МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ, МЕТРОЛОГИИ И СЕРТИФИКАЦИИ
(МГС)

INTERSTATE COUNCIL FOR STANDARDIZATION, METROLOGY AND CERTIFICATION
(ISC)

МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СТАНДАРТ

**ГОСТ
32611—
2014**

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Требования по обеспечению безопасности туристов

Издание официальное



Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0—92 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2—2009 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены»

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии

3 ПРИНЯТ Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол от 27 февраля 2014 г. № 64-П)

За принятие проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ИСО 3166) 004–97	Код страны по МК (ИСО 3166) 004–97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Беларусь	BY	Госстандарт Республики Беларусь
Киргизия	KG	Кыргызстандарт
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Россия	RU	Росстандарт
Украина	UA	Минэкономразвития Украины
Узбекистан	UZ	Узстандарт

4 Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26 марта 2014 г. № 228-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 32611—2014 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г.

5 Настоящий стандарт подготовлен на основе применения ГОСТ Р 50644—2009

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартинформ, 2014

В Российской Федерации настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

М Е Ж Г О С У Д А Р С Т В Е Н Н Ы Й С Т А Н Д А Р Т

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Требования по обеспечению безопасности туристов

Tourist services. Requirements provided for tourist's security

Дата введения — 2016—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества туристов при совершении путешествий.

Настоящий стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

2 Нормативные ссылки

ГОСТ 22.3.03—97* Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения в соответствии с нормативными документами**, действующими на территории государства, принявшего стандарт, а также термины с соответствующими определениями:

3.1 **безопасность туризма:** Безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

3.2 **безопасность туристской услуги:** Отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте.

3.3 **риск (возможная опасность) в туризме:** Вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

3.4 **недопустимый (неприемлемый) риск:** Уровень риска, установленный административными или регулирующими органами как максимальный, при достижении которого необходимо принять меры по его устранению.

3.5 **приемлемый риск:** Уровень риска, с которым общество готово мириться для получения

* На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 22.3.03—94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения»

** На территории Российской Федерации действуют ГОСТ Р 50646—2012 «Услуги населению. Термины и определения», ГОСТ Р 22.3.03—94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения»

Издание официальное

определенных благ и выгод в результате своей деятельности.

3.6 **источник опасности:** Основная причина возникновения ущерба, явление или процесс, свойство или развитие которого может стать причиной вреда.

3.7 **источник опасности природного характера:** Источники опасности, зависящие от состояния окружающей природной среды, которые находятся вне контроля и воли человека.

3.8 **источники опасности техногенного характера:** Объекты материального мира, которые в определенные моменты способны выходить из-под контроля человека и развиваться в окружающей среде (техногенные аварии и техногенные катастрофы).

3.9 **источники опасности социального (антропогенного) характера:** Источники опасности, связанные с жизнью общества, взаимодействием людей и их поведением (вооруженные мятежи и конфликты, террористические акты, преступления и иные посягательства на жизнь, здоровье и имущество туристов, межнациональные, межконфессиональные и региональные конфликты, сопровождающиеся насильственными действиями в отношении туристов).

3.10 **источники опасности в чрезвычайных ситуациях:** Источники опасности, возникающие при авариях, катастрофах, стихийных или иных бедствиях в местах пребывания туристов и способные повлечь за собой человеческие жертвы или ущерб здоровью, а также материальные потери и нарушение жизнедеятельности туристов.

3.11 **травмоопасность:** Состояние, характеризующееся повышенным риском получения туристом травм.

3.12 **пожароопасность:** Опасность, представляющая собой риск возгорания.

3.13 **гидрометеорологическая опасность:** Опасность, обусловленная атмосферными, сезонными, погодными, климатическими и географическими факторами, а также атмосферными явлениями, не присущими региону обычного пребывания туристов.

3.14 **биологическая опасность:** Опасность, возникающая при воздействии на туриста болезнетворных микробов, бактерий, вирусов, при контакте с ядовитыми растениями и животными и употреблении некачественных продуктов питания.

Примечание – Биологическая опасность может привести к неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановке.

3.15 **экологическая опасность:** Опасность, возникающая при отклонении от допустимых значений параметров, характеризующих состояние природной среды, в которой находятся туристы (химический состав воздуха, воды, почвы и т. д.).

3.16 **токсикологическая опасность:** Опасность, возникающая при высоком содержании в воздухе, воде и окружающей туристов среде химических веществ, вредных для здоровья, нарушении правил проведения дезинфекции и дератизации в местах пребывания туристов.

3.17 **радиоактивная опасность:** Опасность, возникающая при радиоактивном заражении мест пребывания туристов.

3.18 **криминогенная опасность:** Опасность, связанная с посягательствами на жизнь, здоровье и имущество туристов, возникающая при антиобщественных проявлениях, правовых нарушениях, нарушениях общественного порядка.

3.19 **военно-политическая опасность**: Опасность, возникающая в момент угрозы или ведения военных действий в туристском регионе, включающая террористические и экстремистские действия.

3.20 **психофизиологическая опасность:** Опасность, возникающая при физических и нервно-психических перегрузках туристов во время путешествия или в процессе оказания туристских услуг.

Примечание – Термины и определения: туризм, туристская деятельность, туроператорская деятельность, турагентская деятельность, туроператор, турагент, туристская организация, туристский продукт, туристская индустрия, формирование туристского продукта, продвижение туристского продукта, реализация туристского продукта, туризм внутренний, туризм въездной, туризм выездной, заказчик туристского продукта, экскурсант, инструктор-проводник применяются в значении, установленном нормативным правовым актом или нормативным правовым документом*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

---

* На территории Российской Федерации действует [1]

4 Общие положения

4.1 Туристские услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды в соответствии с нормативными правовыми актами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

В процессе оказания туристских услуг необходимо обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов) при совершении путешествий.

4.2 Безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на:

- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста (экскурсанта), включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;
- имущество туриста (экскурсанта), в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом (экскурсантом) во время путешествия.

4.3 Основные факторы, влияющие на безопасность туристов при совершении путешествия, включают в себя:

- географические и природные особенности места пребывания туристов (морская, горная, пустынная местности, климат, наличие специфических животных и насекомых и т. д.);
- культурную, социальную среду временного пребывания, особенности местной пищи, язык, культурные, религиозные и этнические традиции и т. д.;
- особенности видов туристских путешествий (экстремальный туризм, спортивно-оздоровительный туризм и др.);
- уровень качества и безопасности оказываемых услуг;
- соблюдение туристами (экскурсантами) правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций (культурных, религиозных и др.) страны (места) временного пребывания, санитарно-эпидемиологических норм и правил специальных предписаний, указаний и инструкций органов власти, специализированных служб по чрезвычайным ситуациям МЧС, сопровождающих гидов и инструкторов-проводников, а также использование средств индивидуальной защиты.

5 Виды источников опасности и рисков

5.1 В процессе оказания туристских услуг могут проявляться следующие источники опасности:

- источники опасности природного характера;
- источники опасности техногенного характера;
- источники опасности социального характера;
- источники опасности в чрезвычайных ситуациях.

5.2 В результате воздействия совокупности или отдельных источников опасности туристы могут быть подвергнуты различным рискам.

К рискам в туризме относятся: травмоопасность, пожароопасность, гидрометеорологическая опасность, биологическая, экологическая, токсикологическая, радиоактивная, криминогенная, военно-политическая опасности, а также специфические риски.

Специфические риски обусловлены:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристских организаций, туристской индустрии, включая маршруты путешествия, и чрезвычайных происшествий и ситуаций (в т. ч. связанных с состоянием общественного порядка в стране (месте) временного пребывания туристов);
- ненадлежащим техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и подъемников, туристских, в т. ч. горно-пешеходных, лыжных, горно-лыжных, водных трасс, транспортных средств, в т. ч. воздушных судов, поездов, автобусов, автомобилей, велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных достопримечательностей и объектов показа);
- сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т. п.);
- непрофессиональностью персонала (гидов, экскурсоводов, инструкторов-проводников и др.);
- неподготовленностью туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т. п.);
- непредоставлением или предоставлением неполной информации об условиях путешествия туристам (экскурсантам).

