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

GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

## 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



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

## 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



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

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**



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

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-



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

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.



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

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].



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

## 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.



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

**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 | + | + | – |



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

*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.



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

**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] | + | + |



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

*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 | – | + | + |



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

*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.



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

**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.



GostPDF.ru
Народная база ГОСТов

## 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.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

GostPDF.ru
Народная база ГОСТов