ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р ИСО 21406— 2022

Туризм и сопутствующие услуги

ЯХТЕННЫЕ ПОРТЫ (МАРИНЫ)

Специальные требования к яхтенным портам (маринам) класса люкс

(ISO 21406:2020, Tourism and related services — Yacht harbours — Essential requirements for luxury harbours, IDT)

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2023

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Федеральным агентством по туризму (Ростуризм) и Автономной некоммерческой организацией Научно-информационный центр «Полярная инициатива» (АНО НИЦ «Полярная инициатива») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 401 «Туризм и сопутствующие услуги»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 декабря 2022 г. № 1696-ст

4 Настоящий стандарт идентичен стандарту ИСО 21406:2020 «Туризм и сопутствующие услуги. Яхтенные порты (марины). Специальные требования к яхтенным портам (маринам) класса люкс» (ISO 21406:2020 «Tourism and related services — Yacht harbours — Essential requirements for luxury harbours», IDT)

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (*gost.e-ecolog.ru

© ISO, 2020
© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2023

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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общие требования 3
5 Требования по охране окружающей среды 6
6 Требования безопасности 7
7 Указатели 8
8 Услуги 10
9 Обслуживание яхтенного порта (марины) класса люкс 13
Приложение А (справочное) Питьевая вода 14
Библиография 15

Введение

Яхтенные порты (марины) оказывают заметное нарастающее социально-экономическое влияние, а также воздействие на окружающую среду. Значимость данных факторов, наряду с глобализацией яхтенного туризма и яхтенных сообществ, послужила основным мотивом для разработки настоящего стандарта.

С учетом уникальности каждого яхтенного порта (марины), цель настоящего стандарта — предоставить операторам яхтенного порта практический инструментарий:

- для обеспечения безопасности, сохранения здоровья потребителей, формирования заботы об окружающей среде;
- содействия развитию яхтенных портов (марин) окружающих пространств и отраслевых сообществ посредством обмена мировыми практиками;
- предоставления яхтсменам, судовладельцам, экипажам и пассажирам яхт и других маломерных, спортивных парусных и прогулочных судов унифицированных услуг и информации в яхтенных портах (маринах), с обеспечением широкого выбора соответствующих предложений для каждой локации.

Необходимость установления стандарта для яхтенных портов (марин) класса люкс была выявлена после завершения серии ИСО 13687, которая охватывает минимальные требования для базового, среднего и высокого уровня обслуживания яхтенных портов (марин).

Владельцы и гости (туристы) яхт, подпадающих под действие настоящего стандарта, ожидают эксклюзивных, уникальных удобств и услуг. Товары и услуги, на которые они рассчитывают, не считаются необходимостью, но приносят удовольствие, удобство и комфорт.

Яхты уровня люкс (согласно определению в 3.24) имеют постоянный профессиональный экипаж круглый год, в среднем от девяти членов экипажа на 40-метровой яхте до более 60 членов экипажа на 100-метровой яхте. Яхтенные порты (марины) класса люкс с вместимостью причалов для яхт уровня люкс часто становятся сообществами пользователей, разделяющих схожие интересы, потребности и ожидания.

Яхтенный порт (марина) класса люкс (как определено в 3.25) предоставляет удобства и услуги для размещения яхт уровня люкс. Как порт приписки он обычно предоставляет всю техническую инфраструктуру и внутренние услуги, необходимые для таких яхт и их экипажей на постоянной основе. Как яхтенный порт для временной стоянки судов он обычно удовлетворяет потребности посетителей и предлагает услуги, необходимые для подготовки яхт, прежде чем они отправятся дальше.

Яхтенный порт (марина), отвечающий всем требованиям, перечисленным в настоящем стандарте, может называться яхтенным портом (мариной) класса люкс.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Туризм и сопутствующие услуги

ЯХТЕННЫЕ ПОРТЫ (МАРИНЫ)

Специальные требования к яхтенным портам (маринам) класса люкс

Tourism and related services. Yacht harbours (marins).
Essential requirements for luxury harbours (marins)

Дата введения — 2023—06—30

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает минимальные требования к коммерческим и некоммерческим портам для яхт уровня люкс (см. 3.24) в целях предоставления яхтенному сообществу инфраструктуры и услуг наивысшего качества.

В стандарте подробно изложены требования к тому, чтобы яхтенный порт (марина) класса люкс считался объектом класса люкс, обеспечивая исключительный уровень обслуживания клиентов, чтобы удовлетворить потребности пользователя в кратчайшие сроки.

Область применения не охватывает специфические особенности яхтенных верфей и мастерских, зон сухого складирования судов, зон сухих доков и судоподъемных сооружений, сухих складов, заправочных станций и близлежащих пляжей.

В стандарте не рассматриваются риски, возникающие в результате аномальных погодных условий со скоростью ветра, превышающей 9 баллов по шкале Бофорта, а также иных экстремальных морских условий или блуждающих волн.

2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт не содержит нормативных ссылок.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **трюмная вода:** Вода, которая собирается в самой низкой точке корпуса судна (3.4) — льялах.

Примечание — Трюмная вода может содержать масло, детергенты, растворители, химикаты и другие загрязнители.

3.2 **черная вода:** Жидкие отходы (3.22), вода и фекалии из туалетов, за исключением серых вод (3.8).

3.3 **световые помехи (клаттер):** Хаотичная группировка источников света (например, от пирсов до наземных сооружений, рекламы), вследствие которой может произойти временная потеря человеком способности визуального восприятия расстояния до объектов.

3.4 **судно:** Моторное, парусное, парусно-моторное или моторно-парусное судно любой длины, относящееся к категории яхт, маломерных, спортивных парусных или прогулочных судов, используемое для рекреационных, спортивных, коммерческих и других целей.

3.5 **портовый рабочий:** Сотрудник, помогающий экипажу швартовать судно (3.4).

Издание официальное

3.6 **пресная вода:** Вода с низкой концентрацией растворенных солей, обычно используемая для санитарии, душа, стирки, купания, кипячения и т. д., но не предназначенная для питьевых целей.

3.7 **блики:** Состояние зрения человека, при котором возникает дискомфорт или снижение способности видеть детали или объекты, вызванное неподходящим распределением или избыточным диапазоном яркости источников света, в том числе экстремально контрастным освещением (например, солнечный свет, автомобильные фары).

3.8 **серая вода:** Жидкие отходы (3.22) от бытовых стоков, ванных и душевых, умывальников и кухонных раковин, за исключением черной воды (3.2).

3.9 **опасные отходы:** Отходы (3.22), которые потенциально вредны для людей, их собственности или окружающей среды.

3.10 **информационная стойка:** Легко идентифицируемое и находящееся в свободном доступе (3.14) место для отображения информации о яхтенном порте (марине).

3.11 **световое вторжение:** Нежелательное попадание в темное помещение света от внешних источников, таких как близлежащие здания и уличные фонари.

3.12 **чрезмерное освещение:** Установка большего количества источников света, чем это необходимо для безопасности (например, на открытых площадках, парковках, пирсах, воде).

3.13 **питьевая вода:** Вода, предназначенная для непосредственного употребления человеком.

Примечание — Дополнительную информацию о различиях между пресной и питьевой водой см. в приложении А.

3.14 **свободный доступ:** Доступ без использования инструментов.

Примечание — В данном контексте замочные ключи считаются инструментами.

3.15 **спасательный трап:** Устройство для самостоятельного выхода из воды.

3.16 **душ:** Кабинка, в которой человек может принимать водные процедуры, стоя под струями воды.

3.17 **помещение для принятия душа:** Закрытое пространство, содержащее одну или несколько душевых кабин (3.16).

3.18 **свечение неба:** Повышение яркости ночного неба над населенными пунктами от света, отраженного от освещаемых поверхностей, и от света, уходящего прямо вверх от не полностью экранированных или направленных вверх осветительных приборов.

3.19 **туалет:** Кабинка, в которой установлено соответствующе сантехническое оборудование (унитаз).

3.20 **туалетная комната:** Замкнутое пространство, содержащее как минимум туалет (3.19), умывальник и прочее соответствующее оборудование.

3.21 **пользователь:** Лицо, пользующееся инфраструктурой и услугами, предоставляемыми яхтенным портом (мариной) класса люкс (3.25)

Пример — Капитаны, экипажи, гости, посетители и другие клиенты.

3.22 **отходы:** Жидкости, материалы или предметы, которые владелец выбрасывает, намеревается выбросить или которые требуется утилизировать.

3.23 **система сбора отходов:** Система, предоставляемая портом яхтам уровня люкс (3.25) для приема отходов (3.22) с целью дальнейшей утилизации.

3.24 **яхта уровня люкс:** Судно (3.4), используемое для спорта или отдыха и коммерческой эксплуатации, длиной 24 м и более, и которое может перевести до 12 пассажиров.

3.25 **яхтенный порт [марина] класса люкс:** Защищенная от неблагоприятных погодных условий акватория с оборудованной береговой территорией, оснащенная причалами для швартовки яхт уровня люкс (3.24), а также основными зданиями, сооружениями и оборудованием, обеспечивающими необходимый сервис судам, их экипажам и пассажирам.

Примечание — Для целей данного стандарта это определение содержит как коммерческие порты класса люкс (например, марины), так и некоммерческие порты для яхт уровня люкс (например, яхтенные клубы).

3.26 **управляющий яхтенным портом [мариной] класса люкс:** Лицо, подчиняющееся оператору яхтенного порта (3.27), которое отвечает за руководство и координацию деятельности в яхтенном порте (марине) класса люкс (3.25) и связанных с ним объектов, а также для управления всем персоналом, в том числе нанятым по договору подряда.

3.27 **оператор яхтенного порта [марины] класса люкс:** Физическое или юридическое лицо, несущее общую финансовую, юридическую и операционную ответственность за яхтенный порт (марину) класса люкс (3.25).

4 Общие требования

4.1 Юридические и другие требования

Оператор яхтенного порта (марины) класса люкс устанавливает, обеспечивает и реализует следующие мероприятия:

- мониторинг требований действующего законодательства, регулирующих деятельность яхтенного порта (марины) класса люкс;
- определение порядка применения этих требований в отношении деятельности яхтенного порта (марины) класса люкс.

Оператор яхтенного порта (марины) класса люкс должен обеспечивать соблюдение всех правовых требований при оказании услуг яхтенного порта (марины) класса люкс.

4.2 Конфиденциальность

В яхтенном порту (марине) класса люкс должны быть приняты меры для обеспечения максимально возможного уровня конфиденциальности персональных данных пользователей и сохранения их анонимности. Меры приведены в 4.3 и 4.4, но не ограничиваются ими.

4.3 Безопасность

В яхтенном порту (марине) класса люкс должен действовать круглосуточный контроль за доступом, семь дней в неделю.

Средства контроля доступа, такие как клавиатуры для ввода кодов и бесконтактные считыватели карт доступа, должны находиться в пределах досягаемости для людей с ограниченными физическими возможностями и обеспечивать как звуковое, так и визуальное подтверждение при предоставлении доступа.

Если яхтенный порт (марина) класса люкс является общественным местом, доступ к яхтам необходимо ограничить. Реестр пользователей должен вестись в офисе яхтенного порта (марины) класса люкс.

Контроль доступа должен быть реализован в отношении всех лиц, входящих и выходящих из яхтенного порта (марины) класса люкс, включая поставщиков товаров и услуг.

Персонал службы безопасности должен совершать обход яхтенного порта (марины) класса люкс не реже чем каждые 2 ч в период с захода до восхода солнца.

В яхтенном порту (марине) класса люкс необходимо расположить систему видеонаблюдения, охватывающую все территории яхтенного порта (марины) класса люкс, особенно входы и стоянки, с размещением мониторов в офисе яхтенного порта (марины) класса люкс и обеспечением хранения видеозаписей продолжительностью не менее 14 суток.

Видеонаблюдение должно вестись круглосуточно, семь дней в неделю.

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен обеспечивать высокий уровень кибербезопасности, надежно защищающий сети, программное обеспечение, данные и другую конфиденциальную информацию от угроз кибератак, повреждений и несанкционированного доступа. Рекомендуется соблюдать ИСО/МЭК 27032.

Примечание — Особое внимание уделяется Международному кодексу безопасности судов и портовых средств, чтобы обеспечить безопасность яхт, их экипажей и оборудования яхтенного порта (марины) класса люкс.

4.4 Комфорт и стиль

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен сделать комфорт и функциональность приоритетом, отвечая требованиям пользователей в отношении их яхтенной и береговой деятельности.

Услуги у причальных мест должны включать прямой доступ к доставке запасов, заправке топливом и пресной водой, береговое электроснабжение достаточной мощности, сбор трюмных, черных и серых вод, а также прочих отходов, прилегающее рабочее пространство, складские помещения и выделенные парковочные места для автомобилей.

Архитектура и декор яхтенного порта (марины) класса люкс должны быть спроектированы в соответствии с яхтенным стилем, быть классическими или современными, с использованием качественных материалов и вниманием к деталям.

Конструкции и оборудование должны поддерживаться в надлежащем состоянии для обеспечения функциональности и внешнего вида.

Деятельность, связанная с повседневной работой яхтенного порта (марины) класса люкс, не должна препятствовать комфорту и удовольствию пользователя. Операции по приемке и хранению товаров и продовольствия, а также по сбору и вывозу отходов необходимо осуществлять обособленно, через отдельный вход.

4.5 Офис

Офис яхтенного порта (марины) класса люкс размещают в специально построенных помещениях, обеспечивающих доступную среду для маломобильных пользователей. Стойка информации офиса должна быть открыта круглосуточно, семь дней в неделю для получения общей информации, оформления прибытия и убытия.

4.6 Персонал

4.6.1 Штатная структура

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен иметь утвержденную организационную структуру и описание сфер ответственности руководства и менеджмента, а также должностные инструкции для всех сотрудников.

Примечание — Часть функций может быть передана внешнему подрядчику и/или совмещена.

4.6.2 Квалификация и производительность персонала

Не менее 50 % персонала в каждую смену должны быть обучены оказанию первой помощи.

Управляющий яхтенного порта (марины) класса люкс должен иметь соответствующую профессиональную квалификацию или профессиональный опыт, чтобы иметь возможность выполнять свои задачи в соответствии с размером порта. Персонал должен быть специально обучен, чтобы соответствовать требованиям пользователей.

Оценку компетенций персонала проверяет управляющий яхтенного порта (марины) класса люкс регулярно, не реже одного раза в год.

Помимо местного языка, персонал яхтенного порта (марины) класса люкс в каждую смену должен коллективно уметь общаться с пользователями порта на английском и другом иностранном языке, на котором говорят пользователи порта.

Каждый сотрудник должен:

a) уметь выполнять свои повседневные задачи;

b) выполнять положения настоящего стандарта;

c) выполнять планы повседневных задач и действий в чрезвычайных ситуациях, определенные в соответствии с настоящим стандартом.

Персонал каждой смены должен коллективно быть компетентен:

a) оказывать помощь при швартовке яхт уровня люкс, в том числе с применением вспомогательного судна;

b) организовывать для пользователей активный отдых и развлекательные мероприятия, предоставлять всю необходимую туристическую информацию о местной инфраструктуре, туристических объектах и сервисах в окрестности яхтенного порта (марины) класса люкс, в том числе для знакомства с местной кухней и культурой.

4.6.3 Функции персонала

Персонал должен коллективно выполнять следующие функции яхтенного порта (марины) класса люкс:

a) обеспечение безопасности;

b) финансовое планирование;

c) стратегическое планирование;

d) оперативное планирование;

e) маркетинг;

f) управление персоналом;

g) техническое обслуживание;

h) администрирование;
i) причальные операции;
j) планирование задач и процессов в сфере гостеприимства;
k) персонализированное обслуживание пользователей 24/7;
l) сервис по швартовке, осуществляемый портовым рабочим 24/7, в том числе помощь при маневрировании судна в акватории порта, если требуется;
m) уборка;
n) консьерж-сервис.

4.6.4 Идентификация и внешний вид персонала

Все сотрудники яхтенного порта (марины) класса люкс должны носить униформу, чтобы их можно было легко идентифицировать как персонал.

Имена сотрудников необходимо отображать на униформе рядом с должностью. Также на униформе указывают языки, на которых говорит сотрудник.

При исполнении служебных обязанностей весь персонал должен выглядеть соответствующим образом.

4.6.5 Кодекс поведения персонала

В яхтенном порту (марине) класса люкс действует кодекс поведения, подробно описывающий правила поведения персонала при исполнении служебных обязанностей в отношении таких вопросов, как:

a) вежливость;
b) сотрудничество с коллегами;
c) внешний вид;
d) дружелюбие;
e) этикет яхтенного порта (марины) класса люкс, если таковой имеется;
f) соблюдение конфиденциальности;
g) уважение к другим культурам.

4.7 Администрирование

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен:

a) поддерживать веб-сайт или другой Интернет-ресурс;
b) определять место стоянки судов по типу и размеру;
c) регистрировать владельцев причалов;
d) регистрировать следующие данные для прибытия и отправления судна:
   - имя;
   - тип;
   - основные размеры;
   - флаг, порт приписки и регистрационный номер;
   - имя капитана, адрес, номер телефона и адрес электронной почты;
   - список пользователей;
   - подтверждение наличия действующей страховки, включая ответственность перед третьими лицами;
   - даты прибытия и отъезда;
e) иметь процедуру рассмотрения жалоб;
f) иметь систему менеджмента качества, включая план улучшения, основанный на отзывах пользователей;
g) принимать кредитные и дебетовые карты и иметь возможность получения электронных платежей для оплаты услуг яхтенного порта (марины) класса люкс.

4.8 Страхование

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен быть застрахован от ответственности перед третьими лицами. Уровень страхования должен быть соразмерен обязательствам и включать возмещение ущерба окружающей среде. Условия страхования предоставляют пользователям по запросу.

4.9 Отзывы пользователей

У оператора яхтенного порта (марины) класса люкс должны быть организованы сбор, регистрация и реагирование в отношении всех положительных и отрицательных отзывов пользователей, связанных с его услугами и инфраструктурой, особенно в отношении комфорта и безопасности.

Оператору яхтенного порта (марины) класса люкс следует незамедлительно отреагировать на полученные отзывы, чтобы постоянно улучшать качество услуг, предоставляемых яхтенным портом (мариной) класса люкс.

5 Требования по охране окружающей среды

5.1 Общие

Экологические требования включают стандарты по шумовому загрязнению и стандарты по загрязнению воздуха (например, минимальный уровень освещенности, максимальный уровень шума, время вывоза мусора, использование техники).

В яхтенном порту (марине) класса люкс должен быть как минимум один пункт сбора, специально предназначенный для хранения мусора от яхт и береговых сооружений. Каждый тип контейнера для отходов обозначают соответствующей табличкой.

Данные площадки и контейнеры очищают, их обслуживают уполномоченные подрядчики. Подрядчики, вывозящие опасные отходы, должны иметь квалификацию для обращения с обозначенными опасными отходами.

В случае поступления большого количества отходов (от прибывающих яхт) в порту дополнительно организуют индивидуальный сбор уполномоченным подрядчиком. Время для сбора и вывоза отходов определяют исходя из минимизации дискомфорта пользователей яхтенного порта (марины) класса люкс.

Сотрудники офиса яхтенного порта (марины) класса люкс должны информировать пользователей о необходимости предварительного уведомления офиса о предстоящей выгрузке или удалении опасных отходов с судна. Они должны предоставлять пользователям четкие инструкции по обращению с опасными отходами. Каждая выгрузка опасных отходов сопровождается записью в журнале контроля, подписываемым сотрудником офиса яхтенного порта (марины) класса люкс или подрядчиком по обращению с отходами, а также капитаном яхты.

Паспорта безопасности для опасных веществ (материалов) должны быть доступны для персонала и храниться в зонах, где данные вещества используются и хранятся.

Обращение с опасными веществами (материалами) проводится в соответствии с паспортами безопасности и планами действий в чрезвычайных и аварийных ситуациях, их хранение осуществляется в специальных контейнерах в точках сбора.

5.2 Экологический кодекс поведения

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен иметь экологический кодекс поведения, который содержит руководящие принципы по вопросам охраны окружающей среды для сотрудников и пользователей.

Он должен отображаться на информационной стойке.

В яхтенном порту (марине) класса люкс должен быть специально обученный сотрудник, ответственный за соблюдение экологического кодекса поведения.

Экологический кодекс поведения должен содержать как минимум следующие рекомендации:

a) уважение к природе, животному миру и особо охраняемым природным территориям;

b) использование системы сбора отходов в яхтенном порту (марине) класса люкс;

c) использование помещений для ремонта и мытья, если таковые имеются;

d) предотвращение ненужного потребления природных ресурсов и энергии, таких как вода и электричество (например, для освещения);

e) соблюдение времени отдыха и избегание ненужного шума;

f) предотвращение загрязнения окружающей среды, особенно загрязнения воды.

Примечание — Дополнительная информация относительно контроля над отходами содержится в Международной конвенции по предотвращению загрязнения с судов (МАРПОЛ) [14].

5.3 Разлив нефти и топлива

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен иметь средства для сдерживания распространения разливов нефти и топлива на суше или в воде, в т. ч. в свободном доступе должен находиться плавучий барьер для защиты от разлива, длина которого в 2,5 раза превышает длину самого длинного судна, разрешенного в порту.

Должны быть доступны абсорбенты для обработки поверхности, соответствующей длине, умноженной на ширину самого большого причального места.

Обращение с жидкими отходами проводится с применением стационарного берегового оборудования, переносного оборудования либо посредством оборудования и услуг квалифицированного подрядчика.

5.4 Серая вода, черная вода, трюмная вода и опасные вещества

В яхтенном порту (марине) класса люкс должна действовать система обращения с отходами, включающая сбор, безопасное хранение и утилизацию черных вод, трюмных вод, серых вод и других опасных веществ.

Обращение с жидкими отходами производится с применением стационарного берегового оборудования, переносного оборудования либо посредством оборудования и услуг квалифицированного подрядчика.

В яхтенном порту (марине) класса люкс необходимо предусмотреть соответствующие сооружения для выгрузки и откачивания этих веществ.

5.5 Дизайн освещения

Световые эффекты, такие как чрезмерное освещение, блики, световые помехи (клаттер), световое вторжение и свечение неба, должны быть сведены к минимуму в яхтенном порту (марине) класса люкс.

6 Требования безопасности

6.1 Общие

В яхтенном порту (марине) класса люкс предусматривают меры безопасности и элементы, обеспечивающие сохранение здоровья пользователей.

6.2 Пути

В яхтенном порту (марине) класса люкс должны быть пешеходные дорожки с нескользящей поверхностью. Дорожки должны быть достаточно широкими, чтобы человек мог пройти рядом с человеком в инвалидном кресле.

6.3 Первая помощь

В яхтенном порту (марине) класса люкс аптечка первой помощи должна находиться в свободном доступе, и ее местонахождение должно быть четко обозначено. Содержимое аптечки первой помощи должно соответствовать стандартам, установленным национальной или международной спасательной организацией. Расположение аптечки должно быть показано на карте, отображаемой на главной информационной стойке.

Примечание — Аптечка первой помощи также может находиться в запертом ящике. Ключ для открытия ящика должен храниться в аварийном ящике для ключей с бьющимся стеклом.

Должны быть в наличии носилки или спинальный щит.

Там, где это разрешено, в яхтенном порту (марине) класса люкс должен быть доступен по крайней мере один автоматический наружный дефибриллятор.

6.4 Пожаротушение

Должен быть обеспечен свободный доступ пожарных и спасательных служб.

Противопожарное оборудование должно находиться в свободном доступе, и его местонахождение должно быть четко обозначено. Все точки пожаротушения необходимо отобразить на карте, расположенной на главной информационной стойке. Количество и качество противопожарного оборудования определяется и утверждается соответствующими органами противопожарной безопасности.

Персонал яхтенного порта (марины) класса люкс должен быть обучен действовать в соответствии с планом действий в чрезвычайных ситуациях в случае возникновения пожара на территории яхтенного порта, на судне или поблизости. В яхтенном порту (марине) класса люкс должно быть достаточно средств пожаротушения для данных целей.

6.5 Спасательное оборудование

Каждый причал, понтон или пирс необходимо оборудовать спасательным трапом. Дополнительно должно быть в наличии оборудование для поддержания плавучести людей и поднятия их из воды.

Расстояние между спасательными трапами на каждой пристани не должно превышать 100 м. Могут быть приняты другие расстояния, если они обоснованы документально подтвержденной оценкой риска. Лестница должна раскладываться человеком, находящимся в воде, без какой-либо дополнительной помощи и все время находиться в свободном доступе. Поверхность самой нижней ступеньки всегда должна находиться как минимум на 600 мм ниже линии воды. Соответствующие поручни должны быть предусмотрены, чтобы обеспечивать безопасное использование лестницы. Расположение лестницы должно быть четко обозначено для человека, находящегося в воде. Альтернативные практические решения для выхода из воды, если таковые имеются, также должны быть четко обозначены для человека, находящегося в воде.

Помимо лестниц, спасательное оборудование, такое как:

a) спасательный шест с петлей;

b) спасательный круг с плавучим линем;

должно находиться на расстоянии не более 100 м друг от друга.

6.6 Освещение

Освещение береговой зоны и причалов необходимо осуществлять в соответствии с 5.5.

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен быть достаточно освещен, чтобы персонал и пользователи могли безопасно передвигаться. Особое внимание следует уделить освещению:

a) аварийного оборудования;

b) выходов.

6.7 План действий в чрезвычайных и аварийных ситуациях

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен иметь актуальный план действий в непредвиденных обстоятельствах и чрезвычайных ситуациях, который должен охватывать следующие экстренные ситуации:

a) разлив нефти и топлива;

b) неотложная медицинская помощь;

c) падение в воду;

d) пожар;

e) затопление судов;

f) экстремальные погодные условия и стихийные бедствия;

g) опасные материалы.

6.8 Учения

Учения в соответствии с планом действий в чрезвычайных и аварийных ситуациях должны проводиться регулярно, не реже одного раза в год.

Отчет о проведении учений должен быть написан с указанием необходимых корректирующих действий согласно плану действий в чрезвычайных и аварийных ситуациях.

7 Указатели

7.1 Общие требования

Рекомендуется соблюдать ИСО 7001 для графических символов на информационных указателях.

Расположение и размер символов должны соответствовать их назначению. Все символы, связанные с безопасностью, должны быть светоотражающими.

Все символы, связанные с безопасностью, также должны быть четко видны при всех уровнях освещения, включая темное время суток.

7.2 Графические символы

Графические символы на информационных указателях должны отображаться повторно, чтобы указать, при необходимости, на ближайшие доступные:

a) противопожарное оборудование;

b) туалеты;

c) душевые кабины;
d) аварийные трапы (из воды);
e) пункты сбора отходов;
f) информационные стойки;
g) выход(ы) из зданий;
h) выход(ы) с пирсов и понтонов;
i) выход(ы) из объекта;
j) парковки транспортных средств;
k) пункты спасательных средств (у воды);
l) аптечки;
m) питьевую воду и/или пресную воду;
n) станцию откачки сточных вод;
o) удобства для людей с ограниченными возможностями;
p) место сбора в случае чрезвычайных ситуаций.

Графические символы необходимо использовать для обозначения мест, где существует риск падения в воду (например, конец пирса, причал) или риск поражения электрическим током.

7.3 Информационная стойка

В офисе яхтенного порта (марины) класса люкс должна быть оборудована главная информационная стойка.

Отображаемая информация должна быть видна в любое время.

Информация также должна быть доступна в альтернативных форматах (например, крупным шрифтом, в электронном виде).

Информация должна быть актуальной, отображаться на языке(ах), наиболее подходящем(их) для пользователей, и включать, по крайней мере, следующее:

a) адрес яхтенного порта (марины) класса люкс;
b) прейскурант и способы оплаты за услуги, если таковая взимается;
c) направление к ближайшему общедоступному телефону;
d) карту с указанием расположения аптечки, противопожарного оборудования и пунктов сбора отходов;
e) прогноз погоды;
f) местную туристическую информацию и адрес ближайшего туристско-информационного центра;
g) контактные данные круглосуточной службы экстренной помощи;
h) ближайший шипчандлер;
i) ближайшую ремонтную мастерскую;
j) ближайшую топливозаправочную станцию с указанием часов работы и контактного телефона;
k) ближайший продовольственный магазин;
l) ближайший пункт (кран) питьевой воды;
m) ближайшую прачечную;
n) ближайший пункт откачки жидких отходов;
o) ближайшие пункты досуга и развлечений;
p) экологический кодекс поведения;
q) место сбора в случае чрезвычайных ситуаций;
r) номер телефона, частота УКВ-канала яхтенного порта (марины) класса люкс;
s) ближайшую остановку общественного транспорта;
t) информацию о местных мероприятиях и достопримечательностях;
u) наличие инфраструктуры для лиц с ограниченными возможностями.

Если применимо, дополнительно должны быть включены следующие данные:

v) регистрация, иммиграционные и таможенные процедуры;
w) данные о приливах и отливах;
x) информация о наводнении.

Помимо главной информационной стойки, вторичные информационные стойки должны быть распределены на каждом пересечении суши и пирса, а также у главного входа в порт, показывая как минимум c), d), g), r) и u) приведенного выше списка.

Информация также должна быть доступна посредством электронной передачи информации (например, интернет, штрих-код или QR-код).

7.4 Входы

Все входы в яхтенный порт (марину) класса люкс, как с воды, так и с суши, четко обозначают указателями.

Название яхтенного порта (марины) класса люкс должно быть четко читаемо со стороны водного и сухопутного входов в порт. Его УКВ-канал или номер телефона указывают у водного входа в порт.

8 Услуги

8.1 Общие требования

Пользователи, которые запрашивают услуги, перечисленные в настоящем стандарте, должны получать от персонала порта немедленное подтверждение получения запроса. Персоналу яхтенного порта (марины) класса люкс следует проинформировать пользователя, когда будет предоставлена услуга, и оказать ее при первой возможности.

Офис яхтенного порта (марины) класса люкс обязан предоставить пользователю единый контактный номер для предоставления услуги, даже если для выполнения запроса используется третье лицо.

8.2 Услуги класса люкс

По запросу предоставляются следующие услуги и/или удобства:

a) аренда автомобилей;
b) служба такси;
c) парикмахер;
d) массаж (лечебный);
e) педикюр;
f) маникюр;
g) экспресс-доставка цветов;
h) служба экспресс-доставки билетов;
i) обслуживание для особых случаев (например, свадьбы, дни рождения);
j) спа-центр;
k) индивидуальные тренировки (например, йога, спортивные упражнения);
l) услуги по покупке товаров брендов уровня люкс;
m) услуга гарантированного бронирования швартовки в следующем порту;
n) услуги туристического агентства;
o) другие услуги.

8.3 Пресная вода

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен иметь систему подачи пресной воды.

Каждый кран для подачи пресной воды должен иметь маркировку в соответствии с качеством воды.

8.4 Питьевая вода

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен обеспечивать питьевую воду.

8.5 Туалет

Туалет должен быть оборудован средствами для мытья и сушки рук, зеркалами, мусорным ведром, крючками для одежды и электрическими розетками, а также он должен освещаться при отсутствии дневного света.

В яхтенном порту (марине) класса люкс должно быть не менее двух туалетов, каждый с умывальником, из расчета на каждые 40 причальных мест или их часть.

a) Если оператор порта сочтет это необходимым, туалеты могут быть разделены по половому признаку.

b) Если оператор порта сочтет это необходимым, туалеты могут быть отмечены для посещения семей.

c) Размер туалета должен быть не менее 0,9 × 1,5 м.

d) Каждый туалет должен быть снабжен туалетной бумагой.

e) Должна быть обеспечена соответствующая вентиляция.

f) Расстояние между туалетом и причалом не должно превышать 300 м пешеходной доступности.

g) В умывальник должна подаваться горячая вода.

h) Каждый туалет должен быть оборудован крючком для одежды.

В яхтенном порту (марине) класса люкс должен быть по крайней мере один общедоступный туалет, пригодный для использования людьми с ограниченными возможностями.

В яхтенном порту (марине) класса люкс должен быть доступен, по крайней мере, один стол для пеленания.

8.6 Душевые

В яхтенном порту (марине) класса люкс должно быть не менее двух душевых из расчета на каждые 40 причальных мест или их часть.

a) Если оператор порта сочтет необходимым, душевые могут быть разделены по половому признаку.

b) Помещение должно быть оборудовано зеркалами, мусорным ведром, крючками для одежды и электрическими розетками и освещено при отсутствии дневного света.

c) Должна быть обеспечена горячая вода и соответствующая вентиляция для рассеивания пара.

d) Если душевая кабина совмещена с туалетом, то вышеуказанное требуемое оборудование обеспечивается без дублирования.

e) Если оператор порта сочтет это необходимым, душ также может быть отмечен для посещения семей.

f) Расстояние между душевой кабиной и причалом не должно превышать 300 м пешеходной доступности.

g) Душ должен быть площадью не менее 2 $м^2$ и включать сухое пространство с сиденьем и как минимум двумя крючками для одежды.

h) Полотенца и туалетные принадлежности должны быть доступны по запросу.

В яхтенном порту (марине) класса люкс должна быть по крайней мере одна общедоступная душевая, подходящая для использования людьми с ограниченными возможностями.

8.7 Электроснабжение

Каждое причальное место должно быть обеспечено электроснабжением для пришвартованных судов, имеющим характеристики со значениями не ниже указанных в таблице 1.

Таблица 1 — Нормы по обеспечению электроэнергией из розеток на причале

Длина корпуса судна, м	Характеристики электроснабжения (50 или 60 Гц)
≥ 30	125 А/400 В/3/50
≥ 50	250 А/400 В/3/50
≥ 80	400 А/400 В/3/50
≥ 100	600 А/400 В/3/50

Информацию о характеристиках электроснабжения (т. е. напряжении, частоте, силе тока) указывают непосредственно на розетке.

Электрические розетки на сервисных стойках должны быть индивидуально защищены с помощью устройств защиты электрической сети с надлежащими характеристиками.

Все источники питания должны проверяться электриком не реже одного раза в год.

Подходящие вилки и адаптеры для установленных электрических розеток должны быть в наличии в яхтенном порту (марине) класса люкс.

