



МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
СТАНДАРТ

ГОСТ  
32611—  
2014

## ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

Требования по обеспечению безопасности туристов



Издание официальное

Зарегистрирован  
№ 9137  
10 марта 2014 г.



## Предисловие

Евразийский совет по стандартизации, метрологии и сертификации (ЕАСС) представляет собой региональное объединение национальных органов по стандартизации государств, входящих в Содружество Независимых Государств. В дальнейшем возможно вступление в ЕАСС национальных органов по стандартизации других государств.

Цели, основные принципы и основной порядок проведения работ по межгосударственной стандартизации установлены ГОСТ 1.0—92 «Межгосударственная система стандартизации. Основные положения» и ГОСТ 1.2—2009 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены».

### Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»)

2 ВНЕСЕН Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии Российской Федерации

3 ПРИНЯТ Евразийским советом по стандартизации, метрологии и сертификации по переписке (протокол 64-П от 27 февраля 2014 г.)

За принятие стандарта проголосовали:

Краткое наименование страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Код страны по МК (ИСО 3166) 004—97	Сокращенное наименование национального органа по стандартизации
Армения	AM	Минэкономики Республики Армения
Беларусь	BY	Госстандарт Республики Беларусь
Кыргызстан	KG	Кыргызстандарт
Молдова	MD	Молдова-Стандарт
Российская Федерация	RU	Росстандарт
Узбекистан	UZ	Узстандарт
Украина	UA	Минэкономразвития Украины

4 Настоящий стандарт разработан на основе применения ГОСТ Р 50644—2009

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории указанных выше государств публикуется в указателях национальных (государственных) стандартов, издаваемых в этих государствах, а также в сети Интернет на сайтах соответствующих национальных (государственных) органов по стандартизации.*

*В случае пересмотра, изменения или отмены настоящего стандарта соответствующая информация также будет опубликована в сети Интернет на сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации в каталоге «Межгосударственные стандарты»*

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории указанных выше государств принадлежит национальным (государственным) органам по стандартизации этих государств

## ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

## Требования по обеспечению безопасности туристов

Tourist services. Requirements provided for tourist's security

Дата введения —

## 1 Область применения

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.

## 2 Нормативные ссылки

ГОСТ 22.3.03—97\* Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения

**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 ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. 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 и определения в соответствии с нормативными документами\*\*, действующими на территории государства, принявшего стандарт, а также термины с соответствующими определениями:

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

**3.2 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.

**3.3 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.

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

**3.5 приемлемый риск:** Уровень риска, с которым общество готово мириться для получения

\* На территории Российской Федерации действует ГОСТ Р 22.3.03—94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения»

\*\* На территории Российской Федерации действуют ГОСТ Р 50646—2012 «Услуги населению. Термины и определения», ГОСТ Р 22.3.03—94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения»

определенных благ и выгод в результате своей деятельности.

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

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

**3.8 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).

**3.9 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).

**3.10 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.

**3.11 травмоопасность:** Состояние, характеризующееся повышенным риском получения туристом травм.

**3.12 пожароопасность:** Опасность, представляющая собой риск возгорания.

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

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

**Примечание** – Биологическая опасность может привести к неблагоприятной санитарно-эпидемиологической обстановке.

**3.15 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.).

**3.16 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.

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

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

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

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

**Примечание** – Термины и определения: туризм, туристская деятельность, туроператорская деятельность, турагентская деятельность, туроператор, турагент, туристская организация, туристский продукт, туристская индустрия, формирование туристского продукта, продвижение туристского продукта, реализация туристского продукта, туризм внутренний, туризм въездной, туризм выездной, заказчик туристского продукта, экскурсант, инструктор-проводник применяются в значении, установленном нормативным правовым актом или нормативным правовым документом\*, действующим на территории государства, принявшего стандарт.

---

\* На территории Российской Федерации действует [1]