ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54599— 2011

Услуги средств размещения

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ САНАТОРИЕВ, ПАНСИОНАТОВ, ЦЕНТРОВ ОТДЫХА

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 в Российской Федерации — в ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» и Департаментом туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации

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. № 733-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 Общие требования 2
5 Требования к услугам, предоставляемым в санаториях, пансионатах, центрах отдыха 3
6 Требования безопасности 4
7 Требования охраны окружающей среды 5
8 Требования к персоналу 5
Приложение А (обязательное) Общие требования к санаториям, пансионатам, центрам отдыха . . . 6
Приложение Б (обязательное) Общие требования к номерам санаториев, пансионатов и центров отдыха 8
Приложение В (обязательное) Общие требования к услугам санаториев, пансионатов и центров отдыха 11
Библиография 12

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги средств размещения

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ САНАТОРИЕВ, ПАНСИОНАТОВ, ЦЕНТРОВ ОТДЫХА

Services of accommodations.
General requirements for the services of sanatoria, boarding houses, recreation centres

Дата введения — 2012—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха.

Настоящий стандарт предназначен для применения организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские и рекреационные услуги.

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 52887—2007 Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления

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

ГОСТ Р 53522—2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 53997—2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

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, ГОСТ Р 53522, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **санаторий:** Предприятие, расположенное обычно в курортной местности и предоставляющее комплекс санаторно-оздоровительных и рекреационных услуг с использованием преимущественно природных факторов (климат, минеральные воды, грязи) и физиотерапевтических средств, диеты и режима.

Издание официальное

3.2 **рекреационные услуги:** Комплекс услуг по организации оздоровления, отдыха, размещения, питания, физкультурно-оздоровительных услуг и услуг организации досуга.

3.3 **пансионат:** Предприятие, расположенное обычно в курортной или сельской местности и предоставляющее комплекс услуг по организации отдыха: услуг размещения, питания, физкультурно-оздоровительных услуг и услуг по организации досуга.

3.4 **центр отдыха:** Предприятие, расположенное в благоприятной природной местности, с инфраструктурой и объектами, способными удовлетворить духовные и иные потребности туристов для содействия поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию физических сил и здоровья.

3.5 **зона отдыха:** Территория (или часть территории), освоенная, оборудованная и используемая в целях организации оздоровления, отдыха, туризма, занятий физкультурой, спортом и развлечений, выполняющая рекреационные, санитарные и санитарно-гигиенические функции.

4 Общие требования

Услуги специализированных средств размещения: санаториев, пансионатов, центров отдыха должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных документов федеральных органов исполнительной власти [1], [2], [3] и ГОСТ Р 51185.

4.1 Требования к прилегающей территории и зоне отдыха

4.1.1 Экологическая и климатическая характеристики, ландшафт, оборудование зоны отдыха и территории, прилегающей к средствам размещения, должны обеспечивать создание благоприятных условий для отдыха и оздоровления туристов.

4.1.2 Территория санатория, пансионата, центра отдыха должна быть благоустроена, озеленена, ограждена и освещена в темное время суток.

4.1.3 Территорию средств размещения рекомендуется разбивать на отдельные обособленные зоны в зависимости от их функционального назначения: зона приема, зона проживания, зона отдыха, физкультурно-оздоровительная зона, хозяйственная зона и т. д. В санаториях и пансионатах может быть выделена зона изолятора.

Зонирование территории может быть проведено различными способами, в том числе, с помощью зеленых насаждений.

4.1.4 При озеленении зоны отдыха и территории, прилегающей к средствам размещения, запрещено использовать колючие растения и растения с ядовитыми цветами, листьями и плодами.

4.1.5 Административные здания и помещения, бытовые помещения рекомендуется располагать в зоне проживания.

Зона приема туристов должна быть оборудована отдельным въездом или входом и расположена вблизи приемного отделения.

4.1.6 Приемное отделение рекомендуется располагать рядом со службой размещения на первом этаже.

4.1.7 Физкультурно-оздоровительную зону рекомендуется располагать на расстоянии не менее 50 м от средства размещения.

4.1.8 Хозяйственная зона должна быть расположена на расстоянии не менее 25 м от зоны проживания, зоны отдыха и физкультурно-оздоровительной зоны.

4.1.9 Не допустимо размещение на территории санатория, пансионата, центра отдыха организаций, функционально не связанных с их деятельностью.

4.1.10 Санатории, пансионаты, центры отдыха должны быть оборудованы удобными подъездными путями с необходимыми дорожными знаками, площадкой для парковки автомобильного транспорта, необходимыми справочно-информационными указателями и пешеходными дорожками.

Подходы и подъезды к средствам размещения должны иметь твердое покрытие и быть оборудованы пандусами.

4.2 Требования к зданиям, техническому оборудованию и оснащению помещений

4.2.1 Архитектурно-планировочные и строительные элементы и конструктивные решения санаториев, пансионатов, центров отдыха должны соответствовать требованиям, установленным законодательством [4].

4.2.2 Общие требования к зданиям санаториев, пансионатов и центров отдыха, техническому оборудованию и оснащению помещений приведены в приложении А.

4.2.3 При проектировании, строительстве и реконструкции санаториев, пансионатов и центров отдыха необходимо предусматривать условия для приема и обслуживания туристов с ограниченными физи-

ческими возможностями (инвалидов) в соответствии с требованиями действующего законодательства и ГОСТ Р 53998.

Для туристов с ограниченными физическими возможностями в средствах размещения предусматривают специальные устройства (пандусы, разноуровневые перила, достаточные по размерам входы/въезды для кресел-колясок, кроватей-каталок, широкие входы в кабины лифтов и в номера для проживания, в коридоры, общественные помещения, специально оборудованные душевые кабины, туалетные комнаты), обеспечивающие доступность для инвалидов мест проживания, общественных зон зданий и территории.

4.2.4 Системы отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха должны обеспечивать параметры микроклимата в номерах для проживания и общественных помещениях в соответствии с требованиями санитарных норм и правил.

4.2.5 Во вновь строящихся и реконструируемых санаториях, пансионатах, центрах отдыха каждый номер должен быть оборудован полным санузлом (умывальник, ванна или душ, туалет).

4.2.6 Санитарные объекты для обслуживающего персонала средств размещения должны быть расположены в отдельном помещении.

4.2.7 Не допускается использование цокольных этажей, подвальных помещений в санаториях, пансионатах, центрах отдыха для проживания и оказания физкультурно-оздоровительных услуг и услуг по организации досуга.

В подземных и цокольных этажах санаториев, пансионатов и центров отдыха допускается размещение стоянок и парковки легковых автомобилей при условии размещения нежилого этажа между номерным фондом и стоянкой или парковкой.

4.2.8 В детских санаториях, пансионатах, центрах отдыха для детей дошкольного возраста номера и комнаты для проживания рекомендуется размещать не выше второго этажа.

4.2.9 На каждом этаже средства размещения рекомендуется оборудовать комнату для хранения и обработки уборочного инвентаря и приготовления дезинфицирующих растворов и комнату для горничных.

4.2.10 Общие требования к номерам санаториев, пансионатов, центров отдыха приведены в приложении Б.

4.2.11 Материалы, используемые для внутренней отделки всех помещений, покрытия полов и мягкой мебели из синтетических полимерных материалов, должны быть разрешены органами Роспотребнадзора и не должны являться источниками выделения вредных веществ и создавать неблагоприятные условия для проживания.

4.2.12 Покрытия мебели — столов, кроватей, тумбочек, шкафов и т. п. — должны быть гладкими, нетравмоопасными, без острых углов, допускать их чистку влажным способом и быть устойчивыми к действию моющих и дезинфицирующих средств.

4.2.13 Поверхность стен, перегородок, отделочных материалов, дверей и окон должна быть гладкой, легко очищаемой, доступной для чистки и устойчивой к действию моющих и дезинфицирующих средств.

4.2.14 Полы в помещениях должны быть ровными, гладкими, плотно пригнанными, без щелей и дефектов. Плинтусы должны плотно прилегать к стенам и полу.

4.2.15 Стены и пол санитарно-гигиенических помещений (туалетных комнат, душевых, ванных комнат, комнат гигиены, санузлов), а также кладовых для хранения чистого и грязного белья рекомендуется облицовывать материалами, влагостойкими и устойчивыми к дезинфицирующим средствам.

4.2.16 Для предупреждения слепящего действия прямых солнечных лучей и перегрева помещений световые проемы в общественных помещениях рекомендуется оборудовать солнцезащитными устройствами (занавеси, шторы, жалюзи и т. п.).

4.2.17 Свето- и солнцезащитные устройства на окнах спальных комнат санаториев, пансионатов, центров отдыха должны обеспечивать от 80 % до 100 % затемнения в дневное время суток.

5 Требования к услугам, предоставляемым в санаториях, пансионатах, центрах отдыха

5.1 Общие требования к услугам, предоставляемым в санаториях, пансионатах, центрах отдыха, приведены в приложении В.

5.2 В санаториях и пансионатах предоставляются оздоровительные услуги, услуги питания, в том числе лечебно-профилактического, диетического, детского питания, и другие дополнительные услуги.

Услуги питания предоставляют на предприятиях общественного питания различных типов: в ресторанах, столовых, кафе, специализированных барах и других.

5.3 К дополнительным услугам, предоставляемым в санаториях, пансионатах, центрах отдыха, относят физкультурно-оздоровительные, туристские, бытовые, развлекательные услуги, услуги торговли и другие.

Перечень дополнительных услуг, предоставляемых в санаториях, пансионатах, центрах отдыха, устанавливает самостоятельно администрация предприятий в зависимости от профиля, контингента туристов, климатических условий и т. п.

5.4 Информация об исполнителе услуг и предоставляемых услугах должна соответствовать установленным требованиям [3], ГОСТ Р 51185 и быть доведена до туристов доступным и наглядным способом.

Информация для туристов должна находиться в службе размещения и/или приемном отделении и содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) исполнителя услуг и вышестоящей организации;
- порядок (правила) проживания в средстве размещения;
- сведения о классификации средства размещения (свидетельство о категории);
- сведения о лицензировании и сертификации предоставляемых услуг (лицензии и сертификаты соответствия);
- перечень предоставляемых услуг, включенных в стоимость путевки;
- перечень дополнительных платных услуг, их стоимость и порядок оплаты;
- перечень документов, необходимых для проживания и лечения;
- порядок расчетов с потребителями услуг и другую полезную информацию.

5.5 Средства размещения, подтвердившие категорию и имеющие свидетельство о категории, должны соответствовать требованиям [5].

6 Требования безопасности

6.1 В санаториях, пансионатах, центрах отдыха должны быть обеспечены безопасные условия для жизни и здоровья проживающих туристов, сохранность их имущества, должны соблюдаться действующие правила оказания услуг, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации [1], [4], [6], и требования нормативных документов федеральных органов исполнительной власти в части безопасности.

Примечание — До введения соответствующих нормативных правовых актов Российской Федерации следует соблюдать действующие санитарно-эпидемиологические нормы и правила, утвержденные в установленном порядке.

6.2 В санаториях, пансионатах, центрах отдыха следует соблюдать санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в части:

- содержания прилегающей территории, мест общего пользования, всех помещений средств размещения;
- уборки номеров, других общественных и служебных помещений;
- уборки и обработки санузлов, кухонь или кухонных уголков, помещений для самостоятельного приготовления пищи;
- обработки (стирки, глажения, хранения) белья;
- содержания и обработки уборочного инвентаря;
- удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов;
- качества питьевой воды и воды хозяйственного назначения;
- освещения и состояния микроклимата в номерах, общественных и производственных помещениях.

6.3 Услуги учреждений отдыха и оздоровления для детей должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 52887 и [7].

6.4 Уровень шума на территории и в жилых помещениях санаториев, пансионатов и центров отдыха не должен превышать установленные для территории жилых и общественных зданий нормативы [8].

7 Требования охраны окружающей среды

7.1 Санатории, пансионаты, центры отдыха должны быть расположены в местностях с благоприятными экологическими условиями.

7.2 Оказание услуг в санаториях, пансионатах, центрах отдыха не должно сопровождаться ухудшением характеристик природной среды, в т. ч. засорением территории, повреждением и гибелью растений, кустарников и деревьев и т. п., и вызывать другие вредные воздействия на окружающую среду.

8 Требования к персоналу

8.1 Обслуживающий персонал санаториев, пансионатов, центров отдыха должен отвечать требованиям к персоналу, установленным нормативными документами.

Персонал специализированных средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных ситуациях.

Приложение А
(обязательное)

Общие требования к санаториям, пансионатам, центрам отдыха

Таблица А.1 — Общие требования к санаториям, пансионатам, центрам отдыха

Требования	Санатории	Пансионаты	Центры отдыха
Требования к зданиям			
Вывеска:			
- освещаемая или светящаяся	+	+	+
- с указанием категории (если категория присвоена [5])	+	+	+
Вход для гостей			
- отдельный от служебного входа	+	+	–
- воздушно-тепловая завеса или тамбур (в зависимости от климатической зоны)	+	+	+[1)]
- наличие пандуса	+	+	+
Наличие автостоянки	+	+	+
Наличие автостоянки для инвалидов (не менее трех машиномест)	+	+	+
Требования к техническому оборудованию и оснащению			
Аварийное освещение и энергоснабжение:			
- аварийное освещение (стационарный генератор или аккумуляторы и фонари)	+	+	+
Естественное и искусственное освещение в жилых и общественных помещениях	+	+	+
Естественное и/или искусственное освещение в коридорах и на лестницах круглосуточно	+	+	+
Водоснабжение (круглосуточно)[2)]:			
- горячее	+	+	+[1)]
- холодное	+	+	+
Наличие емкости для минимального запаса воды не менее чем на сутки на время аварии, профилактических работ	+	+	–
Установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья или наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно)[3)]	+	+	+
Канализация	+	+	+
Отопление, обеспечивающее температуру воздуха в жилых и общественных помещениях не ниже 18,5 °С	+	+	+
Вентиляция (естественная или принудительная) или кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично	+	+	+
Внутреннее радиовещание	+	+	+
Телевидение	+	+	–
Лифт в здании:			
- более одного этажа	+[4)]	–	–
- более двух этажей	+[5)]	–	–
- более пяти этажей	+	+	+
- служебный, грузовой (или грузоподъемник)	+	–	–
Круглосуточная работа лифта (при наличии)	+	+	+
Телефонная связь из номера:			
- внутренняя или кнопка вызова обслуживающего персонала	+	+	+[1)]
Телефоны коллективного пользования:			
- городской или внутренний с выходом в город через администратора не менее одного на этаж (при отсутствии телефона в номере);	+	+	+
- городской, междугородный, международный в общественных помещениях (вестибюле/службе размещения)	+	+	+[1)]
Охранная сигнализация, электронные замки или видеокамеры в коридорах	+	+	–
Звукоизоляция, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБ	+	+	–

Окончание таблицы А.1

Требования	Санатории	Пансионаты	Центры отдыха
Требования к санитарным объектам общего пользования			
Туалеты вблизи общественных помещений (предприятий питания, физкультурно-оздоровительных залов и др.)	+	+	–
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло или диспенсер с жидким мылом, махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	–
Требования к общественным помещениям			
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью	+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции	+	+	–
Сейф или индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей проживающих	+	+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+
Требования к помещениям для предоставления дополнительных услуг			
Ресторан и/или столовая	+	–	–
- другие типы предприятий питания (кафе, бар, буфет)	+	–	–
Комната для самостоятельного приготовления пищи с условиями для самообслуживания (в случае отсутствия предприятий питания)	–	+	+
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач при отсутствии телевизора в каждом номере	+	+	+
Комната бытовых услуг (стирка, глажение)	+	+	+
Медицинский кабинет:			
- с круглосуточным режимом работы	+	–	–
Комната горничных	+	+	+
Комната для детских игр[6)]	+	+	+

[1)] Требование не является обязательным для туристских, спортивных баз, детских оздоровительных центров, кемпингов и т. п.

[2)] В районах с перебоями в водоснабжении необходимо иметь емкости для минимального запаса воды не менее чем на сутки.

[3)] В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды.

[4)] В санаториях для лечения спинальных больных.

[5)] В санаториях для лечения больных с заболеваниями опорно-двигательного аппарата.

[6)] Для санаториев, пансионатов, центров отдыха с проживанием с детьми.

Примечание — Знак «+» означает обязательность выполнения требования, знак «—» означает необязательность выполнения требования.

Приложение Б
(обязательное)

Общие требования к номерам санаториев, пансионатов и центров отдыха

Таблица Б.1 — Общие требования к номерам санаториев, пансионатов и центров отдыха