---

* На территории Российской Федерации действуют [1], [2], [3]

6 Способы снижения рисков при совершении путешествий

6.1 Снижение риска травмоопасности обеспечивается:

- соблюдением туристами правил проезда на транспортных средствах;
- соблюдением обслуживающим персоналом правил пассажирских перевозок;
- установкой защитных устройств и ограждений при пользовании подвижными механизмами (подъемниками, канатными дорогами), прохождении опасных участков территории (осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т.д.);
- использованием средств индивидуальной защиты (страховочных веревок при пересечении сложных участков туристского маршрута, шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного туристского снаряжения);
- соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;
- соблюдением строительных требований к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов, предъявляемых к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, автомобилей, плавсредств и пр.);
- соблюдением правил эксплуатации инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивающих его безопасную работу;
- упреждающим информированием туристов о факторах риска получения травм.

6.2 Риск пожароопасности

При оказании туристских услуг и эксплуатации объектов туристской индустрии должны соблюдаться требования пожарной безопасности, соответствующие нормативным правовым актам*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

6.3 Снижение риска гидрометеорологической опасности обеспечивается путем:

- выбора благоприятного времени года и погодных условий для осуществления туристских поездок в стране (месте) временного пребывания;
- рациональным проектированием трассы туристского маршрута с учетом погодных особенностей района;
- сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды;
- оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля, пожарной и охранной сигнализацией;
- обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты;
- своевременным информированием туристов о реальных и прогнозируемых погодных условиях на маршруте (в т. ч. климатических условиях, перепадах высот и др.).

Показатели микроклимата, атмосферного воздуха, освещенности в помещениях для обслуживания туристов (спальных, помещениях питания, клубных и других туристских объектах), а также в транспортных средствах должны соответствовать нормативным документам**, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

6.4 Снижение риска биологической опасности обеспечивается соблюдением установленных нормативных документов и правил при оказании туристских услуг, в т. ч.:

- применением оборудования и препаратов для дезинфекции, дезинсекции, стерилизации, дератизации, автоматизации производственных процессов;
- использованием знаков безопасности и необходимой маркировки на предметах оснащения и сооружениях, используемых при обслуживании туристов (посуды, кухонного инвентаря, в т. ч. для приготовления пищи в походе, мест водозабора, колодцев и пр.);
- проведением предварительных и периодических медицинских осмотров обслуживающего персонала;
- упреждающим информированием туристов об опасных животных, рыбах, пресмыкающихся, насекомых, растениях, области распространения которых совпадают с туристскими маршрутами, избеганием нежелательных контактов, а также неотложных действиях туриста (экскурсанта), которые следует предпринимать в случае получения травмы (контакта);
- информированием туристов о возникновении инфекционных заболеваний, массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) и состоянии окружающей среды.

6.5 Снижение риска радиоактивной опасности обеспечивается информированием туристов о

---

* На территории Российской Федерации действует [4]

** На территории Российской Федерации действуют [5], [6], [7], [8], [9]

воздействии ультрафиолетового и других опасных видов излучения на человека и способах использования средств индивидуальной защиты.

Туристские маршруты, а также места оказания туристских услуг должны соответствовать требованиям радиологической безопасности.

6.6 Снижение риска экологической и токсикологической опасностей обеспечивается соблюдением экологических и токсикологических норм и правил, а также плановым (в отдельных случаях внеплановым) контролем содержания вредных химических веществ в воздухе, воде, почве, продуктах питания и других биологических средах, помещениях, транспортных средствах.

6.7 Снижение риска психофизиологической опасности достигается:

- рациональным построением программ обслуживания туристов, графиков перемещения по туристским маршрутам, предусматривающих достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, приема пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей);
- учетом психофизиологических особенностей туристов при формировании туристской группы;
- соблюдением эргономических требований к используемым туристским снаряжению и инвентарю, транспортным средствам, мебели.

