**О регулировании туристической деятельности в Китае**

(обзорная справка)[[1]](#footnote-1)

**1. План развития туризма в КНР**

Государственный Совет КНР 9 августа 2014 г. опубликовал План развития туризма до 2020 г. (далее – «План»). В соответствии с Планом к 2020 г. общая сумма потребительских расходов в сфере внутреннего туризма в КНР должна достигнуть 5,5 трлн. юаней, каждый житель КНР должен совершить не менее 4,5 туристических поездок ежегодно, а доля туризма в ВВП должна достигнуть 5%.

Для достижений этих показателей в Китае планируется упростить правила допуска на рынок туристских услуг, содействовать интернационализации китайских туристических компаний и развитию международного сотрудничества в сфере туризма, будет продолжено развитие въездного туризма, агротуризма, познавательного туризма, туризма для пожилых граждан. Кроме того, для развития туризма необходимы дальнейшее совершенствование транспортной инфраструктуры, системы оценки кредитоспособности на рынке, финансовая поддержка туризма со стороны государства, контроль над ценами на входные билеты, а также совершенствование системы предоставления оплачиваемых отпусков для работников.

Помимо общих рекомендаций План предусматривает ряд конкретных задач для различных министерств и ведомств Государственного Совета КНР. Например, до середины 2015 г. Министерство трудовых ресурсов и социального обеспечения КНР совместно с Государственным управлением по делам туризма КНР разработают и примут правила регулирования и оценки работы, а также выплаты вознаграждения за труд и социальное обеспечение туристических гидов. Государственное управление по делам туризма КНР совместно с Главным торгово-промышленным управлением КНР составят «черный список» туристических компаний и правила предоставления информации о правонарушениях в сфере туризма.

Необходимо опубликовать новые правила возврата налогов для иностранных туристов. Возможность распространения возврата налогов будет изучаться Министерством финансов КНР совместно с Главным таможенным управлением КНР, Главным государственным налоговым управлением КНР, Министерством коммерции КНР, а также Государственным управлением по делам туризма КНР. К середине 2015 г. планируется усовершенствовать правила безвизового транзита через территорию КНР в течение 72 часов, а также правила визитов океанских лайнеров в китайские порты.

**2. Закон КНР «О туризме»**

Постоянный комитет Всекитайского собрания народных представителей (ВСНП) 25 апреля 2013 г. принял Закон КНР «О туризме».

Закон КНР «О туризме» регулирует вопросы ведения туристской деятельности в КНР, заключения договоров об оказании туристских услуг, обеспечения безопасности туристов, государственного контроля в сфере туризма, разрешения споров, юридической ответственности туристических компаний (туроператоров).

***Права и обязанности туристов***

Закон КНР «О туризме» приводит основные права и обязанности туристов. Ранее многие из этих прав и обязанностей были сформулированы в общем виде в [Законе КНР «О защите прав потребителей»](http://pavel.bazhanov.pro/translations/chinacivillaw/china_consumer_rights_protection_law/), принятом в 1993 г.

Во-первых, туристы пользуются правом на самостоятельный выбор туристских продуктов и правом отказаться от получения услуг в случае принуждения со стороны туристической компании.

Во-вторых, туристы пользуются правом на получение достоверной информации туристских продуктах. Туристы могут требовать от туроператора предоставления услуг в соответствии с договором, заключенным с туристической компанией.

В-третьих, при возникновении опасности причинения личного или имущественного вреда туристы пользуются правом на обращение за помощью и защитой. В случае причинения личного или имущественного вреда туристы вправе получить соответствующую компенсацию.

При этом туристы обязаны:

* соблюдать правила общественного порядка и общественной морали, уважать традиции, культурные и религиозные особенности, не причинять вреда туристическим ресурсам и окружающей среде, следовать нормам цивилизованного туризма;
* не нарушать права и законные интересы местного населения, туристических компаний и их сотрудников, а также других туристов;
* сообщать туристическим компаниям достоверные сведения о состоянии здоровья, следовать правилам безопасности.

Туристы обязаны выполнять меры по временному ограничению туризма, установленные государством, меры обеспечения безопасности и реагирования на чрезвычайные ситуации, предпринимаемые государственными органами, организациями и туристическими компаниями. В случае невыполнения данных мер ответственность возлагается на туриста.

Кроме того, туристы, выезжающие из КНР, не должны незаконно оставаться в стране посещения, разделять или отделяться от туристической группы. Такие же правила распространяются на туристов, въезжающих в КНР индивидуально или в составе туристической группы.

***Туристические компании***

В соответствии с Законом КНР «О туризме» к туристическим компаниям (туроператорам) предъявляются следующие требования:

* наличие постоянного места ведения деятельности;
* наличие необходимого оборудования для ведения деятельности;
* наличие уставного капитала, соответствующего требованиям;
* наличие необходимого количества сотрудников и гидов;
* соответствие другим требованиям, предусмотренным законами и административными правовыми актами. Отдельно стоит выделить Положение «О туристических обществах», устанавливающее правила регистрации туристических компаний с китайским и иностранным капиталом, правила ведения деятельности и ответственность туристических компаний.

Уставный капитал туристической компании должен составлять не менее 300 тыс. юаней, что приблизительно равно 1,5 млн. рублей (статья 6 Положения «О туристических обществах»). Для создания туристической компании необходимо получить лицензию на ведение деятельности в сфере туризма и зарегистрировать создание компании в органах торгово-промышленной администрации.

Туристические компании вправе самостоятельно разрабатывать туристские продукты и осуществлять следующие виды деятельности:

* внутренний туризм (организация туристических поездок для граждан КНР и проживающих в КНР иностранцев в пределах КНР);
* выездной туризм (организация зарубежных туристических поездок для граждан КНР и проживающих в КНР иностранцев);
* приграничный туризм (организация туристических поездок в пределах приграничных зон КНР и иностранных государств);
* въездной туризм (прием в КНР иностранных граждан и оказание для них туристических услуг);
* другие виды туристской деятельности.

Для оказания услуг в сфере выездного и приграничного туризма туристические компании обязаны получить отдельную лицензию. В частности, лицензия на ведение деятельности в сфере выездного туризма выдается после 2 лет работы, если за этот период времени туристическая компания не подвергалась административному наказанию в связи с нарушением прав и законных интересов туристов (статья 8 Положения   
«О туристических обществах»).

Туристические компании обязаны вносить сумму гарантии качества услуг, которая может быть использована для выплаты возмещения вреда, причиненного правам и законным интересам туристов или оплаты расходов при возникновении опасности причинения личного вреда туристам. По действующим правилам для туристических компаний, занимающихся внутренним и (или) въездным туризмом, сумма гарантии составляет 200 000 юаней (приблизительно 1 млн. рублей). Если туристическая компания получила разрешение на организацию выездного туризма, она обязана дополнительно внести гарантию на сумму 1 млн. 200 тыс. юаней.

Закон КНР «О туризме» запрещает туристическим компаниям широко используемую практику продажи туров по заниженной цене (которая может быть меньше себестоимости тура) с получением дохода за счет взимания обязательных дополнительных платежей за посещение туристических объектов, включенных в программу туристической поездки, и комиссионных от магазинов, посещение которых организуется туристической компанией. Это признается нарушение прав туриста. В случае возникновения такой ситуации в течение 30 дней после завершения туристической поездки турист вправе потребовать от туристической компании возврата дополнительных платежей или возврата денег за товары, которые были приобретены в магазинах, с которых туристическая компания получает комиссию.

***Туристические объекты***

Закон КНР «О туризме» вводит государственное регулирование цен (в форме установления фиксированных или рекомендуемых цен) на входные билеты и транспортные услуги в пределах туристических объектов, для «создания которых используются общественные ресурсы». При повышении цен в обязательном порядке должны проводиться слушания с запросов мнений туристов и организаций в сфере туризма и доказываться обоснованность и необходимость повышения цен.

Городские общественные парки и музеи (за исключением важнейших памятников культуры и мест размещения важнейших коллекций культурных ценностей) обязаны постепенно ввести для посетителей бесплатный вход.

В случае повышения цен туристические объекты обязаны объявить о повышении цен за 6 месяцев до начала применения.

Основной причиной, по которой в Китае введены меры по регулированию цен на входные билеты, является быстрый рост этих цен в последние годы. Очень часто рост цен никак не связан с улучшением качества услуг или инфраструктуры.

Еще одна проблема туризма в Китае – огромное количество туристов, особенно в популярных местах и особенно в праздники. Для решения этой проблемы Закон КНР «О туризме» вводит регулирование численности туристов.

Количество туристов, находящихся на территории туристического объекта, не должно превышать максимальное количество, установленное государственными органами, занимающимися регулированием деятельности туристических органов. Туристический объект обязан опубликовать максимальную вместимость, разработать и применять правила контроля над количеством посетителей. Кроме того, туристические объекты могут контролировать численность посетителей за счет предварительного резервирования билетов.

***Договор между туристом и туристической компанией***

В соответствии с Законом КНР «О туризме» при покупке тура должен быть заключен письменный договор, содержащий следующие положения:

* основные данные туриста и туристической компании;
* план туристической поездки;
* минимальная численность туристической группы;
* условия трансферта, проживания и питания;
* полный перечень и время посещения туристических объектов, входящих в программу тура;
* свободное время туристов;
* перечень платежей за туристические услуги, а также сроки и формы их уплаты;
* ответственность за нарушение договора и способы разрешения споров;
* другие положения, предусмотренные законами, подзаконными актами или определенные сторонами.

Если договор заключается не туристической компанией (туроператором), а туристическим агентством, в договоре также должны быть указаны основные сведения о турагенстве.

При заключении договора туристическая компания обязана подробно разъяснить туристу всю информацию, касающуюся плана турпоездки, минимальной численности тургруппы, условий трансферта, проживания и питания, организации посещения туристических объектов и свободного времени туриста, платежей, ответственности за нарушение договора, способов разрешения споров и других положений договора.

Перед началом туристической поездки туристу должен быть вручен туристический ваучер (туристическая путевка), который является частью заключенного договора.

Кроме того, при заключении договора туристическая компания проинформировать туриста о:

* невозможности для туриста воспользоваться услугами туристической компании;
* угрозах безопасности туриста в туристической поездке;
* случаях, в которых туристическая компания в соответствии с действующим законодательством освобождается от ответственности или ответственность туристической компании уменьшается;
* законах, обычаях и религиозных табу места назначения, на которые должен обратить внимание турист;
* деятельности, в которой турист не должен принимать участия в соответствии с законодательством КНР.

Если минимальная туристическая группа не была сформирована, туристическая компания вправе расторгнуть договор с туристом. При этом туристическая компания без последствий может расторгнуть договор на тур в пределах КНР не позднее чем за 7 дней до начала поездки, а договор на зарубежный тур – не позднее чем за 30 дней.

Если минимальная группа не была собрана, туристическая компания с согласия туристов может их передать другому туроператору. При этом ответственность перед туристом несет компания, заключившая договор. В свою очередь, туроператор, которому была передана организация поездки для туристов, несет ответственность перед компанией, заключившей с туристами договор. Если согласие туриста не было получено, договор подлежит расторжению, а все уплаченные туристом платежи – возврату.

До начала туристической поездки турист может передать свои права и обязанности по договору с туристической компанией другому лицу. Туристическая компания не вправе отказать в туристической поездке другому лицу вместо туриста, заключившего договор, если для отказа отсутствует «обоснованная причина». Все расходы, возникающие в связи с отказом туриста от договора в пользу другого лица, несут турист и это другое лицо.

Турист также вправе расторгнуть договор с туристической компанией до окончания туристической поездки. В этом случае туристическая компания обязана вернуть туристу уплаченные им платежи за вычетом расходов, понесенных туристической компанией.

Туристическая компания вправе расторгнуть договор с туристом, если:

* турист болен инфекционным или другим острым заболеванием, что создает угрозу здоровью и безопасности других туристов;
* турист при себе имеет опасные предметы и отказывается передать их органам общественной безопасности;
* турист нарушает законодательство или нормы общественной морали;
* турист грубо нарушает права других туристов и не поддается уговорам и (или) мерам контроля;
* в других обстоятельствах, предусмотренных законами.

При расторжении договора по вине туриста туристическая компания обязана вернуть ему сумму его платежа за вычетом расходов, понесенных туристической компанией. На туриста также возлагается ответственность по компенсации ущерба, причиненного туристической компании.

***Разрешение споров между туристами и туристическими компаниями***

В соответствии с Законом КНР «О туризме» споры между туристическими компаниями и туристами могут быть разрешены путем:

* переговоров между сторонами и заключения соглашения;
* медиации при посредничестве организации потребителей, органа по приему жалоб или другой организации, занимающейся медиацией споров;
* арбитража в арбитражной комиссии (при наличии арбитражного соглашения между туристической компанией и ее клиентом);
* судебного разбирательства.

Если достаточно большое количество туристов предъявляет одинаковые требования к одной туристической компании, туристы могут выбрать одного или нескольких представителей, которые будут участвовать в переговорах, медиации, арбитраже или судебном разбирательстве от лица всех туристов, права которых были нарушены.

Органы, которые будут заниматься приемом жалоб туристов на туристические компании, будут определены местными народными правительствами не ниже уездного уровня. Закон допускает наделение полномочиями по приему и проведению проверок по жалобам туристов уже существующие государственные органы или создание отдельного органа (или структурного подразделения), который будет специализироваться на приеме и проверке жалоб туристов и медиации споров между туристами и туристическими компаниями. Закон КНР «О туризме» обязывает органы, занимающиеся приемом жалоб туристов, сообщать туристам результаты проведенной проверки по жалобе.

Организации потребителей существуют во всех основных городах страны. Например, в Пекине есть Пекинская ассоциация по защите прав потребителей (北京市消费者协会), в Гуанчжоу – Комитет потребителей Гуанчжоу (广州市消费者委员会), в Шэньчжэне – Комитет потребителей Шэньчжэня (深圳市消费者委员会). В соответствии с Законом КНР   
«О защите прав потребителей» организации потребителей занимаются приемом жалоб, проведением проверок и медиации споров между потребителями и участниками предпринимательской деятельности.

Условием проведения медиации при посредничестве организации потребителей, органа по приему жалоб туристов или другой организацией является согласие обеих сторон спора (туриста и туристической компании) на медиацию спора. Кроме того, принятое в результате медиации решение не может быть исполнено в принудительном порядке и не является окончательным.

Передача спора между туристом и туристической компанией в арбитражный орган возможна только при наличии арбитражного соглашения, в котором стороны договорились о передаче спора на рассмотрение определенной арбитражной комиссии.

При уклонении от разрешения спора путем переговоров, медиации при посредничестве организации потребителей, органа по приему жалоб туристов, отсутствии арбитражного соглашения остается возможность разрешения спора в судебном порядке.

***Вступление в силу*** ***Закона КНР «О туризме»***

Помимо вышеуказанных положений Закон КНР «О туризме» достаточно подробно регулирует деятельность гидов, обеспечение безопасности туристов (в том числе за счет системы предупреждения туристов), государственный контроль в сфере туризма, юридическую ответственность туристических компаний и других организаций в сфере туризма (за ведение деятельности без лицензии, недобросовестную конкуренцию, оказание услуг ненадлежащего качества и других нарушения прав туристов и др.).

Закон КНР «О туризме» вступил в силу с 1 октября 2013 г. В связи с этим все туристические компании, работающие в КНР, были обязаны оценить риски, возникающие в связи с принятием Закона. Особенное внимание обращалось на условия договора на покупку туров, заключаемых туристической компанией с туристов, требования к работе туристической компании с гидами и санкции за нарушения законодательства.

**3. Разъяснение к Закону КНР «О туризме»**

Государственное управление по делам туризма КНР 2 сентября 2013 г. опубликовало Уведомление «О применении некоторых положений Закона КНР о туризме» (далее – Уведомление № 280-2013).

Основными положениями Уведомления № 280-2013 являются следующие:

***Приоритет закона над остальными нормативно-правовыми* *актами***

До принятия Закона КНР «О туризме» туристская деятельность в КНР регулировалась подзаконными нормативно-правовыми актами. Среди них стоит выделить Положение «О туристических обществах» (правила создания туристических компаний и регулирования их деятельности), «Временные правила управления приграничным туризмом» (регулирование туристических поездок в приграничных регионах), «Правила управления зарубежных туристических поездок граждан Китая» (регулирование выездного туризма). С 1 октября 2013 г. все ранее принятые подзаконные акты применяются только в той части, в какой они не противоречат Закону КНР «О туризме».

Государственное управление по делам туризма КНР напоминает, что Закон обладает высшей юридической силой по сравнению с остальными подзаконными актами (административными правовыми актами, актами министерств и ведомств Государственного совета КНР и местным законодательством). В случае расхождения положений подзаконных актов с положениями Закона КНР «О туризме», должны применяться положения Закона.

Управления по делам туризма на местах обязаны в пределах своих полномочий внести изменения в подзаконные акты или внести предложения по внесению изменений в соответствующие органы для того, что привести содержание подзаконных актов в соответствие с Законом КНР «О туризме». В случае расхождения положений об административной ответственности (видах, размерах и пределах применении наказаний за правонарушения) в действующих подзаконных актах с положениями Закона КНР «О туризме», управления по делам туризма с 1 октября 2013 г. обязаны применять административные наказания в соответствии с Законом КНР «О туризме».

Закон КНР «О туризме» с 1 октября 2013 г. применяется к исполнению договоров об оказании туристских услуг, заключенных до 1 октября 2013 г., если исполнение данных договоров полностью или частично осуществляется после 1 октября 2013 г.

***Требования к создаваемым туристическим компаниям***

В соответствии со статьей 28 Закона КНР «О туризме» для создания туристической компании необходимы:

* постоянное место ведения деятельности;
* необходимое оборудование для ведения деятельности;
* отвечающая требованиям сумма уставного капитала;
* необходимое количество сотрудников и гидов;
* соответствие другим требованиям, предусмотренным законам и административными правовыми актами.

Закон КНР «О туризме» не раскрывает данные требования. Из других нормативно-правовых актов можно увидеть, что минимальный уставный капитал туристической компании – 300 тыс. юаней (статья 6 Положения   
«О туристических обществах»), а постоянное место ведения деятельности означает, что туристическая компания не может быть зарегистрирована без адреса или с виртуальным офисом. Требование о «необходимом количестве сотрудников и гидов» в подзаконных актах не раскрывается.

Уведомление № 280-2013 уточняет, что необходимыми сотрудниками являются управляющие (менеджеры) и сотрудники, ответственными за общее руководство приемом и отправкой туристических групп. Данные сотрудники должны иметь опыт работы в сфере туризма или схожий профессиональный опыт.

Необходимое количество гидов – гиды должны составлять не менее   
20% штата туристической компании. В любой туристической компании должно быть не менее 3 гидов, имеющих соответствующие удостоверения и заключивших с туристической компанией срочный или бессрочный трудовой договор.

С 1 октября 2013 г. при создании туристических компаний требования о необходимом количестве гидов, наличии менеджеров и руководителей приемом и отправкой туристических групп являются обязательными. Если заявитель не может подтвердить наличие у него необходимых сотрудников, в регистрации туристической компании будет отказано.

Туристические компании, созданные до 1 октября 2013 г. и не соответствующие требованиям, предъявляемым Законом КНР «О туризме», обязаны были выполнить данные требования в течение года (до 1 октября 2014 г.).

***Использование гарантии качества туристических услуг***

В соответствии со статьей 31 Закона КНР «О туризме» туристические компании обязаны вносить сумму гарантии качества услуг, которая может быть использована для выплаты возмещения вреда, причиненного правам и интересам туристов или оплаты расходов при возникновении опасности причинения вреда жизни и здоровью туристов.

Закон КНР «О туризме» не содержит правил использования гарантийной суммы. К возмещению вреда, причиненного правам и интересам туристов, действуют ранее принятые правила, содержащиеся в Положении «О туристических обществах». В соответствии со статьей 15 данного положения управление по делам туризма вправе использовать гарантийную сумму туристической компании для:

* выплаты возмещения туристами, правам и интересам которых был причинен ущерб в результате нарушения туристической компанией договора об оказании туристских услуг, если факт причинения ущерба проверен и признан управлением по делам туризма;
* выплаты возмещения убытков туристам, оплатившим туры, в связи с ликвидацией, банкротством туристических компаний или по другим причинам.

Кроме того, из гарантийной суммы может выплачиваться компенсация по решению народного суда, если туристическая компания отказывается исполнить или не имеет возможности исполнить вступившее в законную силу решение, определение суда или другой судебный акт, признающий факт нарушения прав и законных интересов туриста и обязывающий туристическую компанию возместить причиненный туристу ущерб.

Использование гарантийной суммы для оплаты расходов при возникновении опасности причинения вреда жизни и здоровью туристов уточнено Уведомлением № 280-2013. При возникновении такой опасности туристическая компания, не имеющая возможности оплатить экстренные расходы, обязана обратиться в управление по делам туризма. Туристическая компания может использовать гарантийную сумму для оплаты экстренных расходов, получив управление по делам туризма.

Кроме того, допускается использование гарантийной суммы для оплаты экстренных расходов по решению управления по делам туризма, если туристическая компания отказывается от оплаты данных расходов.

***Получение удостоверения гида***

В соответствии со статьей 37 Закона КНР «О туризме» получить удостоверение гида может физическое лицо, успешно прошедшее экзамен для гидов и заключившее трудовой договор с туристической компанией либо зарегистрированное в соответствующей отраслевой организации.

Государственное управление по делам туризма КНР уточняет, что 1) проведение экзамена для гидов проводится по прежним правилам; 2) под заключением трудового договора с туристической компанией понимается заключение срочного или бессрочного трудового договора.

В случае если за получением удостоверения гида обращается лицо, успешно сдавшее экзамен, но не имеющее трудового договора с туристической компанией, оно обязано зарегистрироваться в отраслевой туристической организации – отделении туристических гидов, другом отделении, созданном при местной ассоциации туристических операторов, или местной ассоциации туристических гидов, созданной на уровне города с районным делением или выше.

***Получение удостоверения руководителя туристической группы***

В соответствии со статьей 39 Закона КНР «О туризме» получить удостоверение руководителя туристической группы могут лица, имеющие удостоверение гида, соответствующее образование, знание языков, опыт работы в туристической отрасли и трудовой договор, заключенный с туристической компанией.

Уведомление № 280-2013 уточняет, что соответствующим образованием является образование не ниже среднего специального; знанием языков –  соответствующее знание языка государства (территории), являющего местом назначения туристической группы, выезжающей за рубеж; опыт работы в туристической отрасли – не менее чем двухлетний опыт работы на соответствующих должностях в туристической компании.

Сотрудники туристических компаний, имеющие удостоверения руководителя туристической группы, но не соответствующие данным требованиям, должны соответствовать требованиям к 1 октября 2016 г. Этот срок достаточен для получения необходимого опыта работы, получения среднего специального образования, изучения основ какого-нибудь иностранного языка.

Права и обязанности туристов в Китае

Перед пиком туристического сезона в Китае, который приходится на конец сентября – начало октября ([праздник середины осени](http://cnlegal.ru/uncategorized/zhongqiu/) и [национальный праздник](http://cnlegal.ru/uncategorized/china_national_day/)), Государственное управление по делам туризма КНР опубликовало памятку с основными правами и обязанностями туриста.

Десять основных прав туриста: право на получение информации, право на отказ от навязываемых товаров и услуг, право на передачу туристической путевки, право на расторжение договора, право на возмещение ущерба, право на уважение, право на обеспечение безопасности, право на помощь и содействие, право на возвращение к месту отправления, право на подачу жалоб.

*Право на получение информации*

Турист вправе получить достоверную информацию о туристском продукте, включая информацию о программе поездки, минимальной численности туристической группы, видах и содержании оплаченных по туристической путевке услуг, распределении свободного времени, а также обстоятельствах, при наступлении которых туристическая компания полностью или частично освобождается от выполнения своих обязанностей по договору. Кроме того, туристы вправе получить от туристической компании информацию о традициях и обычаях, религиозных табу страны назначения.

*Право на отказ от навязываемых товаров и услуг*

Турист вправе самостоятельно выбирать туристские продукты и услуги и отказываться от принудительных платежей и сделок, навязываемых туристической компанией. Без согласия туристов туристические компании, гиды и руководители туристических групп не вправе навязывать туристам покупку товаров в торговых центрах или взимать дополнительные платежи за услуги, не предусмотренные туристической путевкой. Кроме того, турист в соответствии с Законом КНР «О туризме» вправе в течение 30 дней по завершению туристической поездки [потребовать от туристической компании](http://cnlegal.ru/china_visa_tourism/tourism_company_liability/) возврата таких платежей или оформления возврата товаров, приобретение которых было навязано в ходе туристической поездки.

*Право на передачу туристической путевки*

Если турист, заключивший договор об оказании туристских услуг с туристической компанией, не может самостоятельно отправиться в туристическую поездку, он вправе передать свои права и обязанности по договору другому лицу. Туристическая путевка может быть передана в любой момент времени до начала туристической поездки; все дополнительные расходы, возникающие в результате передачи туристической путевки, несут турист и лицо, которому передается туристическая путевка.

*Право на расторжение договора*

После заключения договора об оказании туристских услуг турист вправе расторгнуть договор и потребовать от туристической компании возврата полной стоимости тура, если не набирается минимальная численность туристической группы.

При расторжении договора в ходе туристической поездки турист вправе расторгнуть договор и потребовать возврата от туристической компании части денежных средств за вычетом расходов, которые понесла туристическая компания при организации поездки.

*Право на возмещение ущерба*

Турист вправе требовать от туристической компании возмещения личного и имущественного ущерба.

Если оператор туристического объекта или компания, управляющая гостиницей, передает в подряд части принадлежащего ей объекта для управления другим лицам, оказывающим услуги по размещению гостей, общественному питанию, реализации товаров, оказанию туристских услуг, услуг в сфере развлечений, транспортных услуг, управляющая компания и подрядчик несут солидарную ответственность за ущерб, причиненный туристу.

В случае отказа от выполнения договора об оказании туристских услуг после того как турист направляет компании соответствующее требование и при наличии у туристической компании возможности выполнить договор, то турист может потребовать от туристической компании выплаты компенсации за причиненных личный ущерб или задержку в размере от 100% до 300% от стоимости услуг.

*Право на уважение*

Турист может рассчитывать на уважение его достоинства, национальных обычаев и религиозных убеждений. Кроме того, турист вправе требовать от организаций в сфере туризма сохранения в конфиденциальности его персональных данных, которые стали известны организациям в связи с оказанием туристских услуг.

*Право на обеспечение безопасности*

Турист вправе требовать от туристической компании обеспечить соответствие оказываемых услуг требованиям личной и имущественной безопасности.

Турист может требовать от организаций в сфере туризма размещения предупреждений или предварительно разъяснения о правилах правильного использования оборудования, мерах обеспечения безопасности, действиях в экстренных ситуациях, закрытых для посещения для туристов частях объекта, запрещенных видах деятельности.

*Право на помощь и содействие*

При возникновении опасности причинения личного или имущественного вреда турист вправе обратиться за помощью и содействием к организации в сфере туризма, местному правительству или соответствующему государственному ведомству. За рубежом турист вправе обращаться за помощью и защитой в представительства КНР (консульские учреждения).

*Право на возвращение к месту отправления*

При расторжении договора об оказании туристских услуг в ходе туристической поездки турист вправе потребовать от туристической компании возвращения к месту отправления или в другое разумно обоснованное место, указанное туристом. В случае расторжения договора по вине туристической компании турист может требовать от туристической компании оплаты расходов для возвращения домой.

*Право на подачу жалоб*

Если турист обнаружит нарушение правил со стороны организации в сфере туризма, он вправе проинформировать соответствующий государственный орган: управление по делам туризма, орган торгово-промышленной администрации, управление транспорта, управления по контролю качества, управление здравоохранения. При возникновении спора с туристической компанией турист для урегулирования спора вправе обратиться в местное управление по делам туризма или орган, уполномоченный на прием жалоб туристов, или обратиться с иском в народный суд.

Основные обязанности туристов: цивилизованное поведение, уважение прав других лиц, информирование о состоянии здоровья, содействие в обеспечении безопасности, соблюдение правил въезда и выезда.

*Цивилизованное поведение*

Туристы обязаны соблюдать общественный порядок, нормы морали, уважать местные обычаи и традиции, религиозные верования, не причинять вреда туристическим объектам и окружающей среде и следовать нормам цивилизованного туризма.

*Уважение прав других лиц*

Туристы не вправе причинять вред правам и законным интересам местного населения, организациям в сфере туризма и их сотрудникам и не мешать другим туристам. В случае причинения вреда турист в соответствии с законодательством обязан возместить причиненный вред.

*Информирование о состоянии здоровья*

При заключении договора и получении туристских услуг турист обязан предоставить организации в сфере туризма достоверную информацию о состоянии здоровья и осторожно подходить к выбору туристических маршрутов и туристических объектов.

*Содействие в обеспечении безопасности*

Турист обязан следовать установленным предупреждениям и не перевозить опасные вещи.

Туристы обязаны соблюдать требования, предусмотренные введенными государством временными ограничения туризма, а также мерами по обеспечению безопасности и реагирования в чрезвычайных обстоятельствах, установленными соответствующими ведомствами, органами или организациями в сфере туризма. В случае несоблюдения требований на туриста возлагается предусмотренная законодательством ответственность.

*Соблюдение правил въезда и выезда*

Иностранные туристы, посещающие КНР, не вправе оставаться на территории страны в целях нелегального проживания; китайские туристы, выезжающие за рубеж, не вправе оставаться для нелегального проживания в иностранном государстве. Кроме того, туристы, въезжающие в КНР или выезжающие за пределы КНР вместе с туристической группой, не вправе самовольно отрываться от туристической группы.

**4. Регулирующие органы**

*Государственное управление по делам туризма КНР* является органом [Государственного совета КНР](http://cnlegal.ru/china_administrative_law/state_council_new_structure/), в ведении которого находится государственное управление в области туризма.

Основные функции Государственного управления по делам туризма КНР:

* руководство развитием туристского дела, разработка плана, политики развития и стандартов, разработка проектов законов, подзаконных и ведомственных актов в области туризма, а также контроль над их исполнением; руководство работой местных органов в области туризма;
* разработка стратегии развития внутреннего туризма, въездного туризма и выездного туризма, а также организация ее исполнения; руководство работой зарубежных представительств;
* организация переписи, планирования развития, освоения и охраны туристических ресурсов в КНР; руководство планированием развития важнейших туристических районов, направлений и маршрутов; мониторинг состояния туристической отрасли, ведение статистики и публикация отраслевых данных;
* регулирование рынка туристических услуг, осуществление контроля за качеством услуг, защита прав и законных интересов потребителей туристических услуг и субъектов предпринимательской деятельности в области туризма; регулирование деятельности туристических компаний и их сотрудников; организация разработки стандартов для туристических зон, оборудования, услуг и продуктов, а также организация их исполнения; осуществление контроля за обеспечением безопасности; руководство созданием системы кредитоспособности на рынке туристических услуг;
* продвижение международного обмена и сотрудничества в области туризма; выполнение дел, связанных с сотрудничеством с международными организациями в области туризма; разработка туристической политики в области выездного туризма и приграничного туризма, а также организация ее реализации; утверждение заявлений на создание в КНР туристических организаций иностранными организациями и физическими лицами; разрешение допуска на китайский рынок иностранных туристических организаций; выдача разрешение на осуществление международного туризма, выездного туризма, пограничного туризма;
* совместно с другими ведомствами – разработка туристической политики в отношении САР Гонконг, САР Макао, Тайваня и организация ее исполнения, руководство работой по продвижению на туристических рынках САР Гонконг, САР Макао, Тайваня; выполнение дел в области туризма, связанных с посещением гражданами КНР территорий САР Гонконг, САР Макао, Тайваня, утверждение заявлений на создание в КНР туристических организаций лицами из САР Гонконг, САР Макао, Тайваня, утверждение допуска на китайский рынок туристических организаций из САР Гонконг, САР Макао, Тайваня;
* разработка и организация исполнения плана кадрового обеспечения, подготовка кадров в области туризма; совместно с другими ведомствами – разработка квалификационных стандартов и разрядов для работников в сфере туризма и организация их применения;
* выполнение других функций по поручению Государственного совета КНР.

