

# **Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования**

**Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 9 июля 1998 г № 236. Дата введения 1 января 1999 года**

## Предисловие

1. Разработан Акционерным обществом открытого типа "АГИС". Внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 "Туристская деятельность и услуги средств размещения".
2. Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 9 июля 1998 г. № 286.
3. Введен впервые.

## 1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов (далее - средства размещения). Стандарт устанавливает виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и услугам средств размещения. Положения настоящего стандарта применяются организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги средств размещения. На основе настоящего стандарта могут разрабатываться нормативные документы, устанавливающие требования к конкретным видам средств размещения. Требования безопасности изложены в разделах 6 и 7.

## 2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты: ГОСТ 12.1.004-91 ССБТ. Пожарная безопасность. Общие требования ГОСТ 12.1.036-81 ССБТ. Шум. Допустимые уровни в жилых помещениях и общественных зданиях ГОСТ 17.1.3.13-86 Охрана природы. Гидросфера. Общие требования к охране поверхностных вод от загрязнений ГОСТ 17.4.3.04-85 Охрана природы. Почвы. Общие требования к контролю и охране от загрязнений ГОСТ 2874-82 Вода питьевая. Гигиенические требования и контроль за качеством ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения ГОСТ Р 50762-95 Общественное питание. Классификация предприятий ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования СанПиН 42-121-4719-88 Правила устройства, оборудования и содержания общежитий для рабочих, студентов, учащихся средних, специальных учебных заведений и профессионально-технических училищ СанПиН 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест СНИП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий СНИП 2.04.05-91 Отопление, вентиляция и кондиционирование СНИП 2.07.01-89 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений СНИП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения СНИП 3.05.01-85 Внутренние санитарно-технические системы СНИП 3.05.04-85 Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации СНИП 23-05-95 Естественное и искусственное освещение ППБ 01-93 Правила пожарной безопасности в Российской Федерации ВСН 62-91 Проектирование среды жизнедеятельности с учетом потребностей инвалидов и маломобильных групп населения.

### 3. Определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Средства размещения туристов - любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и другие по 4.1.1.1., 4.1.1.2., 4.1.2.).

3.2. Турист - гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях (без занятия оплачиваемой деятельностью) в период от 24 ч до 6 мес. подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

3.3. Исполнитель услуги средств размещения - организация, индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения.

3.4. Услуги средств размещения - деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и других) услуг.

3.5. Термины по управлению качеством в сфере услуг (условия обслуживания, качество обслуживания и другие) - по ГОСТ Р 50646.

### 4. Классификация средств размещения туристов

4.1. Средства размещения подразделяют на коллективные и индивидуальные.

4.1.1. К коллективным средствам размещения относят приведенные в 4.1.1.1.-4.1.1.2.

4.1.1.1. Гостиницы и аналогичные средства размещения: гостиницы (в том числе квартирного типа); мотели; клубы с проживанием; пансионаты; меблированные комнаты; общежития.

4.1.1.2. Специализированные средства размещения: санатории; профилактории; лагеря труда и отдыха; дома отдыха; туристские приюты, стоянки и другие; туристские, спортивные базы, базы отдыха; дома охотника (рыбака); конгресс-центры; общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты); наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега; кемпинги (площадки для кемпинга, автофургонов).

4.1.2. Индивидуальные средства размещения: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые в наем.

### 5. Общие требования к средствам размещения

5.1. Средства размещения туристов должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, СНиП 2.08.02 и ВСН 62 (при проектировании) и СНиП 2.07.01 (при планировке и застройке).

5.2. Общие требования к гостиницам и мотелям - по ГОСТ Р 50645 и Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

5.3. Правила устройства, оборудования и содержания общежитий - по СанПиН 42-121-4719.

5.4. Общие средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты), наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега, должны соответствовать требованиям, установленным соответствующими отраслевыми (ведомственными) нормами и правилами.

5.5. Средства размещения должны иметь удобные подъезды с необходимыми дорожными знаками, вымощенные пешеходные дорожки.

5.6. Прилегающая к средствам размещения территория должна быть благоустроена, хорошо освещена в вечернее время; должна иметь площадку с твердым покрытием для кратковременной парковки автотранспорта и необходимые справочно-информационные указатели. Информация об исполнителе услуг средств размещения, режиме его работы и оказываемых услугах должна соответствовать требованиям ст. 8, 9 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

5.7. Средства размещения должны иметь:

- освещение в жилых и общественных помещениях - естественное и искусственное, в коридорах - круглосуточно естественное или искусственное по СНиП 23-05;
- холодное и горячее водоснабжение и канализацию по СНиП 2.04.01, СНиП 3.05.04 и СНиП 3.05.01. В районах с перебоями в водоснабжении необходимо обеспечить минимальный запас воды не менее чем на сутки и подогрев воды;
- отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 18,5 град. С;
- вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую циркуляцию воздуха и исключаящую проникновение посторонних запахов в жилые помещения по СНиП 2.04.05;
- телефонную связь;
- пассажирский лифт (при необходимости) по СНиП 2.08.02.

5.8. Минимальная площадь жилой комнаты - не менее 9 кв. м по СНиП 2.08.02. Минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в зданиях: круглогодичного функционирования - не менее 6,0 кв. м; сезонного (летнего) функционирования - не менее 4,5 кв. м.

5.9. В жилой комнате должны быть: мебель (кровать, тумбочка, стол, стул, шкаф), инвентарь (прикроватный коврик, зеркало и т. д.) и постельные принадлежности по количеству проживающих; плотные занавеси или жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения; сеть радиовещания (подводка во все жилые комнаты); потолочные (настенные) и прикроватные светильники, электророзетки с указанием напряжения; замки в дверях с внутренним предохранителем.

5.10. Санузел в номере должен быть оборудован умывальником, унитазом, ванной или душем. При отсутствии санузла в номере средства размещения должны иметь санитарные объекты общего пользования (из расчета один унитаз, один умывальник и один душ не более чем на 10 человек, отдельные для мужчин и женщин).

5.11. В коллективных средствах размещения туристов должны быть предусмотрены:

- комната бытового самообслуживания, место для стирки и сушки одежды с необходимым оборудованием и инвентарем;

- помещение для предоставления услуг питания по ГОСТ Р 50762 и/или кухня для самостоятельного приготовления пищи;
- помещение или часть помещения для просмотра телепередач и других культурно - массовых мероприятий;
- камера хранения;
- устройства для удобного доступа инвалидов: наклонные пандусы у входных дверей для проезда инвалидной коляски, лифты, специально оборудованные номера и туалеты и др. по СНиП 2.08.02 и ВСН 62 (с учетом местных условий).

5.12. Обслуживающий персонал, оказывающий услуги средств размещения, должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе. Персонал должен создавать атмосферу гостеприимства, комфорта, проявлять доброжелательность и вежливость.

## 6. Требования к услугам средств размещения

6.1. Туристам, проживающим в коллективных средствах размещения, должен быть предоставлен минимальный ассортимент услуг: круглосуточный прием; услуги общественного питания по ГОСТ Р 50764 или условия для самостоятельного приготовления пищи (5.11.); ежедневная уборка жилой комнаты (включая заправку постелей) и санузла (кроме общежитий, лагерей труда и отдыха, туристских приютов, стоянок, кемпинга); смена постельного белья - не менее одного раза в неделю, смена полотенец - не менее одного раза в три дня; отправка, получение и доставка писем и телеграмм; хранение ценностей, багажа; медицинская помощь: вызов скорой помощи, пользование аптечкой; туристская информация.

6.2. Услуги гостиниц должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50645 и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

6.3. Туристам, проживающим в индивидуальных средствах размещения, должны быть оказаны услуги: уборка жилой комнаты (включая заправку постели) к каждому заезду туристов; смена постельного белья - не менее одного раза в неделю, смена полотенец - не менее одного раза в три дня (или предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец); пользование электро- (газовой) плитой и холодильником.

6.4. В зависимости от вида средств размещения ассортимент услуг может дополняться.

6.5. Специализированные средства размещения помимо оказания услуг размещения оказывают услуги оздоровительно-лечебного характера, санаторно-курортного обслуживания, туристские, спортивные и др., в соответствии со своей специализацией.

## 7. Требования безопасности

7.1. В средствах размещения туристов любого вида должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья туристов, сохранность их имущества.

7.2. Требования безопасности туристских услуг должны соответствовать ГОСТ Р 50644.

- 7.3. Средства размещения должны располагаться в благоприятных экологических условиях.
- 7.4. Средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности по ППБ 01 и иметь сертификат пожарной безопасности.
- 7.5. В здании должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях (СНиП 2.08.02).
- 7.6. В средствах размещения должны быть вывешены в доступном для обозрения месте планы действий персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и других), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.
- 7.7. Средства размещения должны быть оборудованы системами противопожарной защиты, оповещения и/или средствами защиты от пожара в соответствии с ППБ 01.
- 7.8. Все санитарно-техническое, технологическое и другое оборудование, приборы, мебель и инвентарь должны соответствовать требованиям нормативных документов и эксплуатироваться с соблюдением их требований.
- 7.9. В средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в части: содержания санитарно-технического оборудования и инвентаря, удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов; состояния территории, мест общего пользования, помещений здания, пляжей и различных сооружений для туристов; обработки (стирки, глажения, хранения и т. д.) белья.
- 7.10. При эксплуатации электрического, газового оборудования должны соблюдаться требования ППБ 01, ГОСТ 12.1.004 и правила эксплуатации, установленные заводом-изготовителем в нормативной документации на конкретное оборудование.
- 7.11. Допустимый уровень звукового давления и уровень звука в помещениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.036.
- 7.12. Организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие в средствах размещения услуги питания, химической чистки, парикмахерских и другие по Перечню работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификаты соответствия Системы сертификации ГОСТ Р.
- 7.13. Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу и соответствовать ГОСТ 2874. При отсутствии гарантии хорошего качества питьевой воды должны быть оборудованы специальные установки по обработке воды.
- 7.14. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, вошедшие в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.
- 7.15. Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к дей-

ствиям в чрезвычайных обстоятельствах. Ответственность за подготовленность персонала несет руководитель средств размещения.

7.16. Обслуживающий персонал должен проходить медицинское освидетельствование в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических служб.

## 8. Требования охраны окружающей среды

8.1. Средства размещения должны функционировать в соответствии с требованиями охраны окружающей среды (по содержанию территории, техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению, канализации согласно ГОСТ 2874, СНиП 2.08.02, СНиП 2.07.01, СНиП 2.04.05, СНиП 23-05, СНиП 2.04.01, СанПиН 42-128-4690, ГОСТ 17.1.3.13, ГОСТ 17.4.3.04.

8.2. В средствах размещения должна быть предусмотрена система санитарной очистки и уборки территории (рациональный сбор, быстрое удаление, надежное обезвреживание, целесообразная утилизация бытовых отходов) по СанПиН 42-128-4690.

8.3. Организация рациональной системы сбора, временного хранения, регулярного вывоза твердых и жидких бытовых отходов и уборки территории должна соответствовать требованиям СанПиН 42-128-4690.

8.4. При функционировании средств размещения и оказании их услуг не должно быть вредных воздействий на окружающую среду.

8.5. Средства размещения должны иметь экологический паспорт или заключение природоохранных служб, подтверждающих отсутствие вредных воздействий на окружающую среду.