Для уменьшения рисков, возникающих в процессе обслуживания туристов до безопасного уровня, туристская организация (туроператор) в процессе своей деятельности должна руководствоваться нормативными правовыми актами и нормативными документами по обеспечению безопасности жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов), действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Туроператоры, турагенты, предприятия туристской индустрии должны разрабатывать и обеспечивать выполнение персоналом соответствующих инструкций по безопасности.

Руководитель туристской организации должен организовать подготовку персонала к действиям по обеспечению безопасности туристов в обычных и чрезвычайных ситуациях и нести ответственность за подготовленность персонала к действиям в подобных ситуациях.

7 Меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов)

7.1 Безопасность туристов обеспечивается посредством реализации комплекса мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг и соблюдением туристами правил личной безопасности.

7.2 Перечень мер по обеспечению безопасности туристов включает:

- информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;
- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;
- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;
- обеспечение профилактики заболеваний, в т. ч. проведение профилактических медицинских прививок.
- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);
- обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);
- обеспечение сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания (в средствах размещения, во время перевозок туристов и т. д.);
- обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;
- защиту персональных данных туристов, охрана их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;
- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
- сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;
- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

8 Требования к туристским организациям (туроператорам) по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов)

8.1 При формировании и реализации туристского продукта туроператоры обязаны:

- провести анализ возможных рисков для туристов;
- предусмотреть меры для снижения возможных рисков до приемлемого уровня;
- создать необходимые условия для обеспечения личной безопасности туристов (экскурсантов), сохранности их имущества, беспрепятственного получения неотложной медицинской и правовой помощи;
- своевременно предоставлять туристам и экскурсантам необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте;
- обеспечивать услуги инструкторов-проводников, если организуемые путешествия (экскурсии) связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни, здоровья в горной и труднопроходимой местности (спелеологические, водные и др. объекты);
- незамедлительно информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, специализированные службы МЧС, спасательные службы и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на маршрутах или во время проведения экскурсий на территории Российской Федерации и за ее пределами;
- предоставлять туристам (экскурсантам) гарантии оплаты медицинской помощи, если нормативными правовыми актами страны (места) временного пребывания установлены требования таких гарантий;
- предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности;
- при возникновении необходимости организовать эвакуацию пострадавшего туриста (экскурсанта) с места происшествия и из страны (места) временного пребывания;
- приостановить путешествие, экскурсию в случае возникновения риска чрезвычайного происшествия (ситуации);
- обеспечить проведение для туристов (экскурсантов) необходимых инструктажей по безопасности с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута) или экскурсии;
- предоставлять туристам (экскурсантом) информацию о реальной возможности спасения, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи, схемах оповещения и сеансах связи; об аттестации маршрутов, о местах дислокации поисково-(аварийно)-спасательных служб по чрезвычайным ситуациям МЧС в соответствии с нормативными правовыми актами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

8.2 Информация, необходимая туристам в целях обеспечения безопасности их жизни, здоровья и имущества, должна предоставляться заблаговременно до заключения договора о реализации турпродукта или оказания туристских услуг, а также в процессе обслуживания туристов и в обязательном порядке должна содержать сведения, предусмотренные нормативными правовыми документами**, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

8.3 Особенности обеспечения безопасности туристов, путешествующих по внутренним туристским маршрутам

Туристские организации (туроператоры) при формировании и реализации турпродукта, предусматривающего путешествие для туристов по территории государства, должны соблюдать следующие требования:

- формировать и организовывать путешествия по туристским и экскурсионным маршрутам на территории государства только в местностях с благоприятными экологическими, радиационными и санитарно-эпидемиологическими характеристиками;
- заключать договоры с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги, содержащие положения, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов), а также ответственность сторон и порядок возмещения ущерба в случае их нарушения.

Безопасность туристских услуг обеспечивается путем разработки стандартов, сертификации, классификации и аттестации.

---

* На территории Российской Федерации действует [10]

** На территории Российской Федерации действуют [11]

Сопровождающие групп, гиды, инструкторы-проводники и другие специалисты, оказывающие туристские услуги, должны иметь документы, подтверждающие их квалификацию.

