Утвержден и введен в действие

Приказом Федерального

агентства по техническому

регулированию и метрологии

от 8 декабря 2011 г. N 733-ст

**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**

**ГОСТ Р 54599-2011**

Группа Т50

ОКС 03.080.30;

ОКСТУ 0131

Дата введения

1 июля 2012 года

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 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. N 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.

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.

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. Недопустимо 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 физическими 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 °C | + | + | + |
| 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 общественныхпомещениях (вестибюле/службе размещения) | + | + | + <1> |
| Охранная сигнализация, электронные замки или видеокамеры в коридорах | + | + | - |
| Звукоизоляция, обеспечивающая уровень шума менее 35 дБ | + | + | - |
| 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 м2 | + | + | + |
| однокомнатного двухместного - 12 м2 | + | + | + |
| Номера, предназначенные для приема большего числа проживающих, должны иметь площадь из расчета на каждого проживающего, не менее: |  |  |  |
| - 6 м2 - для средств размещения круглогодичного функционирования | + | + | + |
| - 4,5 м2 - 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, м2, не менее: |  |  |  |
| - 1,5 м2 | - | - | + |
| - 1,75 м2 | - | + | - |
| - 2,5 м2 | + | - | - |
| 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 °C | + | + | + |
| 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 x 190 см | - | + | + |
| - односпальная 90 x 200 см | + | - | - |
| - двухспальная 160 x 190 см | - | + | + |
| - двухспальная 180 x 200 см | + | - | - |
| Детская кровать (по просьбе) | + | + | + |
| Прикроватная тумбочка/столик на каждого проживающего | + <2> | + | + |
| 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 | - | + | + |
| 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 N 132-ФЗ "Об основах туристской

 деятельности в Российской Федерации" в редакции Федеральных законов

 с изменениями и дополнениями

[2] Федеральный закон от 22.07.2005 N 116-ФЗ "Об особых экономических зонах

 в Российской Федерации" в редакции Федеральных законов с изменениями

 и дополнениями

[3] Закон Российской Федерации 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав

 потребителей" в редакции Федеральных законов с изменениями

 и дополнениями

[4] Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент

 о безопасности зданий и сооружений"

[5] Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ

 от 25.01.2011 N 35 "Об утверждении порядка классификации объектов

 туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения,

 горнолыжные трассы, пляжи"

[6] Федеральный закон от 22.07.2008 N 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.