8.8 Стоянка и движение автомобилей

Если к яхтенном порту (марине) класса люкс можно добраться на транспорте, то:

a) должны быть предусмотрены стойки для велосипедов;

b) в яхтенном порту (марине) класса люкс должно быть предусмотрено 1,2 парковочных места для автомобилей из расчета на каждое причальное место для судов. Приемлемой альтернативой яв-

ляются услуги парковщика либо возможность парковки за пределами территории порта с предоставлением услуг трансфера.

c) временный доступ для транспортных средств должен быть организован непосредственно у каждого причального места;

d) парковочные места должны быть обозначены разметкой;

e) автостоянка для владельцев причальных мест должна быть доступна круглосуточно каждый день недели. Оператор порта может осуществлять контроль доступа на стоянку или ее часть;

f) стоянка транспортного средства должна освещаться в темное время суток.

2 % парковочных мест, но не менее двух мест, должны быть приспособлены для инвалидов.

Парковка должна быть охраняемой (например, с помощью системы видеонаблюдения или круглосуточного присутствия охраны, семь дней в неделю).

8.9 Еда и напитки

В яхтенном порту (марине) класса люкс или рядом с ним должен быть ресторан и/или кафетерий.

Ресторан должен предлагать меню а-ля карт.

Ресторан должен предоставлять информацию для пользователей с особыми диетическими требованиями (которые могут включать, помимо прочего, меню для веганов, людей, страдающих целиакией, диабетом или не употребляющих орехи).

Меню должно быть доступно на языке страны и на английском языке. Меню должно быть выполнено крупным шрифтом (шрифт без засечек, 14 размер шрифта, например, Arial, Verdana), а также доступно в электронном виде.

Должна быть предусмотрена возможность доставки провизии на яхту по запросу. Кроме того, на территории яхтенного порта (марины) класса люкс должен быть как минимум один автомат самообслуживания, доступный круглосуточно, семь дней в неделю.

8.10 Услуги общественного питания

В яхтенном порту (марине) класса люкс должна быть предусмотрена услуга кейтеринга.

8.11 Шипчандлер и бортовое оборудование

В яхтенном порту (марине) класса люкс должна быть доступна поставка специализированного судового оборудования.

8.12 Ремонт и обслуживание

В яхтенном порту (марине) класса люкс, или на расстоянии до 20 км (т. е. 10,8 морских миль) по воде, или в пределах 1 ч езды на автотранспорте по автодорогам должны быть доступны минимум семь из следующих возможностей для ремонта и обслуживания:

a) обслуживание и ремонт двигателей и силовых установок;
b) обслуживание и ремонт электронного оборудования;
c) обслуживание и ремонт электрооборудования;
d) изготовление и ремонт парусов;
e) ремонт корпусной части;
f) обслуживание и ремонт такелажа;
g) услуги по уборке/детейлингу судна;
h) слесарные работы;
i) обслуживание и ремонт гидравлики;
j) услуги по очистке корпуса и нанесению противообрастающих покрытий.
k) водолазное обслуживание;
l) услуги механика;
m) плотницкие услуги;
n) покрасочные услуги;
o) услуги обивки мебели и драпировки.

8.13 Интернет и Wi-Fi доступ

Яхтенный порт (марина) класса люкс обеспечивает бесплатный и защищенный паролем доступ к Wi-Fi на всех причальных местах.

Должно быть обеспечено полное покрытие услуг широкополосного доступа в Интернет со скоростью не менее 20 Мб/с.

8.14 Вспомогательные суда

В яхтенном порту (марине) класса люкс должны быть минимум два вспомогательных судна (длиной минимум 5 м с двигателем мощностью минимум 25 кВт), одно из которых предназначено в первую очередь для швартовки судов.

8.15 Прачечная и услуги прачечной

Яхтенный порт (марина) класса люкс предоставляет услуги прачечной с доставкой на яхту.

8.16 Заправка

Яхтенный порт (марина) класса люкс предоставляет услуги по заправке и бункеровке.

8.17 Услуги консьержа

Яхтенный порт (марина) класса люкс предлагает услуги консьержа в любое время через назначенное лицо или офис порта. Уровень сервиса должен быть равен уровню сервиса консьержа 5-звездочного отеля или лучше. Консьерж должен обладать специальными знаниями о яхтах.

Этот сервис должен обеспечивать:

a) организацию туризма;
b) предоставление общих сведений;
c) осуществление различных запросов;
d) связь с персоналом яхтенного порта;
e) контакт с объектами порта;
f) содействие в организации пребывания в яхтенном порту (марине) класса люкс.

8.18 Транспортные услуги для пользователей

Яхтенный порт (марина) класса люкс предоставляет электрический транспорт, рассчитанный минимум на четверых пассажиров, для использования в порту.

8.19 Дополнительные средства для посадки и высадки

Яхтенный порт (марина) класса люкс предоставляет средства для оказания помощи пользователям с особыми потребностями при посадке или высадке.

8.20 Размещение на суше

В яхтенном порту (марине) класса люкс в пределах 5 км должен находиться отель уровня не менее четырех звезд.

8.21 Медицинские услуги

На информационной стойке указывают местонахождение и телефонный номер круглосуточной службы экстренной помощи ближайшей частной или государственной медицинской службы.

8.22 Вертолетная площадка

Гражданская вертолетная площадка должна быть доступна в пределах 30 мин езды на автотранспорте по автодорогам, если ее нет в самом порту.

9 Обслуживание яхтенного порта (марины) класса люкс

9.1 Программы обслуживания и уборки

Яхтенный порт (марина) класса люкс должен иметь программу обслуживания и уборки.

Выполнение программы фиксируется в соответствующих журналах контроля и включает следующую инфраструктуру, при ее наличии:

a) все оборудование для обеспечения безопасности и защиты;
b) оборудование, требуемое для осуществления плана действий в чрезвычайных ситуациях;

c) душевые, умывальники и туалеты;
d) помещения для пищевых продуктов и напитков;
e) систему электроснабжения;
f) систему питьевой воды;
g) систему сбора мусора;
h) понтоны, пирсы, причалы, внутренние транспортные средства и пандусы;
i) водосточную систему или систему сбора и очистки ливневых вод;
j) акваторию яхтенного порта (марины) класса люкс, включая подводные зоны;
k) сооружения для откачивания черных и/или серых вод;
l) средства утилизации опасных веществ;
m) общественные места;
n) любое другое оборудование и системы, не упомянутые выше.