Безопасность проживания в средствах размещения туристов (туристских гостиницах, базах, кемпингах и др.) обеспечивается соблюдением:

- требований, установленных нормативными документами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт;
- требований нормативными документами в сфере проектирования и строительства объектов размещения туристов;
- требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами;
- мер, гарантирующих личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

Перевозки туристов (экскурсантов), в том числе детских групп во время путешествий осуществляются на автомобильном, железнодорожном, воздушном, водном транспорте в соответствии с требованиями нормативных правовых актов**, нормативных правовых и ведомственных документов***, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

8.4 Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности

При формировании и реализации маршрутов повышенной опасности, связанных с прохождением горной и труднопроходимой местности, с посещением спелеологических объектов, пересечением и (или) прохождением водных объектов, а также включающих в себя занятие экстремальными видами туризма (прыжки с парашютом, сплавы по горным рекам, скалолазание, дайвинг и др.) с высоким уровнем риска для жизни и здоровья туристов, исполнитель туристских услуг (туроператор, турагент) обязан:

- уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов специализированные службы по чрезвычайным ситуациям МЧС, органы местного самоуправления муниципальных образований, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности;
- предоставить туристам (экскурсантам) необходимую информацию о сложностях и сроках прохождения маршрута, телефонах экстренной связи, радиочастотах и позывных, инструкторе-проводнике, его квалификации, а также иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;
- до начала путешествия необходимо осуществить оценку подготовленности группы к прохождению маршрута и в случае его изменения заблаговременно уведомить специализированные службы и туристов (экскурсантов);
- составить паспорт маршрута в соответствии с требованиями нормативных документов*, действующих на территории государства принявшего стандарт, с указанием плана прохождения маршрута, даты и длительности похода, участка трассы похода, мест ночлега, приютов, мест укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т. д.;
- иметь маршрутный лист, в котором указываются опасности и категории сложности маршрута и их уровень, а также «тактический план» и «план безопасности» маршрута, где подробно описываются действия группы, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций на определенном этапе маршрута (телефоны экстренной связи, частоты радиосвязи и время выхода на связь и пр.);
- обеспечить информирование туристов (экскурсантов) о медицинских противопоказаниях к физическим и психическим нагрузкам при осуществлении ими данного путешествия (похода);
- применять знаки на маршруте и сооружениях, используемых туристами во время путешествий (походов);
- привлекать для оказания туристских услуг на маршрутах повышенной сложности профессионально подготовленных специалистов, имеющих специальную квалификацию, включая действия по обеспечению безопасности туристов в чрезвычайных ситуациях;
- предоставлять туристам (экскурсантом) дополнительную информацию, включающую:

а) сведения об особенностях физических нагрузок, индивидуальном и групповом снаряжении и

---

* На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 51185—2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

** На территории Российской Федерации действуют [12]

*** На территории Российской Федерации действуют [13], [14], [15], [16]

[4]* На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 50681—2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

экипировке, включая средства индивидуальной защиты; о правилах пользования средствами индивидуальной защиты (страховочными веревками, шлемами, ледорубами и другим страховочным, спортивным и походным снаряжением и пр.);

б) информацию о реальных и прогнозируемых климатических, барометрических условиях на маршруте, его состоянии и возможных опасностях и мерах по их локализации;

в) картографическую продукцию, включающую информацию о погодных условиях, состоянии природных объектов (паводки, оползни, камнепады), состоянии коммуникаций, туристской инфраструктуры (дорог, мостов, маркировки маршрутов, приютов и т. д.).

Оборудование и инвентарь, применяемые на маршруте, должны соответствовать требованиям безопасности, иметь соответствующую маркировку и быть исправными.

В случае возникновения чрезвычайных ситуаций на маршруте инструктор-проводник обязан принять меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов), проинформировать специализированные службы по чрезвычайным ситуациям в соответствии с нормативными правовыми актами* и нормативными правовыми документами**, действующими на территории государства, принявшего стандарт, и следовать их указаниям.