Требования	Санатории	Пансионаты	Центры отдыха
Наличие одно- и двухместных номеров	+	+	+
Наличие номеров высшей категории [4]	+	+	–
Наличие многокомнатных номеров или номеров, которые могут быть соединены	+	+	+
Наличие номеров (или этажей) для некурящих	+	+	+
Площадь номера должна позволять проживающему свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать оборудование и оснащение	+	+	+
Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), не менее:			
однокомнатного одноместного — 9 м^2	+	+	+
однокомнатного двухместного — 12 м^2	+	+	+
Номера, предназначенные для приема большего числа проживающих, должны иметь площадь из расчета на каждого проживающего, не менее:	+	+	+
- 6 м^2 — для средств размещения круглогодичного функционирования	+	+	+
- 4,5 м^2 — для средств размещения сезонного функционирования	+	+	+
Высота потолка номера:			
- не менее 2,5 м	+	+	+
- во вновь строящихся зданиях не менее 3,6 м	+	+	+
Площадь санузла в номере, м^2, не менее:			
- 1,5 м^2	–	–	+
- 1,75 м^2	–	+	–
- 2,5 м^2	+	–	–
Техническое оснащение номеров			
Двери и замки с внутренним предохранителем или защелкой	+[1)]	+	+
Звукоизоляция, соответствующая требованиям для жилых помещений	+	+	+
Отопление, обеспечивающее поддержание температуры воздуха в номере не менее 18,5 °С	+	+	+
Освещение:			
- естественное	+	+	+
- искусственное:			
- от потолочного/настенного/напольного светильника	+	+	+
- прикроватный светильник	+	+	+
- светильник над умывальником	+	+	–
Выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати	+	–	–
Выключатель освещения у входа в номер	+	+	+
Телевизор	+	+	–
Радиоприемник (при отсутствии телевизора)	–	+	+
Холодильник/мини-холодильник/мини-бар	+	+	–
Холодильник общего пользования (на этаже или в комнате для самостоятельного приготовления пищи)	–	–	+
Электророзетки с указанием напряжения	+	+	+
Оснащение мебелью и инвентарем			
Кровать (минимальные размеры)			
- односпальная 80 × 190 см	–	+	+
- односпальная 90 × 200 см	+	–	–
- двухспальная 160 × 190 см	–	+	+
- двухспальная 180 × 200 см	+	–	–
Детская кровать (по просьбе)	+	+	+
Прикроватная тумбочка/столик на каждого проживающего	+[2)]	+	+

Продолжение таблицы Б.1

Требования	Санатории	Пансионаты	Центры отдыха
Плотные занавеси (шторы, жалюзи) на окна, обеспечивающие затемнение помещения	+	+	+
Комплект постельных принадлежностей и белья по количеству проживающих:			
- матрац с наматрацником, подушка, одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка	+	+	+
- дополнительная подушка	+	–	–
- дополнительное одеяло	+	–	–
Постельное белье из натуральных тканей (льняных, хлопчатобумажных, шелковых)	+	+	–
Прикроватный коврик (или ковры, ковровое покрытие) у каждой кровати	+	+	–
Шкаф (допускается встроенный) с полками, вешалками (по пять штук на проживающего)[3]	+	+	+
Вешалка для верхней одежды и головных уборов	+	+	+
Стулья, не менее одного на каждого проживающего	+	+	+
Стол/ туалетный стол или журнальный столик	+	+	–
Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и/или в комнате	+	+	+
Подставка для багажа	+	+	–
Подставка под телевизор (при наличии телевизора в номере)	+	+	+
Корзина для бумажного мусора	+	+	+
Графин, стаканы	+	+	+
Набор посуды в номерах высшей категории	+	+	+
Щетки: одежная, обувная	+	+	+
Ключ для открывания бутылок	+	+	+
Пепельница (ы)[4]	+	+	+
Телефонный аппарат на прикроватной тумбочке/столике (при наличии телефонной связи из номера)	+	+	+
Информационные материалы в номере:			
телефонный справочник	+	+	+
перечень оказываемых услуг	+	+	–
рекламные материалы (буклеты, брошюры и прочее) с туристской и другой информацией	+	+	–
Противопожарная инструкция, план эвакуации во время пожара	+	+	+
Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных ситуациях, характерных для данного места (оползни в горах, землетрясения и тому подобное)	+	+	+
Анкета проживающего	+	+	+
Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера			
В номерах с полным санузлом:			
- умывальник, унитаз, ванна или душевая кабина	+	+	+
Зеркало:			
- над умывальником	–	+	+
- большого размера или зеркальная стенка	+	–	–
Полка для туалетных принадлежностей	+	+	+
Занавес для ванны (при наличии ванны или душа в ванне)[5]	+	+	+
Коврик (махровый) для ног для каждого проживающего	+	+	+
Фен для сушки волос	+	–	–
Полотенцедержатель, крючки для одежды	+	+	+
Полотенца, в том числе банное, для каждого проживающего	+	+	+
не менее двух	–	–	+
не менее трех	+	+	–
Халат банный (по просьбе проживающего)	+	–	–
Шапочка банная (на каждого проживающего)	+	–	–
Туалетные принадлежности на каждого гостя (замена по мере использования):			
шампунь, гель, туалетное мыло	+	–	–
туалетное мыло (замена по мере использования) или диспенсер с жидким мылом	–	+	+

Окончание таблицы Б.1

Требования	Санатории	Пансионаты	Центры отдыха
Туалетная бумага:	+	+	+
с резервным рулоном	+	–	–
Держатель для туалетной бумаги	+	+	+
Крышка для унитаза	+	+	+
Щетка для унитаза (в футляре)	+	+	+
Корзина для мусора	+	+	+
Пакеты для предметов гигиены	+	+	+
Пакеты для прачечной, химчистки (при наличии прачечной, химчистки) или договора с прачечной/ химчисткой	+	+	+
При отсутствии полного санузла в номере:			
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	–	+	+
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 10 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	+	–	–
Оборудование ванных комнат/душевых:			
ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+
Туалет общего пользования из расчета одна кабина на 10 человек, проживающих в номерах без туалета (не менее двух на каждом этаже)	+	+	+
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло, тканевые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+

[1] Кроме детских санаториев.
[2] В детских санаториях рекомендуется две тумбочки на одного ребенка (для личных вещей и школьных принадлежностей).
[3] Допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками.
[4] Кроме номеров для некурящих.
[5] Кроме номеров с угловыми ваннами или угловыми джакузи.

Примечание — Знак «+» означает обязательность выполнения требования, знак «–» означает необязательность выполнения требования.

Приложение В
(обязательное)

Общие требования к услугам санаториев, пансионатов и центров отдыха

Таблица В.1 — Общие требования к услугам санаториев, пансионатов и центров отдыха

Требования	Санатории	Пансионаты	Центры отдыха
Служба приема — круглосуточный прием (допускается замена администратора дежурным медработником в ночное время)	+	+	+
Вручение корреспонденции проживающим	+	+	+
Почтовые и телеграфные услуги	+	+	+
Поднос багажа по просьбе проживающих	+	+	+
Утренняя побудка по просьбе проживающих	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	–
Ежедневная уборка номера горничной без заправки постелей	–	–	+
Уборка номера горничной к заезду	–	–	+
Смена постельного белья:			
один раз в пять дней	+	+	+
Смена полотенец:			
один раз в три дня	+	+	+
Стирка и глажение:			
исполнение в течение суток	+	+	–
Предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+
Мелкий ремонт одежды и обуви	+	+	–
Автомат для чистки обуви	+	+	–
Хранение багажа	+	+	+
Бизнес-услуги (отправка факсов, электронная почта, Интернет)	+	–	–
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т. п.) по просьбе проживающих	+	+	–
Вызов такси	+	+	+
Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта, спортивные, зрелищные мероприятия	+	+	–
Туристские услуги: экскурсии, гиды-переводчики, туристская информация	+	+	+
Медицинские услуги:			
комплекс медицинских услуг, соответствующий профилю лечения	+	+	–
Вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+
Услуги торговли:			
- магазины, торговые киоски, торговые автоматы	+	+	–
- продажа напитков и товаров первой необходимости на территории (или в службе размещения)	–	–	+
Физкультурные и оздоровительные услуги	+	+	+
Услуги по организации досуга и развлечений	+	+	+
Услуги детской игровой площадки[1)]	+	+	+

[1)] Только для санаториев, пансионатов, центров отдыха с проживанием с детьми.

Примечание — Знак «+» означает обязательность выполнения требования, знак «–» означает необязательность выполнения требования.

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] Федеральный закон от 22.07.2005 г. № 116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
[3] Закон Российской Федерации 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями
[4] Федеральный закон от 30.12.2009 г. № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
[5] Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ от 25.01.2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»
[6] Федеральный закон от 22.07.2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»
[7] СанПиН 2.4.2.2843—2011 Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы детских санаториев
[8] 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: санаторий, пансионат, центр отдыха, рекреационные услуги, услуги санаториев, пансионатов, центров отдыха

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 23.04.2012. Подписано в печать 17.05.2012. Формат 60x84 1/8. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,48. Тираж 146 экз. Зак. 454 .

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