

**ЦЕНТР ЦИФРОВОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ «РОССИЙСКАЯ СИСТЕМА КАЧЕСТВА»**

Москва, 119071, Москва, ул. Орджоникидзе, д.12, тел. (495) 777-43-12,
Email: info@roskachestvo.gov.ru, веб-сайт: www.roskachestvo.gov.ru



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель руководителя АНО «Российская
система качества»



А.А. Куканов

ПРОТОКОЛ ИСПЫТАНИЙ

№ РЕХО-А-001 от 27.02.2023 г.

Место проведения испытания: Центр цифровой экспертизы АНО «Российская система качества» (Роскачество), г. Москва, ул. Орджоникидзе, д.12

Наименование и адрес заказчика: АНО «Российская система качества» (Роскачество), г. Москва, ул. Орджоникидзе, д.12

Название мобильного приложения: Trip.com: Отели, рейсы, Поезда

Версия мобильного приложения: 7.70.0

Операционная система: Android

Разработчик приложения: trip.com

Адрес источника мобильного приложения в интернете:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=ctrip.english>

Устройства тестирования:

1. Samsung Galaxy S10 Lite (ОС: Android 12.0)
2. Xiaomi Redmi Note 8 (ОС: Android 12.0.1)
3. Samsung Galaxy S10e (ОС: Android 12.0)
4. Samsung Galaxy A3 2017 (ОС: Android 7.0)

Технические регламенты, нормативные документы, устанавливающие требования к продукции: СТО 46429990-123-2019 «Российская система качества. Мобильные приложения для смартфонов» и МИ РСК-ЦЦЭ-45 Мобильные приложения для смартфонов категории «Бронирование отелей»

Дата скачивания мобильного приложения: 09.02.2023

Дата проведения испытаний: 09.02.2023

Результаты испытаний

№	Название критерия	Значение	Балл ¹
1. Информация о приложении			
1.1	Информативность описания	Описание приложения содержит развернутую информацию о ключевых функциях	5,0
1.2	Снимки экранов	Представлено 3 и более снимков экрана	5,0
1.3	Информативность описания обновлений	Описание обновления содержит информацию об основных изменениях и нововведениях	5,0
1.4	Ссылка на политику конфиденциальности	Имеется	5,0
1.5	Регулярность обновлений	За последние 3 месяца приложение обновлялось 4 раза и более	5,0
1.6	Ответы разработчика	Разработчик ответил, как минимум на один отзыв, опубликованный в течение последнего месяца	5,0
1.7	Соответствие заявленной функциональности	Мобильное приложение соответствует заявленной функциональности	5,0
2. Функциональность			
2.1	Регистрация	Балл по критерию 2.1 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.1.1 – 2.1.5	5,0
2.1.1	Авторизация через социальные сети	Реализовано	5,0
2.1.2	Авторизация через сторонние аккаунты	Реализовано	5,0
2.1.3	Авторизация по номеру телефона	Реализовано	5,0
2.1.4	Регистрация по почте	Реализовано	5,0
2.1.5	Использование без авторизации	Реализовано	5,0
2.2	Поиск	Балл по критерию 2.2 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.2.1 – 2.2.14	5,0
2.2.1	По городу	Реализовано	5,0
2.2.2	По названию отеля	Реализовано	5,0
2.2.3	Последние запросы	Реализовано	5,0
2.2.4	По регионам	Реализовано	5,0
2.2.5	Период проживания	Реализовано	5,0
2.2.6	Добавить взрослого	Реализовано	5,0
2.2.7	Добавить ребенка	Реализовано	5,0
2.2.8	Добавить номер	Реализовано	5,0
2.2.9	Поиск рядом	Реализовано	5,0
2.2.10	Определение местоположения	Реализовано	5,0
2.2.11	Поиск на карте	Реализовано	5,0
2.2.12	Миниатюра отеля	Реализовано	5,0
2.2.13	Выбор валюты (без веса)	Реализовано	5,0
2.2.14	Популярные запросы (без веса)	Реализовано	5,0
2.3	Сортировка	Балл по критерию 2.3 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.3.1 – 2.3.5	3,8

2.3.1	По цене	Реализовано	5,0
2.3.2	По расстоянию от центра	Реализовано	5,0
2.3.3	По рейтингу	Реализовано	5,0
2.3.4	По расстоянию от пляжа	Отсутствует	0,0
2.3.5	По популярности	Отсутствует	0,0
2.4	Фильтрация	Балл по критерию 2.4 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.4.1 – 2.4.14	4,3
2.4.1	Ценовой диапазон	Реализовано	5,0
2.4.2	Количество звезд	Реализовано	5,0
2.4.3	Расстояние от центра	Отсутствует	0,0
2.4.4	Станции метро	Реализовано	5,0
2.4.5	Пляж рядом	Отсутствует	0,0
2.4.6	Район города	Реализовано	5,0
2.4.7	Достопримечательности	Реализовано	5,0
2.4.8	Оплата и бронирование	Реализовано	5,0
2.4.9	Питание	Реализовано	5,0
2.4.10	Рейтинг	Реализовано	5,0
2.4.11	Услуги и удобства	Реализовано	5,0
2.4.12	Тип кроватей	Реализовано	5,0
2.4.13	Тип размещения	Реализовано	5,0
2.4.14	Особенности размещения	Реализовано	5,0
2.5	Расширенная фильтрация	Балл по критерию 2.5 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.5.1 – 2.5.50	2,7
2.5.1	Бесплатный интернет	Реализовано	5,0
2.5.2	Парковка	Реализовано	5,0
2.5.3	Трансфер	Реализовано	5,0
2.5.4	Бассейн	Реализовано	5,0
2.5.5	Фитнес	Реализовано	5,0
2.5.6	Спа	Реализовано	5,0
2.5.7	Бар / ресторан	Реализовано	5,0
2.5.8	Джакузи / Сауна / Баня	Реализовано	5,0
2.5.9	Лифт	Реализовано	5,0
2.5.10	Компьютер	Реализовано	5,0
2.5.11	Номер для аллергиков	Отсутствует	0,0
2.5.12	Номер для некурящих	Реализовано	5,0
2.5.13	Номер со звукоизоляцией	Отсутствует	0,0

2.5.14	Обслуживание номеров	Отсутствует	0,0
2.5.15	Удобства для гостей с ограниченными возможностями	Реализовано	5,0
2.5.16	Гладильные удобства	Отсутствует	0,0
2.5.17	Прачечная / стиральная машина	Реализовано	5,0
2.5.18	Услуги консьержа	Отсутствует	0,0
2.5.19	Химчистка	Отсутствует	0,0
2.5.20	Хранение багажа	Реализовано	5,0
2.5.21	Бизнес-центр	Отсутствует	0,0
2.5.22	Факс и ксерокс	Отсутствует	0,0
2.5.23	Конференц-зал	Отсутствует	0,0
2.5.24	Круглосуточная стойка регистрации	Реализовано	5,0
2.5.25	Охрана	Реализовано	5,0
2.5.26	Пресса	Отсутствует	0,0
2.5.27	Ранняя регистрация заезда	Реализовано	5,0
2.5.28	Поздняя регистрация выезда	Отсутствует	0,0
2.5.29	Патио	Отсутствует	0,0
2.5.30	Люкс / для новобрачных	Реализовано	5,0
2.5.31	Семейные номера	Реализовано	5,0
2.5.32	Диетическое меню	Отсутствует	0,0
2.5.33	Игровая комната	Отсутствует	0,0
2.5.34	Размещение с животными	Реализовано	5,0
2.5.35	Обмен валюты	Реализовано	5,0
2.5.36	Банкомат	Отсутствует	0,0
2.5.37	Сувенирный магазин	Отсутствует	0,0
2.5.38	Терраса	Реализовано	5,0
2.5.39	Сейф	Отсутствует	0,0
2.5.40	Огнетушитель	Отсутствует	0,0
2.5.41	Утюг	Отсутствует	0,0
2.5.42	Фен	Отсутствует	0,0
2.5.43	Мини-бар	Отсутствует	0,0
2.5.44	Телевизор	Отсутствует	0,0
2.5.45	Кондиционер	Реализовано	5,0
2.5.46	Ванная	Реализовано	5,0

2.5.47	Окно	Отсутствует	0,0
2.5.48	Кухня	Реализовано	5,0
2.5.49	Балкон	Отсутствует	0,0
2.5.50	Можно курить	Отсутствует	0,0
2.6	Карточка отеля	Балл по критерию 2.6 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.6.1 – 2.6.22	4,5
2.6.1	Адрес	Реализовано	5,0
2.6.2	Расстояние до центра	Отсутствует	0,0
2.6.3	Расстояние до пляжа	Отсутствует	0,0
2.6.4	Звезды	Реализовано	5,0
2.6.5	Фото	Реализовано	5,0
2.6.6	Увеличение и масштабирование фото	Реализовано	5,0
2.6.7	Поделиться карточкой	Реализовано	5,0
2.6.8	Добавить в избранное	Реализовано	5,0
2.6.9	Расположение на карте	Реализовано	5,0
2.6.10	Ближайшая транспортная инфраструктура	Реализовано	5,0
2.6.11	Отзывы	Реализовано	5,0
2.6.12	Рейтинг	Реализовано	5,0
2.6.13	Расшифровка рейтинга	Реализовано	5,0
2.6.14	Описание	Реализовано	5,0
2.6.15	Дата постройки	Реализовано	5,0
2.6.16	Дата ремонта	Отсутствует	0,0
2.6.17	Политики / правила отеля	Реализовано	5,0
2.6.18	Количество свободных номеров	Реализовано	5,0
2.6.19	Услуги и удобства отеля	Реализовано	5,0
2.6.20	Похожие отели	Реализовано	5,0
2.6.21	Ближайшие достопримечательности	Реализовано	5,0
2.6.22	Платные услуги (без веса)	Реализовано	5,0
2.7	Карточка номера	Балл по критерию 2.7 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.7.1 – 2.7.4	5,0
2.7.1	Фото номера	Реализовано	5,0
2.7.2	Удобства номера	Реализовано	5,0
2.7.3	Площадь номера	Реализовано	5,0
2.7.4	Тарифы	Реализовано	5,0
2.8	Профиль	Балл по критерию 2.8 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.8.1 – 2.8.5	5,0

2.8.1	Имя	Реализовано	5,0
2.8.2	Телефон	Реализовано	5,0
2.8.3	Электронная почта	Реализовано	5,0
2.8.4	Сохранение паспортных данных	Не запрашивает паспортные данные	5,0
2.8.5	Выход из профиля	Реализовано	5,0
2.9	Работа с бронированием	Балл по критерию 2.9 выставляется на основании баллов по подкритериям 2.9.1 – 2.9.11	4,7
2.9.1	Номер бронирования	Реализовано	5,0
2.9.2	Статус бронирования	Реализовано	5,0
2.9.3	Информация об отеле	Реализовано	5,0
2.9.4	Информация о номере	Реализовано	5,0
2.9.5	Информация об оплате	Реализовано	5,0
2.9.6	Информация о клиенте	Реализовано	5,0
2.9.7	Отмена бронирования	Реализовано	5,0
2.9.8	Способ оплаты	Реализовано	5,0
2.9.9	Пожелания	Отсутствует	0,0
2.9.10	Система лояльности (без веса)	Реализовано	5,0
2.9.11	Промокод (без веса)	Реализовано	5,0
2.10	Привязка банковской карты	Реализовано	5,0
2.11	Сохранение нескольких карт	Реализовано	5,0
2.12	Расшифровка сокращений	Реализовано	5,0
2.13	Избранное	Реализовано	5,0
2.14	История бронирования	Реализовано	5,0
2.15	Цены за одну ночь	Реализовано	5,0
2.16	Добросовестная модерация (без веса)	Встречаются нарушения	0,0
3.	Удобство пользования		
3.1	Немодерируемое пользовательское тестирование	77	4,0
3.2	Простота и качество навигации	Балл по критерию 3.2 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.2.1 – 3.2.4	5,0
3.2.1	Кнопка «Назад» для Android / Жест смахивания назад (Swipe) для iOS	Реализовано	5,0
3.2.2	Индикатор загрузки / синхронизации	Реализовано	5,0
3.2.3	Возможность изменения темы оформления	Реализовано, цветовая схема настраивается внутри приложения	5,0
3.2.4	Неактивные элементы	Реализовано	5,0
3.3	Синхронизация и кроссплатформенность	Балл по критерию 3.3 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.3.1 – 3.3.2	5,0

3.3.1	Наличие версии для другой платформы	Приложение присутствует в App store, Google Play и Huawei App Gallery	5,0
3.3.2	Наличие версии для планшета (iOS)	Реализовано	5,0
3.4	Помощь в приложении	Балл по критерию 3.4 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.4.1 – 3.4.6	4,6
3.4.1	Чат со службой поддержки	Реализовано	5,0
3.4.2	Звонок в службу поддержки	Реализовано	5,0
3.4.3	Форма обратной связи	Реализовано	5,0
3.4.4	Справка по использованию сервиса	Реализовано	5,0
3.4.5	Онбординг	Реализовано	5,0
3.4.6	Альтернативные каналы связи	Отсутствует	0,0
3.5	Сторонние рекламные материалы	Реклама отсутствует	5,0
3.6	Адаптация для людей с ограниченными возможностями	Балл по критерию 3.6 выставляется на основании баллов по подкритериям 3.6.1 – 3.6.4	1,5
3.6.1	Динамический шрифт в приложении	Полностью отсутствует	0,0
3.6.2	VoiceOver / Talkback	Частичная поддержка (не все объекты)	3,0
3.6.3	Контраст текста и фона (для Android)	Неконтрастных элементов больше 3	0,0
3.6.4	Область прикосновения (для Android)	Большинство сенсорных целей не имеют минимальный размер 48dp x 48dp (более 3 сенсорных целей)	0,0
4. Производительность и надежность			
4.1	Размер приложения	225 mb	2,0
4.2	Стабильность работы приложения	В процессе тестирования «падения» и «зависания» приложения не зафиксированы	5,0
4.3	Корректность работы приложения	В процессе тестирования некорректная работа приложения не зафиксирована	5,0
4.4	Устойчивость к внешним прерываниям	Приложение загружается с того же места, на котором была приостановлена его работа	5,0
4.5	Корректность отображения элементов интерфейса	Расположение элементов пользовательского интерфейса отображается корректно	5,0
5. Безопасность			
5.1	Сложность пароля	При авторизации в сервисе используются одноразовые коды по СМС	5,0
5.2	Восстановление пароля	Сервис имеет функции восстановления пароля без ссылок, рассылаемых в письмах (при авторизации в сервисе используются одноразовые коды по СМС)	5,0
5.3	Удаление аккаунта	Имеется в приложении	5,0
5.4	Наличие трекеров	За каждый обнаруженный трекер внутри приложения (Google Analytics)	4,0
5.5	Запрос только необходимых разрешений	Показ поверх всех окон. Изменение настроек системы.	4,0
5.6	Безопасность передачи данных приложения	Все данные приложения передаются в зашифрованном виде	5,0
5.7	Безопасность передачи пользовательских данных	Все персональные и платежные данные хранятся и передаются в зашифрованном виде	5,0
5.8	3-D Secure	При привязке банковской карты приложение не запрашивает код подтверждения	0,0
6. Правовая оценка			

6.1	Назначение политики	Имеется	5,0
6.2	Цели сбора данных	Имеется	5,0
6.3	Обрабатываемые персональные данные	Имеется или НЕ собирают персональные данные	5,0
6.4	Перечень действий	Имеется или НЕ собирают персональные данные	5,0
6.5	Срок обработки и хранения	Нет точного указания срока	4,0
6.6	Условия прекращения обработки	Имеется или НЕ собирают персональные данные	5,0
6.7	Отзыв разрешения на обработку данных	Имеется или НЕ собирают персональные данные	5,0
6.8	Ответственный за сбор данных	Имеется, но не на территории России	4,0
6.9	Передача данных третьим лицам	Передает данные третьим лицам, но только для осуществления своей деятельности (возможность предоставления рекламы не связанной с сервисом в Политике не указано)	4,0
6.10	Необходимость получения отдельного согласия на передачу данных 3-м лицам	Компания предполагает, что один раз получая одобрение политики (при первичной установке программы), затем эти данные может автоматически передавать по своему усмотрению	4,0
6.11	Идентификаторы третьих лиц	Данные передаются, но идентификаторы третьих лиц (наименование, ИНН или ОГРН), НЕ прописаны	0,0
6.12	Хранение данных на территории РФ и соблюдение российского законодательства	Указание о хранении данных на территории РФ отсутствует	0,0
6.13	Терминология	Частично имеется расшифровка ключевой терминологии	4,0
6.14	Русскоязычная версия	Имеется	5,0
6.15	Удобство навигации по правам и обязанностям оператора данных и субъекта данных	Вся информация содержится в одном документе	5,0
6.16	Согласие на обработку и хранение данных	Приложение запрашивает согласие пользователя, однако оно не является активным – не требует дополнительных действий от пользователя (отсутствует соответствующий чек-бокс и имеется указание о том, продолжение использования приложения или переход на следующий шаг является согласием по умолчанию)	3,0
Итоговый балл:			4,4
Диапазон выставляемых баллов: от 0 до 5 баллов, где 0 – минимальный балл, а 5 – максимальный			
Проверка на соответствие критериям 6.1 – 6.16 проведена Автономной некоммерческой организацией «ПравоРоботов»			