8.5 Особенности обеспечения безопасности туристов при осуществлении туристских путешествий в выездном туризме

Туроператоры, работающие в сфере выездного туризма, при формировании и реализации турпродуктов дополнительно должны:

- обеспечить четкое взаимодействие с консульскими учреждениями страны выезда туристов в чрезвычайных ситуациях***;
- предусматривать при заключении договоров с принимающей стороной ответственность за обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества российских туристов и возмещение причиненного ущерба, а также предоставление медицинской и правовой помощи;
- оформить необходимые страховые документы со страховым покрытием, обеспечивающим оказание туристам необходимой медицинской помощи.

9 Субъекты, обеспечивающие безопасность туристов

9.1 К субъектам, обеспечивающим безопасность туристов, относят: Правительство, МИД, МЧС, туроператоров, авиаперевозчиков, страховые компании и другие органы исполнительной власти в пределах их компетенции.

9.2 Обязанности субъектов туризма по обеспечению безопасности туристов изложены в нормативных правовых актах[4]* и нормативных правовых документах[5]*, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

10 Личная безопасность туристов (экскурсантов)

Туристы (экскурсанты) при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности обязаны:

- соблюдать нормативные правовые акты страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории, культуры в стране (месте) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также страны транзитного проезда;
- проходить профилактические мероприятия (прививки) в соответствии с международными и внутренними медицинскими требованиями в случае совершения путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться риску инфекционных заболеваний;
- соблюдать на маршрутах повышенной опасности дополнительные меры безопасности: использовать специальное снаряжение, оборудование, выполнять установленные требования и инструкции, подчиняться решениям инструктора-проводника, пройти соответствующий инструктаж.

---

* На территории Российской Федерации действует [10]

** На территории Российской Федерации действуют [17], [18]

*** На территории Российской Федерации – в соответствии с [19]

[4]* На территории Российской Федерации действуют [1], [2], [3], [4], [10], [12]

[5]* На территории Российской Федерации действуют [11], [17], [18]

Библиография

[1] Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)

[2] Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (с изменениями и дополнениями)

[3] Закон Российской Федерации от 07.02.1993 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)

[4] Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» (с изменениями и дополнениями)

[5] Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2645—10 — Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях

[6] СанПиН 42-128-4690—88 — Санитарные правила содержания территорий населенных мест

[7] Санитарные правила и нормы СанПиН 2.2.4.548—96 — Физические факторы производственной среды. Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений

[8] Санитарные правила и нормы СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278—03 — Проектирование, строительство, реконструкция и эксплуатация предприятий, планировка и застройка населенных пунктов. Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий

[9] Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.6.1032—01 — Атмосферный воздух и воздух закрытых помещений, санитарная охрана воздуха. Гигиенические требования к обеспечению качества атмосферного воздуха населенных мест

[10] Федеральный закон от 22.08.1995 № 151-ФЗ «Об аварийно- спасательных службах и статусе спасателей» (с изменениями и дополнениями)

[11] Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 (с изменениями и дополнениями)

[12] Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» (с изменениями и дополнениями)

[13] Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2009 № 112 (с изменениями и дополнениями)

[14] Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте, утвержденные приказом МПС России от 26.07.2002 № 30 (с изменениями и дополнениями)

[15] Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82 (с изменениями и дополнениями)

[16] Распоряжение Министерства транспорта Российской Федерации от 20.11.2002 № ПР-27-р «О мерах по повышению регулярности и безопасности полетов при перевозках российских туристов чартерными рейсами российских авиакомпаний»

[17] Постановление Правительства Российской Федерации от 24.01.1998 № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов»

[18] Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2005 № 712 «Об утверждении положения о государственном надзоре в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, осуществляемом Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий» (с изменениями и дополнениями)

[19] Указ Президента Российской Федерации от 05.11.1998 № 1330 «Об утверждении положения о консульском учреждении Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)

УДК 621.3.002:006.354 МКС 03.080.30

Ключевые слова: туристские услуги, турист, безопасность туриста, безопасность туристской услуги, источники опасности, факторы риска, требования безопасности

Подписано в печать 01.12.2014. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 1,40. Тираж 41 экз. Зак. 4971

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru