di CO2 che sta crescendo rapidamente;
- l'esaurimento delle risorse naturali e preziose, come l'uso della terra e dell'acqua;

- creazione di inquinamento di ogni genere;
- cambiamenti sociali e dislocazione delle società tradizionali;
- pressione sui siti del patrimonio culturale, sugli ambienti naturali e sulla biodiversità;
- cattive condizioni di lavoro e sfruttamento in alcune parti del settore.

*I viaggi e il turismo possono anche offrire molti vantaggi positivi, tra cui:*

- una crescente opportunità per lo sviluppo delle imprese e la creazione di posti di lavoro, con basse barriere all'ingresso;
- sostegno diretto e indiretto alle comunità locali, attraverso la fornitura di posti di lavoro, reddito, servizi e infrastrutture;
- consapevolezza del patrimonio naturale e culturale e sostegno alla sua conservazione;
- benefici per la salute, il benessere e l'istruzione per turisti e ospiti, che dovrebbero essere accessibili a tutti.

Il turismo sostenibile richiede un approccio allo sviluppo e alla gestione del turismo che riconosca e risponda a queste responsabilità e opportunità.

Le azioni che incoraggiano, identificano e promuovono una risposta positiva da parte delle imprese sono fondamentali per il futuro del settore turistico e per il contributo che può dare allo sviluppo sostenibile. Il settore del turismo è molto frammentato. Sebbene esistano alcuni importanti attori multinazionali, molti dei fornitori di servizi turistici sono imprese indipendenti e la maggior parte sono piccole e microimprese. Le imprese turistiche di tutte le dimensioni stanno rispondendo in modi diversi e in misura diversa all'esigenza di un turismo sostenibile.

## CONTESTO NORMATIVO

Il Consiglio Globale per il Turismo Sostenibile GSTC è un'iniziativa multi-stakeholder costituita nel 2007, che include tra i suoi partner fondatori UNEP, UNWTO, UN Foundation, Sabre Holdings e Rainforest Alliance, tra gli altri. È stato formato in risposta alle sfide e alle opportunità del turismo sostenibile, unendo due iniziative precedenti. Nel 2014, GSTC si è fusa con la Tour Operator Initiative (TOI) con le operazioni dei membri di TOI che si sono uniti all'organizzazione GSTC.

Oltre 250 organizzazioni del settore pubblico, privato, del volontariato, del mondo del turismo, della gestione ambientale e dello sviluppo sostenibile hanno contribuito al lavoro di GSTC e dei suoi due organismi precedenti.

La missione di GSTC è: "Migliorare il potenziale del turismo per essere un motore di conservazione positiva e sviluppo economico per le comunità e le imprese di tutto il mondo e uno strumento per alleviare la povertà".

## ELEMENTI SPECIFICI DEL PROGRAMMA

Il programma GSTC è in linea con questo approccio al turismo sostenibile e incoraggia gli schemi di certificazione ad andare oltre un focus più monodimensionale, spesso ambientale.

I principi per il turismo sostenibile alla base del programma GSTC sono gli obiettivi di sostenibilità che dovrebbero essere definiti e le relative azioni coordinate da un efficace sistema di gestione.

Il turismo dovrebbe portare i massimi benefici sociali ed economici possibili alle comunità locali e qualsiasi impatto negativo su di esse dovrebbe essere ridotto al minimo.

Il patrimonio culturale locale deve essere rispettato e si dovrebbero cogliere opportunità per rafforzarne l'integrità e la ricchezza.

Gli impatti sull'ambiente globale e locale, attraverso l'inquinamento e l'esaurimento delle risorse naturali, dovrebbero essere ridotti al minimo e dovrebbe essere dato sostegno alla conservazione dei paesaggi locali e alla biodiversità.

Questi principi del turismo sostenibile sono considerati rilevanti in tutte le parti del mondo e possono riflettersi in molti diversi tipi di impresa turistica. L'agenda generale rimane la stessa.

Tuttavia, le principali preoccupazioni sull'impatto del turismo e le priorità per migliorare la sostenibilità varieranno da luogo a luogo. Si spera e ci si aspetta che gli standard del turismo sostenibile vengano adattati alle condizioni locali e del settore industriale e che superino i requisiti minimi del programma.

***Il Global Sustainable Tourism Council (GSTC) ha sviluppato due serie di criteri e indicatori associati relativi a GSTC-Industria: i criteri dell'industria del turismo sostenibile globale (versione 3, dicembre 2016).***

**In questa fase, GSTC-Industry è disponibile in due versioni, GSTC-Hotel e GSTC-Tour Operator, ciascuna con il proprio set di indicatori di performance.**

Gli aspetti che vengono proposti alle imprese, come basi oggettive su cui strutturare e attuare il proprio sistema di gestione per un turismo sostenibile, riguardano aspetti di integrità, credibilità, imparzialità, accessibilità, comprensione degli impatti socio-economici, culturali e ambientali, rigore, efficacia, trasparenza, diversità e realizzabilità evitando di imporre oneri agli schemi di certificazione che non potrebbero soddisfare.

## REGOLE DI CERTIFICAZIONE

<b>Programmi</b>	GSTC - Industry - Criteria with Suggested Performance Indicators for Hotel and Accommodations (version 3, 21 december 2016).  GSTC - Industry - Criteria with Suggested Performance Indicators for Tour Operators (version 3, 21 december 2016).
<b>Processo di certificazione</b>	Oltre alle prescrizioni di cui alla norma di accreditamento ISO/IEC 17065 e dei Regolamenti di Accreditamento ACCREDIA in versione vigente, si applicano le prescrizioni del § 8 del

	documento “GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation & Tour Operator v. 4.1” aggiornato al 10.02.2025.
<b>Soggetti che possono richiedere la certificazione</b>	La certificazione GSTC può essere richiesta da strutture ricettive (ad es. Hotel/Alloggi/Resort) o da Operatori Turistici.
<b>Criteri di competenza del gruppo di verifica e del personale coinvolto nel processo di certificazione</b>	<p>I requisiti di conoscenza e competenza e i criteri di mantenimento di qualifica per gli auditor sono definiti al § 10 del documento “GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation &amp; Tour Operator v. 4.1” aggiornato al 10.02.2025.</p> <p>In particolare, gli Auditor devono possedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conoscenze generali e documentate sui principi e tecniche di audit (ISO 19011);</li> <li>• conoscenze sui processi di certificazione dell’organismo;</li> <li>• conoscenze specifiche sulla terminologia, pratiche e processi di sostenibilità;</li> <li>• esperienza di audit o lavorativa ovvero: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ qualifica di Lead Auditor in qualsiasi programma di certificazione riconosciuto a livello internazionale (come IRCA, ASQ, ecc.) in settori rilevanti per il turismo oppure almeno 2 anni di esperienza nel settore turistico alberghiero, nella gestione ambientale o nel settore sociale;</li> <li>◦ formazione sulle modalità di auditing: formazione sui documenti di schema applicabili, superamento del training GSTC.</li> </ul> </li> </ul> <p>Tutti gli Auditor, per poter essere qualificati come GSTC Auditor, dovranno seguire e superare un corso suddiviso in parte teorica e pratica (si rimanda per dettagli all’annex D del documento “GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation &amp; Tour Operator v. 4.1” aggiornato al 10.02.2025).</p> <p>La parte teorica è organizzata in 3 Moduli (A, B, E) per le verifiche del settore Hotel; mentre per il settore Tour operator l’Auditor dovrà effettuare una formazione sui moduli (A, C, E).</p> <p>Sarà sufficiente per gli Auditor seguire solo il corso riferito al Modulo A nel caso in cui dimostrino di aver maturato 3 anni di lavoro nel settore delle certificazioni nel settore turistico e aver effettuato, nei tre anni precedenti, almeno 10 audit di Hotels/Accommodations/Tour Operators per uno degli standard riconosciuti da GSTC.</p> <p>Infine, la qualifica del personale coinvolto nelle varie fasi del processo di certificazione dovrà tenere conto anche dell’estensione geografica del parco clienti dell’Organismo e delle competenze necessarie per aspetti regolatori, culturali e linguistici applicabili.</p>
<b>Criteri di competenza dei reviewers e dei decision makers</b>	I requisiti di conoscenza e competenza e i criteri di mantenimento di qualifica per i reviewers e i decision makers sono definiti al § 11 del documento “GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation & Tour Operator v. 4.1” aggiornato al 10.02.2025.

	<p>In particolare, i reviewers e i decision makers devono possedere conoscenze e competenze in relazione a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tecniche di audit e principi applicabili agli audit di sistema;</li> <li>• conoscenza della norma ISO/IEC 17065;</li> <li>• conoscenza dei criteri e indicatori GSTC applicabili allo schema, completamento con successo della formazione per auditor GSTC;</li> <li>• processi di certificazione;</li> <li>• terminologia, processi e principi applicabili al settore del turismo;</li> <li>• terminologia, processi e principi applicabili al settore del turismo sostenibile;</li> <li>• processi di certificazione per organizzazioni multisito/gruppi.</li> </ul>
<b>Tempi di audit</b>	<p>Come previsto dal § 8.14 del documento GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation &amp; Tour Operator v. 4.1, i tempi di audit sono determinati in funzione del rischio associato al cliente tenendo conto dei fattori già definiti ma non limitando tale valutazione a questi.</p> <p>Il CAB dovrà inoltre tenere in considerazione i tempi necessari di percorrenza per raggiungere e rientrare dai siti auditati e del tempo impiegato per la valutazione della documentazione propedeutica alla definizione del livello di rischio che non potranno essere conteggiati nella determinazione dei tempi di audit.</p>
<b>Valutazione di organizzazioni multi-site</b>	<p>Ai fini della valutazione di una organizzazione multi-site è applicabile il documento IAF MD 1 per il metodo di campionamento dei siti/legal entities.</p> <p>Per ulteriori dettagli si rimanda alle prescrizioni di cui ai § 14 e 15 del documento "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation &amp; Tour Operator v. 4.1 aggiornato al 10.02.2025".</p>
<b>Modalità di svolgimento dell'audit</b>	<p>Per le modalità di audit si rimanda alle prescrizioni contenute nel documento "GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation &amp; Tour Operator v. 4.1" aggiornato al 10.02.2025 con particolare attenzione alle seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• almeno gli audit iniziali e di rinnovo devono essere condotti in campo;</li> <li>• la verifica di sorveglianza successiva al rilascio della certificazione deve essere svolta non oltre 12 mesi dalla presa decisione;</li> <li>• sono consentiti gli audit da remoto o in modalità mista tranne nei casi di situazioni identificate a rischio Alto per cui la sorveglianza annuale deve essere svolta in campo;</li> <li>• è consentita l'esecuzione di audit non annunciati.</li> </ul>

<b>Decisione</b>	Prima della presa decisione dovrà essere verificata anche l'efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive delle Non Conformità che costituiscono un mancato rispetto di uno o più requisiti del documento normativo di riferimento o relative a situazioni che sollevino dubbi significativi sulla capacità dei processi di gestione della sostenibilità del cliente di raggiungere i risultati attesi.  In questi casi non sarà quindi possibile assumere una decisione con la sola accettazione del piano di gestione rilievi proposto dall'organizzazione.
<b>Contenuti e Scopo del certificato</b>	Il documento di certificazione deve essere gestito e redatto secondo le prescrizioni di cui al § 8.17 del documento “GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation & Tour Operator v. 4.1”.
<b>Trasferimento della certificazione</b>	Si applicano le prescrizioni del § 12 del documento “GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation & Tour Operator v. 4.1” aggiornato al 10.02.2025.
<b>Documenti IAF applicabili</b>	Trovano applicazione i documenti IAF MD 1, 2, 4.
<b>Nota generale</b>	Ove non dettagliato nella presente circolare s'intende che sono comunque applicabili tutte le prescrizioni del documento GSTC Accreditation Manual for Certification Bodies - Industry: Hotel/Accommodation & Tour Operator v. 4.1 aggiornato al 10.02.2025.

## REGOLE PER L'ACCREDITAMENTO/ESTENSIONE

### Norma di Accreditamento: ISO/IEC 17065 in versione vigente

#### REQUISITI STRUTTURALI

<b>Requisiti per la presentazione della Domanda</b>	I CAB richiedenti l'accreditamento (inteso anche come estensione ad uno specifico schema) devono aver svolto almeno un audit interno, il riesame della direzione ed un'attività di valutazione della conformità completa. Qualora quest'ultima non sia disponibile, è possibile che l'Organismo svolga una simulazione che dovrà riguardare l'intero processo di certificazione ovvero dalla ricezione iniziale della domanda di certificazione fino all'eventuale rilascio del certificato.
---	--

Oltre alle prescrizioni di cui alla norma di accreditamento ISO/IEC 17065 e dei Regolamenti di Accreditamento ACCREDIA in versione vigente, si applicano le prescrizioni dei § 7 e 8 del documento “GSTC Accreditation

Si potranno presentare diverse casistiche, in base agli accreditamenti ACCREDIA già posseduti dall'Organismo di Certificazione che presenta la domanda di accreditamento o estensione.

Nel caso in cui l'OdC possieda già accreditamenti rilasciati da altri Enti di Accreditamento, dovrà essere effettuata una valutazione caso per caso, in base agli accordi EA / IAF MLA applicabili.

Rimangono invariati i prerequisiti previsti dal RG-01 ed RG-01-03 per la concessione dell'accreditamento ed estensione, integrati dalle seguenti regole.

<b>A</b>	OdC già accreditato in conformità alla ISO/IEC 17065:2012	<ul style="list-style-type: none"><li>• Esame documentale di 1 giornata;</li><li>• 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza.</li></ul>
<b>B</b>	OdC NON accreditato in conformità alla ISO/IEC 17065:2012, ma già accreditato per altre norme di accreditamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Esame documentale di 1 giornata;</li><li>• Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 2 giornate + rapportazione;</li><li>• 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza.</li></ul>
<b>C</b>	OdC NON accreditato in conformità alla ISO/IEC 17065:2012 e non accreditato per altre norme di accreditamento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Esame documentale di 1 giornata;</li><li>• Verifica ispettiva presso la sede dell'OdC di 4 giornate + rapportazione.</li><li>• 1 Verifica in accompagnamento di durata congrua alla dimensione organizzativa del cliente. ACCREDIA si riserva di valutare caso per caso l'idoneità delle organizzazioni e dei Gruppi di Audit proposti per l'accreditamento e le successive attività di sorveglianza.</li></ul>

## **DOCUMENTAZIONE DA PRESENTARE AD ACCREDIA PER L'ESAME DOCUMENTALE**

Si rimanda a quanto indicato nei moduli DA-00 e DA-01 con le seguenti ulteriori richieste:

- procedura per la definizione degli scopi di certificazione e fac-simile di certificato;
- procedura per la definizione dei tempi di audit;
- procedura per la gestione delle organizzazioni multisito;
- procedura per l'esecuzione degli audit;
- informazioni circa lo stato dell'attività di valutazione della conformità completa;
- lista dei potenziali clienti e relativi scopi e delle prossime attività di verifica (dato necessario per poi pianificare la verifica in accompagnamento);

Per gli OdC NON accreditati UNI ISO/IEC 17065, oltre ai documenti sopra riportati, occorre inviare la documentazione richiesta nella domanda di accreditamento.

## **MANTENIMENTO DELL'ACREDITAMENTO**

Per il mantenimento dell'accreditamento, durante l'intero ciclo di accreditamento, verrà condotta una sorveglianza annuale (sede o accompagnamento) la cui frequenza potrà essere ridotta a solo una sorveglianza e un accompagnamento nel ciclo nel caso in cui l'Organismo abbia certificato meno di 10 siti nello schema.

ACREDIA si riserva comunque la possibilità di modificare le tempistiche di sorveglianza di cui sopra in funzione di un approccio basato sul rischio che tenga conto di diversi fattori quali ad esempio:

- modifiche intervenute sullo schema di certificazione;
- cambiamenti nella struttura dell'Organismo o altre situazioni similari;
- criticità legate allo schema;
- elevato numero di certificazioni emesse;
- ricezione di reclami/segnalazioni sull'operato del CAB e/o su organizzazioni certificate;
- andamento avuto dal CAB nello schema;
- specifiche delibere del competente CSA;
- ecc...

**TRANSIZIONE DEGLI ACCREDITAMENTI VIGENTI AL DOCUMENTO GSTC ACCREDITATION MANUAL  
FOR CERTIFICATION BODIES: INDUSTRY: HOTEL/ACCOMODATION & TOUR OPERATOR V. 4.1**

Con decorrenza dal 1° novembre 2025 saranno applicabili solo le prescrizioni di cui alla versione 4.1 del succitato documento.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

**Dott.ssa Mariagrazia Lanzanova**

Vice Direttore  
Dipartimento Certificazione e Ispezione