Умывальники, туалеты и душевые необходимо убирать не реже трех раз в день. Во всех душевых, помещениях для умывания и туалетах должны размещаться журналы контроля уборки и обработки помещений.

9.2 Испытания и проверки

Следующие действия необходимо выполнять регулярно в соответствии с планом действий, в отношении всех позиций, перечисленных в 9.1:

a) визуальный осмотр с причала всех судов в яхтенном порту (марине) класса люкс;
b) визуальный осмотр яхтенного порта (марины) класса люкс;
c) испытания, указанные в руководствах по оборудованию;
d) действия, которые необходимо предпринять, если оборудование не проходит проверку или неисправно.

Приложение А
(справочное)

Питьевая вода

Определение «питьевая вода» носит комплексный неоднозначный характер, поскольку качество воды зависит от различных показателей.

Законодательство, технические данные и анализ питьевой воды во всем мире различаются в отношении:

- содержания микроорганизмов;
- химических примесей;
- радиологических анализов;
- дезинфекции;
- вкуса, запаха и внешнего вида;
- системы управления безопасностью питьевой воды;
- надзора и контроля качества;
- сантехнического оборудования.

Для получения дополнительных сведений см. ссылки, перечисленные ниже. Это только примеры, а не полный список всемирного законодательства и стандартов:

- специальные международные стандарты, относящиеся к питьевой воде (ICS 13.060.201)) из ИСО/ТК 147 *Качество воды* и ИСО/ТК 224 *Услуги, связанные с питьевым водоснабжением, сточными водами и системами ливневой канализации*:
- ИСО 5667-5;
- ИСО 5667-21;
- ИСО 10359-1;
- ИСО 24510;
- ИСО 24512;
- международные стандарты, опубликованные ИСО/ТК 147 *Качество воды*, и его шестью подкомитетами *[Терминология; Физические, химические и биохимические методы; Измерения радиоактивности; Микробиологические методы; Биологические методы; Отбор проб (общие методы)]*;
- Всемирная организация здравоохранения: Руководство по качеству питьевой воды, 4-е издание [15];
- Европейская комиссия: Директива по питьевой воде (98/83/ЕС) [16];
- Законодательство Российской Федерации о безопасности питьевой воды.

Библиография

[1] ISO 5667-5 *Water quality — Sampling — Part 5: Guidance on sampling of drinking water from treatment works and piped distribution systems*

[2] ISO 5667-21 *Water quality — Sampling — Part 21: Guidance on sampling of drinking water distributed by tankers or means other than distribution pipes*

[3] ISO 7001 *Graphical symbols — Public information symbols*

[4] ISO 7010 *Graphical symbols — Safety colours and safety signs — Registered safety signs*

[5] ISO 10359-1 *Water quality — Determination of fluoride — Part 1: Electrochemical probe method for potable and lightly polluted water*

[6] ISO 13687-1 *Tourism and related services — Yacht harbours — Part 1: Minimum requirements for basic service level harbours*

[7] ISO 13687-2 *Tourism and related services — Yacht harbours — Part 2: Minimum requirements for intermediate service level harbours*

[8] ISO 13687-3 *Tourism and related services — Yacht harbours — Part 3: Minimum requirements for high service level harbours*

[9] ISO 24510 *Activities relating to drinking water and wastewater services — Guidelines for the assessment and for the improvement of the service to users*

[10] ISO 24512 *Activities relating to drinking water and wastewater services — Guidelines for the management of drinking water utilities and for the assessment of drinking water services*

[11] ISO/IEC 27032 *Information technology — Security techniques — Guidelines for cybersecurity*

[12] *CWA 16387* *Clean harbours guidelines*

[13] Blue Flag marina criteria. Available from: gost.e-ecolog.ru

[14] *International Convention for the Prevention of Pollution from Ships* (IMO/MARPOL 73/78) — current version. Available from: gost.e-ecolog.ru MARPOL.aspx

[15] *Guidelines for drinking-water quality, 4th edition, World Health Organization*. Available from: gost.e-ecolog.ru water_sanitation_health/publications/drinking-water-quality-guidelines-4-including-1st-addendum/en/

[16] *Drinking water directive (98/83/EC), European Commission*. Available from: gost.e-ecolog.ru water/water-drink/index_en.html

[17] US Geological Survey, scientific agency of the US Government. Available from: gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

[18] *Night noise guidelines for Europe*. Available from: gost.e-ecolog.ru E92845.pdf

[19] Directive 2002/49/EC of the European Parliament and of the Council of 25 June 2002 relating to the assessment and management of environmental noise, *Official Journal L 189, 18/07/2002 P. 0012—0026*

[20] USGS — U.S. Geological Survey Office of Water Quality. “USGS Water-Quality Information: Water Hardness and Alkalinity”. Available from: gost.e-ecolog.ru

[21] *Waste directive (2008/98/EC)*, European Commission. Available from: gost.e-ecolog.ru TXT/?uri=CELEX:32008L0098

[22] *Title XIV of The Public Health Service Act: Safety of Public Water Systems (Safe Drinking Water Act*). Available from: gost.e-ecolog.ru — (Title%20Xiv%20Of%20Public%20Health%20Service%20Act).pdf

УДК 658.386:006.354

ОКС 03.200.99
03.080.30

Ключевые слова: яхтенный туризм, яхта, яхта уровня люкс, яхтенный порт класса люкс, марина

Редактор *З.А. Лиманская*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 13.01.2023. Подписано в печать 20.01.2023. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 2,10.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

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

gost.e-ecolog.ru