ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Издание официальное

БЗ 9—2000

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом открытого типа «АТИС»

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

4 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Ноябрь 2003 г.

© ИПК Издательство стандартов, 1998
© ИПК Издательство стандартов, 2004

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туристские услуги

СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ

Общие требования

Tourist services
Means of accommodation
General requirements

Дата введения 1999—01—01

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 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

ГОСТ 12.1.036—81 Система стандартов безопасности труда. 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 загрязнения

ГОСТ 17.4.3.04—85 Охрана природы. Почвы. Общие требования к контролю и охране от загрязнения

ГОСТ Р 50644—94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов

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

ГОСТ Р 51232—98 Вода питьевая. Общие требования к организации и методам контроля качества

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

Издание официальное

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 [1].

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 Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [2].

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

5.4 Общественные 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 требованиями ст. 8, 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» [3].

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 °С;
- вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую циркуляцию воздуха и исключающую 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 м² по СНиП 2.08.02.

Минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в зданиях:

круглогодичного функционирования — не менее 6,0 м²;

сезонного (летнего) функционирования — не менее 4,5 м².

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, раздельные 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 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 [4], должны иметь сертификаты соответствия Системы сертификации ГОСТ Р.

---

* После введения сертификации на пожарную безопасность.

7.13 Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу и соответствовать ГОСТ Р 51232. 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 [5], должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

7.15 Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям 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 Р 51232, 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
(информационное)

БИБЛИОГРАФИЯ

[1] Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Принят Государственной Думой 4 октября 1996 года

[2] Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации 25 апреля 1997 года № 490

[3] Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Принят Государственной Думой 5 декабря 1995 года

[4] Перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации. Утвержден постановлением Правительства Российской Федерации 13 августа 1997 года № 1013

[5] Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации. Утвержден постановлением Правительства Российской Федерации 13 августа 1997 года № 1013

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: туристские услуги, средства размещения, общие требования, требования безопасности

Редактор *Р.С. Федорова*
Технический редактор *О.Н. Власова*
Корректор *В.И. Кануркина*
Компьютерная верстка *Л.А. Круговой*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Подписано в печать 25.03.2004. Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,69. Доп. тираж 119 экз. С 258. Зак. 341.

ИПК Издательство стандартов, 107076 Москва, Колодезный пер., 14.
http://www.standards.ru e-mail: info@standards.ru
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Отпечатано в филиале ИПК Издательство стандартов — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru