ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54606— 2011

УСЛУГИ МАЛЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Общие требования

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2012

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Некоммерческим партнерством «Национальный центр независимой экспертизы» при участии Открытого акционерного общества «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» и Общества с ограниченной ответственностью «Центр классификации»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. № 740-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом 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, 2012

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 Классификация малых средств размещения 2
5 Общие требования к малым средствам размещения 2
6 Требования к услугам, предоставляемым в малых средствах размещения 4
7 Требования безопасности 5
8 Требования охраны окружающей среды 5
Библиография 6

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ МАЛЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

Общие требования

Services of small means of placing. General requirements

Дата введения — 2012—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к средствам размещения с номерным фондом не более 50 номеров, предназначенным для временного проживания туристов (далее — малые средства размещения), и предоставляемым в них услугам.

Положения настоящего стандарта распространяются на услуги малых средств размещения, предоставляемые организациями различных форм собственности, организационно-управленческой структуры, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами.

Примечание — Физические лица оказывают услуги гостевых комнат для временного проживания туристов в соответствии с действующим законодательством [1].

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50644—2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 51185—2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 53423—2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 53998—2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

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 ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. 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 по ГОСТ Р 53423, ГОСТ Р 51185, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **малое средство размещения:** Помещения, используемые организациями различных организационно-правовых форм, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами, оборудованные для предоставления услуг размещения с номерным фондом не более 50 номеров.

Издание официальное

3.2 **малая гостиница, малый отель:** Малое средство размещения с номерным фондом от 16 до 50 номеров.

3.3 **мини-гостиница, мини-отель:** Малое средство размещения с номерным фондом от пяти до 15 номеров.

3.4 **исполнитель услуг малого средства размещения:** Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, оказывающие услуги малых средств размещения на собственной или арендованной ими материальной базе.

3.5 **потребитель услуг малого средства размещения:** Турист (физическое лицо), имеющий намерение воспользоваться или пользующийся услугами малых средств размещения.

3.6 **комната для отдыха/приема проживающих:** Общая комната или помещение, оборудованное для отдыха/приема проживающих туристов.

3.7 **кухня (кухня-столовая, кухонный уголок):** Отдельное помещение или часть помещения (номера), приспособленное для самостоятельного приготовления, хранения и приема пищи, отвечающее санитарным нормам и правилам.

3.8 **меблированные комнаты:** Помещения, предназначенные для проживания туристов, с ограниченным перечнем оказываемых услуг, как правило, без услуг питания и других дополнительных услуг.

3.9 **гостевые комнаты:** Комнаты, оборудованные мебелью, находящиеся, как правило, в частном жилом помещении, в которых предоставляют услуги временного проживания.

3.10 **номерной фонд:** Общее число номеров средства размещения.

3.11 **номер в малом средстве размещения:** Одна или несколько комнат, оснащенные мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания.

4 Классификация малых средств размещения

4.1 Малые средства размещения подразделяют на следующие группы:

- малые гостиницы, малые отели и аналогичные малые средства размещения (малые мотели, малые пансионаты, малые загородные отели, малые спа-отели, малые туристские базы, малые хостелы, малые гостевые дома, малые сельские гостевые дома и т. д.);
- мини-гостиницы, мини-отели и аналогичные мини-средства размещения (мини-мотели; мини-пансионаты, мини-спа-отели и т. д.);
- меблированные комнаты;
- гостевые комнаты.

5 Общие требования к малым средствам размещения

5.1 Малые средства размещения должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных документов федеральных органов исполнительной власти [1], [2] и ГОСТ Р 51185.

5.2 Малые средства размещения располагаются в отдельно стоящем здании или могут занимать часть здания с отдельным входом[1)].

5.3 Архитектурно-планировочные, строительные элементы и конструктивные решения малых средств размещения должны соответствовать требованиям, установленным законодательством [3].

5.4 Малые средства размещения должны иметь удобные подъездные пути для автомобилей и/или автобусов с информационными указателями и дорожными знаками.

5.5 Территория, прилегающая к малым средствам размещения, должна быть благоустроена, освещена в темное время суток и оборудована пешеходными дорожками с твердым покрытием.

5.6 Малые средства размещения[2)] должны иметь вывеску с указанием наименования, режима работы и категории средства размещения, если категория присвоена [4].

Информация об исполнителе услуг малых средств размещения и оказываемых услугах должна соответствовать установленным требованиям [1], [5] и доводиться до потребителей услуг в доступной и наглядной форме.

[1)] За исключением меблированных комнат и гостевых комнат, которые могут располагаться в части здания, подъезде жилого дома, на разных этажах и иметь общий вход с жильцами дома.

[2)] За исключением меблированных и гостевых комнат.

5.7 Малые средства размещения должны быть оборудованы:

- приборами искусственного освещения в жилых и общественных помещениях;
- приборами искусственного круглосуточного освещения в коридорах и на лестницах;
- аварийным освещением (дизельный генератор, аккумуляторные фонари или другие источники бесперебойного питания) на случай отключения электроосвещения.

5.8 Малые средства размещения должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими:

- круглосуточное электроснабжение всех помещений;
- круглосуточное горячее и холодное водоснабжение (в районах с перебоями в водоснабжении необходимо предусмотреть минимальный запас воды не менее чем на сутки с возможностью ее подогрева);
- поддержание температуры воздуха в жилых и общественных помещениях не ниже 18,5 °С;
- естественную или принудительную вентиляцию, исключающую проникновение посторонних запахов в номера (комнаты) и общественные помещения;
- прием телевизионного вещания в номерах и/или помещениях общего пользования (холлы, комнаты для отдыха/приема туристов);
- телефонную связь коллективного пользования.

5.9 Малые средства размещения должны иметь канализацию или локальные очистные сооружения (при отсутствии возможности подключения к централизованным сетям).

5.10 При проектировании, строительстве новых и реконструкции старых зданий малых средств размещения необходимо предусматривать условия для приема и обслуживания туристов с ограниченными возможностями (инвалидов) в соответствии с требованиями действующего законодательства [1], [2] и ГОСТ Р 53998.

5.11 В зданиях малых средств размещения с этажностью более пяти этажей должен быть оборудован пассажирский лифт с круглосуточным режимом работы.

5.12 Минимальная площадь номера в малом средстве размещения должна быть:

- в одноместных номерах — не менее 9,0 м^2;
- в двухместных и многоместных номерах в расчете на одного проживающего:
- при круглогодичном функционировании — не менее 6,0 м^2;
- при сезонном функционировании — не менее 4,5 м^2.

5.13 В номере малого средства размещения должны быть в наличии:

- мебель (кровать, тумбочка или прикроватный столик, стол, стул, шкаф или место для хранения одежды с вешалкой и полками);
- инвентарь (прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии коврового покрытия), зеркало, прикроватный, потолочный и/или настенный, напольный светильники;
- комплект постельных принадлежностей и белья по числу проживающих туристов (матрац с наматрасником, подушка, одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка);
- полотенца не менее двух на каждого проживающего туриста;
- плотные занавеси, обеспечивающие затемнение помещения;
- дверной замок с предохранителем или щеколдой;
- план эвакуации во время пожара;
- инструкция о действиях в чрезвычайных ситуациях и во время пожара.

5.14 Санузел в номере малого средства размещения должен быть укомплектован необходимым оборудованием и инвентарем.

5.14.1 Полный санузел должен иметь:

- умывальник с зеркалом и полочкой для туалетных принадлежностей;
- унитаз с крышкой;
- ванну или душевую кабину;
- корзину для мусора;
- занавес (кроме душевых кабин, угловых ванн или джакузи);
- полотенцедержатель, крючки для одежды;
- коврик;
- щетку для унитаза в футляре;
- туалетную бумагу с держателем и запасным рулоном;
- туалетное мыло или диспенсер с жидким мылом (с заменой по мере использования).

5.14.2 Неполный санузел должен иметь:

- умывальник с зеркалом и полочкой для туалетных принадлежностей;
- унитаз с крышкой;

- щетку для унитаза в футляре;
- полотенцедержатель, крючки;
- туалетную бумагу с держателем и запасным рулоном;
- туалетное мыло или диспенсер с жидким мылом (с заменой по мере использования);
- корзину для мусора.

5.15 Санитарные объекты общего пользования

5.15.1 При отсутствии санузла в номере малые средства размещения должны иметь санитарные объекты общего пользования из расчета один санузел на 10 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на каждом этаже, и одну душевую (ванную) на 10 человек, проживающих в номерах без душа (ванны).

5.15.2 Оборудование и инвентарь туалетов общего пользования должны включать:
- не менее одной туалетной кабины;
- умывальник с зеркалом;
- туалетную бумагу с держателем и запасным рулоном;
- туалетное мыло или диспенсер с жидким мылом (с заменой по мере использования);
- махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце);
- крючки для одежды;
- корзину для мусора.

5.15.3 Оборудование и инвентарь ванных/душевых комнат общего пользования должны включать:
- не менее одной душевой кабины;
- умывальник с зеркалом;
- крючки для одежды;
- корзину для мусора.

5.16 В малых средствах размещения должны быть предусмотрены и оборудованы:
- места для стирки и сушки одежды (при отсутствии услуг прачечной);
- кухня или кухня-столовая или кухонный уголок (при отсутствии предприятий питания);
- комната для отдыха/приема проживающих туристов.

5.17 Малые средства размещения, которым присвоена категория, должны соответствовать требованиям системы классификации гостиниц и иных средств размещения [4].

6 Требования к услугам, предоставляемым в малых средствах размещения

6.1 В малых гостиницах, малых отелях и аналогичных малых средствах размещения, мини-гостиницах, мини-отелях и аналогичных мини-средствах размещения предоставляют следующие услуги:
- прием и размещение туристов с режимом работы не менее 12 ч в сутки;
- вручение корреспонденции проживающим туристам;
- утренняя побудка (по просьбе проживающих туристов);
- ежедневная уборка номера, включая заправку постелей;
- смена постельного белья не реже одного раза в пять дней;
- смена полотенец не реже одного раза в три дня;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- хранение ценностей в сейфе/сейфовых ячейках в службе приема и размещения или в мини-сейфе в номере;
- медицинские услуги: вызов скорой помощи, медицинская аптечка;
- вызов такси (по просьбе проживающих туристов);
- услуги компьютера, Интернета, факса.

6.2 В гостевых комнатах и меблированных комнатах предоставляют следующие услуги:
- прием и размещение не менее 8 ч в сутки;
- уборка жилой комнаты (включая заправку постели) к каждому заезду;
- смена постельного белья не менее одного раза в пять дней;
- смена полотенец не менее одного раза в три дня.

6.3 Перечень основных и дополнительных услуг может быть дополнен и расширен исполнителем услуг малого средства размещения.

6.4 Услуги проживания предоставляются в соответствии со стандартами работы персонала, утвержденными руководителем малого средства размещения.

7 Требования безопасности

7.1 Услуги малых средств размещения должны обеспечивать безопасные условия для жизни и здоровья проживающих туристов, сохранность их имущества с соблюдением правил и требований, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации [1], [2], [3], [5], [6] и федеральных органов исполнительной власти, в том числе ГОСТ Р 50644.

7.2 Исполнители услуг малых средств размещения обязаны соблюдать санитарно-гигиенические, противопожарные и противоэпидемиологические правила и нормы в части:

- обеспечения питьевой водой (при отсутствии централизованного водоснабжения следует обеспечить наличие в малых средствах размещения бутилированной питьевой воды);
- наличия необходимого противопожарного оборудования и инвентаря;
- уборки жилых комнат и помещений общего пользования;
- обработки белья (стирки, глажения, хранения);
- содержания прилегающей территории, мест общего пользования;
- содержания и обработки уборочного инвентаря;
- удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов.

7.3 Обслуживающий персонал средств размещения должен соблюдать требования санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места.

7.4 Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах и оказанию первой медицинской помощи.

7.5 Уровень шума на территории и в жилых помещениях малых средств размещения не должен превышать нормативы, установленные для жилых и общественных зданий [7].

8 Требования охраны окружающей среды

8.1 Малые средства размещения должны быть расположены в местностях с благоприятными экологическими условиями.

8.2 Предоставление услуг в малых средствах размещения не должно оказывать вредных воздействий на окружающую среду.

Библиография

[1] Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями

[2] Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждены постановлением от 25.04.1997 г. № 490 в редакции постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 г. № 1104, от 15.09.2000 г. № 693, от 01.02.2005 г. № 49

[3] Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» от 30.12.2009 г. № 384-ФЗ

[4] Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, утвержден приказом Минспорттуризма России от 25.01.2011 г. № 35, зарегистрирован в Минюсте РФ 22.02.2011 г. № 19918

[5] Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями

[6] Федеральный закон от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»

[7] СанПиН 2.2.4/2.1.8.10-32—2002 Шум на рабочих местах, в помещениях жилых, общественных зданий и на территории жилой застройки

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: малые средства размещения, услуги малых средств размещения, услуги проживания, классификация, общие требования

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 06.06.2012. Подписано в печать 22.06.2012. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,75. Тираж 109 экз. Зак. 577.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru