

Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ 32611-2014

- Настоящий стандарт устанавливает требования по обеспечению безопасности жизни, здоровья, имущества туристов при совершении путешествий.
- Настоящий стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги.



Термины и определения

Безопасность туризма: Безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

Безопасность туристской услуги: Отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте.

Риск (возможная опасность) в туризме: Вероятность причинения вреда жизни и здоровью туристов, имуществу, окружающей среде, жизни и здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда.

Недопустимый (неприемлемый) риск: Уровень риска, установленный административными или регулирующими органами как максимальный, при достижении которого необходимо принять меры по его устранению.

Приемлемый риск: Уровень риска, с которым общество готово мириться для получения определенных благ и выгод в результате своей деятельности.

источник опасности: Основная причина возникновения ущерба, явление или процесс, свойство или развитие которого может стать причиной вреда.

источник опасности природного характера: Источники опасности, зависящие от состояния окружающей природной среды, которые находятся вне контроля и воли человека.

источники опасности техногенного характера: Объекты материального мира, которые в определенные моменты способны выходить из-под контроля человека и развиваться в окружающей среде (техногенные аварии и техногенные катастрофы).

источники опасности социального (антропогенного) характера: Источники опасности, связанные с жизнью общества, взаимодействием людей и их поведением (вооруженные мятежи и конфликты, террористические акты, преступления и иные посягательства на жизнь, здоровье и имущество туристов, межнациональные, межконфессиональные и региональные конфликты, сопровождающиеся насильственными действиями в отношении туристов).

источники опасности в чрезвычайных ситуациях: Источники опасности, возникающие при авариях, катастрофах, стихийных или иных бедствиях в местах пребывания туристов и способные повлечь за собой человеческие жертвы или ущерб здоровью, а также материальные потери и нарушение жизнедеятельности туристов.

травмоопасность: Состояние, характеризующееся повышенным риском получения туристом травм.

пожароопасность: Опасность, представляющая собой риск возгорания.

гидрометеорологическая опасность: Опасность, обусловленная атмосферными, сезонными, погодными, климатическими и географическими факторами, а также атмосферными явлениями, не присущими региону обычного пребывания туристов.

биологическая опасность: Опасность, возникающая при воздействии на туриста болезнетворных микробов, бактерий, вирусов, при контакте с ядовитыми растениями и животными и употреблении некачественных продуктов питания.

экологическая опасность: Опасность, возникающая при отклонении от допустимых значений параметров, характеризующих состояние природной среды, в которой находятся туристы (химический состав воздуха, воды, почвы и т.д.).

токсикологическая опасность: Опасность, возникающая при высоком содержании в воздухе, воде и окружающей туристов среде химических веществ, вредных для здоровья, нарушении правил проведения дезинфекции и дератизации в местах пребывания туристов.

радиоактивная опасность: Опасность, возникающая при радиоактивном заражении мест пребывания туристов.

криминогенная опасность: Опасность, связанная с посягательствами на жизнь, здоровье и имущество туристов, возникающая при антиобщественных проявлениях, правовых нарушениях, нарушениях общественного порядка.

военно-политическая опасность: Опасность, возникающая в момент угрозы или ведения военных действий в туристском регионе, включающая террористические и экстремистские действия.

психофизиологическая опасность: Опасность, возникающая при физических и нервно-психических перегрузках туристов во время путешествия или в процессе оказания туристских услуг.

Общие положения

Безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на:

- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста (экскурсанта), включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;
- имущество туриста (экскурсанта), в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом (экскурсантом) во время путешествия.

Основные факторы, влияющие на безопасность туристов при совершении путешествия, включают в себя:

- географические и природные особенности места пребывания туристов (морская, горная, пустынная местности, климат, наличие специфических животных и насекомых и т.д.);
- культурную, социальную среду временного пребывания, особенности местной пищи, язык, культурные, религиозные и этнические традиции и т.д.;
- особенности видов туристских путешествий (экстремальный туризм, спортивно-оздоровительный туризм и др.);
- уровень качества и безопасности оказываемых услуг;
- соблюдение туристами (экскурсантами) правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций (культурных, религиозных и др.) страны (места) временного пребывания, санитарно-эпидемиологических норм и правил специальных предписаний, указаний и инструкций органов власти, специализированных служб по чрезвычайным ситуациям МЧС, сопровождающих гидов и инструкторов-проводников, а также использование средств индивидуальной защиты.

Виды источников опасности и рисков

В процессе оказания туристских услуг могут проявляться следующие источники опасности:

- - источники опасности природного характера;
- - источники опасности техногенного характера;
- - источники опасности социального характера;
- - источники опасности в чрезвычайных ситуациях.

В результате воздействия совокупности или отдельных источников опасности туристы могут быть подвергнуты различным рискам.

- К рискам в туризме относятся: травмоопасность, пожароопасность, гидрометеорологическая опасность, биологическая, экологическая, токсикологическая, радиоактивная, криминогенная, военно-политическая опасности, а также специфические риски.

Меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов)

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов включает:

- информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;
- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;
- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;
- обеспечение профилактики заболеваний, в т.ч. проведение профилактических медицинских прививок;
- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);

- обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);
- обеспечение сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания (в средствах размещения, во время перевозок туристов и т.д.);
- обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;
- защиту персональных данных туристов, охрана их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;
- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
- сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;
- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

Требования к туристским организациям (туроператорам) по обеспечению безопасности туристов

При формировании и реализации туристского продукта туроператоры обязаны:

- провести анализ возможных рисков для туристов;
- предусмотреть меры для снижения возможных рисков до приемлемого уровня;
- создать необходимые условия для обеспечения личной безопасности туристов (экскурсантов), сохранности их имущества, беспрепятственного получения неотложной медицинской и правовой помощи;
- своевременно предоставлять туристам и экскурсантам необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте;
- обеспечивать услуги инструкторов-проводников, если организуемые путешествия (экскурсии) связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни, здоровья в горной и труднопроходимой местности (спелеологические, водные и др. объекты);
- незамедлительно информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, специализированные службы МЧС, спасательные службы и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на маршрутах или во время проведения экскурсий на территории Российской Федерации и за ее пределами;

- предоставлять туристам (экскурсантам) гарантии оплаты медицинской помощи, если нормативными правовыми актами страны (места) временного пребывания установлены требования таких гарантий;
- предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности;
- при возникновении необходимости организовать эвакуацию пострадавшего туриста (экскурсанта) с места происшествия и из страны (места) временного пребывания;
- приостановить путешествие, экскурсию в случае возникновения риска чрезвычайного происшествия (ситуации);
- обеспечить проведение для туристов (экскурсантов) необходимых инструктажей по безопасности с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута) или экскурсии;
- предоставлять туристам (экскурсантам) информацию о реальной возможности спасения, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи, схемах оповещения и сеансах связи; об аттестации маршрутов, о местах дислокации поисково-(аварийно)спасательных служб по чрезвычайным ситуациям МЧС в соответствии с нормативными правовыми актами*, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

Особенности обеспечения безопасности туристов, путешествующих по внутренним туристским маршрутам

Туристские организации (туроператоры) при формировании и реализации турпродукта, предусматривающего путешествие для туристов по территории государства, должны соблюдать следующие требования:

- формировать и организовывать путешествия по туристским и экскурсионным маршрутам на территории государства только в местностях с благоприятными экологическими, радиационными и санитарно-эпидемиологическими характеристиками;
- заключать договоры с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги, содержащие положения, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов), а также ответственность сторон и порядок возмещения ущерба в случае их нарушения.

Безопасность туристских услуг обеспечивается путем разработки стандартов, сертификации, классификации и аттестации.

Сопровождающие групп, гиды, инструкторы-проводники и другие специалисты, оказывающие туристские услуги, должны иметь документы, подтверждающие их квалификацию.

Особенности обеспечения безопасности туристов на маршрутах *повышенной опасности*

При формировании и реализации маршрутов повышенной опасности, с высоким уровнем риска для жизни и здоровья туристов, исполнитель туристских услуг (туроператор, турагент) обязан:

- уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов специализированные службы по чрезвычайным ситуациям МЧС, органы местного самоуправления муниципальных образований, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности;
- предоставить туристам (экскурсантам) необходимую информацию о сложностях и сроках прохождения маршрута, телефонах экстренной связи, радиочастотах и позывных, инструкторе-проводнике, его квалификации, а также иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;
- до начала путешествия необходимо осуществить оценку подготовленности группы к прохождению маршрута и в случае его изменения заблаговременно уведомить специализированные службы и туристов (экскурсантов);
- составить паспорт маршрута, с указанием плана прохождения маршрута, даты и длительности похода, участка трассы похода, мест ночлега, приютов, мест укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т.д.;

Особенности обеспечения безопасности туристов при осуществлении туристских путешествий в выездном туризме

Туроператоры, работающие в сфере выездного туризма, при формировании и реализации турпродуктов дополнительно должны:

- обеспечить четкое взаимодействие с консульскими учреждениями страны выезда туристов в чрезвычайных ситуациях*;

* На территории Российской Федерации

- предусматривать при заключении договоров с принимающей стороной ответственность за обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества российских туристов и возмещение причиненного ущерба, а также предоставление медицинской и правовой помощи;

- оформить необходимые страховые документы со страховым покрытием, обеспечивающим оказание туристам необходимой медицинской помощи.

Субъекты, обеспечивающие безопасность туристов

К субъектам, обеспечивающим безопасность туристов, относят: Правительство, МИД, МЧС, туроператоров, авиаперевозчиков, страховые компании и другие органы исполнительной власти в пределах их компетенции.

Обязанности субъектов туризма по обеспечению безопасности туристов изложены в нормативных правовых актах и нормативных правовых документах, действующих на территории государства, принявшего стандарт.

Личная безопасность туристов (экскурсантов)

Туристы (экскурсанты) при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности обязаны:

- соблюдать нормативные правовые акты страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории, культуры в стране (месте) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также страны транзитного проезда;
- проходить профилактические мероприятия (прививки) в соответствии с международными и внутренними медицинскими требованиями в случае совершения путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться риску инфекционных заболеваний;
- соблюдать на маршрутах повышенной опасности дополнительные меры безопасности: использовать специальное снаряжение, оборудование, выполнять установленные требования и инструкции, подчиняться решениям инструктора-проводника, пройти соответствующий инструктаж.