Структура Государственного управления по делам туризма КНР:

* Канцелярия;
* Департамент политики и правотворчества;
* Департамент содействия развитию туризма и международного сотрудничества;
* Департамент планирования и финансов;
* Департамент контроля и управления;
* Департамент по делам САР Гонконг, САР Макао, Тайваня;
* Департамент кадров.

**5. Правила применения административных наказаний за правонарушения в сфере туризма**

Государственное управление по делам туризма КНР 12 мая 2013 г. опубликовало «Правила применения административных наказаний за правонарушения в сфере туризма» (далее – Правила), принятые управлением в феврале этого года. Правила вступят в силу одновременно с [Законом КНР «О туризме»](http://cnlegal.ru/china_visa_tourism/tourism_law_2013/), в котором приведены составы [административных правонарушений в сфере туризма](http://cnlegal.ru/china_visa_tourism/tourism_company_liability/).

Административные наказания за правонарушения в сфере туризма в соответствии с Правилами:

* предупреждение;
* административный штраф;
* конфискация незаконно полученного дохода;
* приостановление или аннулирование лицензии на оказание услуг выездного туризма;
* предписание провести упорядочивание деятельности;
* изъятие или аннулирование удостоверений гида или руководителя туристической группы;
* аннулирование лицензии туристической компании;
* другие виды административных наказаний, предусмотренные законами и административными правовыми актами.

Контроль за соблюдением законодательства в сфере туристской деятельности будут осуществлять органы [Государственного управления по делам туризма](http://cnlegal.ru/china_administrative_law/state_tourism_administration/), [органы торгово-промышленной администрации](http://cnlegal.ru/china_administrative_law/state_administration_for_industry_commerce/), органы контроля качества, инспекции и карантина, органы Министерства транспорта КНР и другие соответствующие органы. На органы Государственного управления по делам туризма возлагаются обязанности по координации действий всех остальных органов, организации совместных проверок и обмену информацией.

Вынесение решений и применение административных наказаний за правонарушения в сфере туризма осуществляется органами государственного управления в сфере туризма уездной ступени. По общему правилу принятие решение осуществляется органом по месту совершения правонарушения. Если в ходе разбирательства о правонарушении, совершенном принимающей туристической компанией, будет выявлено, что правонарушение также допущено компанией, отправившей группу туристов, местный орган обязан передать материалы (или их копии) для проведения разбирательства по месту нахождения компании, отправившей туристов. В случае если правонарушение совершено за пределами КНР, то разбирательство проводится органом по месту нахождения туристической компании, отправившей группу туристов за рубеж.

Управления по делам туризма провинций, автономных районов, городов центрального подчинения проводят разбирательства по важнейшим и сложным правонарушениям, совершенным в пределах соответствующих административно-территориальных образований. Государственное управление по делам туризма КНР проводит разбирательства по важнейшим делам, имеющим существенное значение для всей страны.

Административное наказание в виде аннулирования лицензии туристической компании (в том числе – лицензии на право организации выездного туризма), удостоверения гида или руководителя туристической группы может быть наложено органом государственного управления в области туризма не ниже окружной ступени (города с районным делением, округа).

Если в ходе разбирательства будет выявлено наличие признаков преступления, органы государственного управления в сфере туризма обязаны передать все документы органам юстиции.

В соответствии с Правилами основания для смягчения административной ответственности за правонарушения в сфере туризма являются:

* добровольная ликвидация или уменьшение негативных последствий административного правонарушения;
* принуждение к совершению административного правонарушения со стороны других лиц;
* наличие значительного вклада в проведении органами государственного управления разбирательства по административному правонарушению;
* другие основания для смягчения административной ответственности.

Правила также содержат подробные положения о процедуре разбирательства по административным правонарушениям (включая упрощенную процедуру, используемую при выясненных фактах, достаточных доказательствах за правонарушения, за которые максимальным наказанием является штраф до 50 юаней для физических лиц или до 1 тыс. юаней – для юридических лиц и других организаций), порядок исполнения решений о применении административных наказаний, делопроизводстве и контроле за исполнением административных наказаний.

Правила вступили в силу с 1 октября 2013 г.

**6. Ответственность турфирм по Закону КНР «О туризме»**

Законом КНР «О туризме» установлена ответственность туристических компаний за некоторые нарушения, в том числе: за ведение деятельности без лицензии на ведение деятельности в сфере туризма, заведомо ложную рекламу услуг, принуждение туристов к покупкам, неинформирование о нарушениях со стороны туристов, посещение туристами незаконных мероприятий при содействии туристических компаний.

*Ведение деятельности без лицензии*

Если организация ведет деятельность в сфере туризма без соответствующей лицензии, орган государственного управления в сфере туризма или орган торгово-промышленной администрации издает предписание об устранении нарушений, конфискует незаконно полученный доход, а также налагает штраф в размере от 10 тыс. до 100 тыс. юаней.

Эта сумма штрафа применяется если размер дохода, полученного в результате ведения незаконной деятельности, не превышает 100 000 юаней. В противном случае орган государственного управления в сфере туризма или орган торгово-промышленной администрации налагает штраф в сумме от   
1-кратной до 5-кратной суммы незаконно полученного дохода. Кроме того, штраф в размере от 2 тыс. до 20 тыс. юаней налагается на лиц, несущих ответственность за нарушение.

Как указано выше (см. раздел 4) органами государственного управления в сфере туризма являются Государственное управление по делам туризма КНР и органы на местах (местные управления по делам туризма). Например, в Пекине этим органом является Комитет по развитию туризма   
г. Пекин (北京市旅游发展委员会), в Шанхае – Управление по туризму   
г. Шанхай (上海市旅游局), в Шэньчжэне – Управление по туризму   
г. Шэньчжэнь (深圳市旅游局).

Органы торгово-промышленной администрации в Китае занимаются регистрацией субъектов предпринимательской деятельности (индивидуальных предпринимателей, товариществ, компаний) и осуществлением государственного контроля над их деятельностью.

Более строгие меры предусмотрены для туристических компаний, которые без лицензии ведут деятельность в сфере выездного или пограничного туризма или незаконно передают лицензию на осуществление деятельности в сфере туризма другим организациям (вне зависимости от того, передается ли лицензия на возмездной или безвозмездной основе). Помимо предписания об устранении нарушений и штрафов, установленных за ведение деятельности без лицензии, органы управления в сфере туризма или органы торгово-промышленной администрации обязаны предписать данным организациям временно приостановить деятельность для упорядочивания и устранения нарушений. При наличии отягчающих обстоятельств ранее выданная лицензия на ведение деятельности в сфере туризма должна быть аннулирована. Кроме того, на ответственных лиц организации налагается штраф в размере от 2 тыс. до 20 тыс. юаней.

*Заведомо ложная реклама услуг*

Реклама туристических компаний в целях привлечения туристов должна основываться на достоверной и точной информации. Закон КНР   
«О туризме» запрещает распространение заведомо ложной рекламы, вводящей в заблуждение туристов.

Если туристическая компания допустит это правонарушение, орган управления в сфере туризма или другой соответствующий орган обязан издать предписание об устранении нарушений, конфисковать незаконно полученный доход, а также наложить на туристическую компанию штраф в размере от 5 тыс. до 50 тыс. юаней. Если сумма незаконно полученного дохода превышает 50 тыс. юаней, сумма штрафа должна составлять от   
1-кратной до 5-кратной суммы незаконно полученного дохода.

При наличии отягчающих обстоятельств орган управления в сфере туризма или другой соответствующий орган издает предписание о временном приостановлении деятельности или аннулировании лицензии на ведение деятельности в сфере туризма.

Кроме того, штраф в размере от 2 тыс. до 20 тыс. юаней налагается на компетентных и других лиц организации, которые несут прямую ответственность.

Стоит также отметить, что за заведомо ложную рекламу туристическая компания может быть привлечена не только к административной ответственности. В соответствии со статьей 222 УК КНР за заведомо ложную рекламу рекламодатель привлекается к уголовной ответственности.

*Запрет на принуждение к покупкам*

Статья 35 Закона КНР «О туризме» запрещает туристическим компаниям организацию туров по необоснованной низкой цене в целях привлечения туристов и извлечения дохода за счет взимания дополнительных платежей в ходе тура или доходов.

Если в программе тура посещение магазинов не указано, туристические компании не вправе организовывать посещение магазинов, кроме как с согласия туристической компании и туристов или по требованию туристов. При этом посещение магазинов не должно оказывать влияния на программу тура для остальных туристов в группе, отказавшихся от посещения магазинов.

Этот запрет связан с широким распространением в Китае извлечения прибыли из туристов путем принуждения к покупкам (в английском языке для этого уже есть термин: *forced shopping*) и связанных с этим инцидентов. Чаще всего новости о полупринудительном изъятии денег у китайских туристов и стычках с тургидами принимающей турфирмы приходят из Гонконга и Макао (например, [Hong Kong Tour Guide Curses & Fights With Mainland Tourists](http://www.chinasmack.com/2011/stories/hong-kong-tour-guide-curses-fights-with-mainland-tourists.html) на Chinasmack или [Mainland tourists forced to shop for fake products](http://www.scmp.com/news/hong-kong/article/1072704/mainland-tourists-forced-shop-fake-products) на South China Morning Post). В самом Китае forced shopping распространен еще больше.

Теперь китайские туристы, которых вынудили что-то купить в ходе туристической поездки, могут потребовать от туристической компании возврата денег в течение 30 дней после завершения тура. Кроме того, туристические компании, которые будут заниматься принуждением туристов к покупкам, будут привлекаться к административной ответственности.

Если туристическая компания занимается принуждением туристов к покупкам в нарушение Закона КНР «О туризме», орган управления в сфере туризма обязан издать предписание об устранении нарушений и временном приостановлении деятельности, конфисковать незаконно полученный доход и наложить на туристическую компанию штраф в размере от 30 тыс. до 300 тыс. юаней. Если сумма незаконно полученного дохода превышает 300 тыс. юаней, сумма штрафа должна составлять от 1-кратной до 5-кратной суммы незаконно полученного дохода. При наличии отягчающих обстоятельств ранее выданная лицензия на ведение деятельности в сфере туризма должна быть аннулирована.

Компетентные и другие лица, которые несут прямую ответственность за допущенное нарушение, также привлекаются к ответственности. Орган управления в сфере туризма обязан конфисковать незаконно полученный этими лицами доход, наложить штраф в размере от 2 тыс. до 20 тыс. юаней, а также временно изъять или аннулировать удостоверения туристического гида или руководителя группы туристов.

*Информирование о нарушениях со стороны туристов*

В соответствии со статьей 55 Закона КНР «О туризме» туристические компании, занимающиеся деятельностью в сфере выездного, въездного и (или) пограничного туризма, обязаны информировать соответствующие государственные органы (органы управления в сфере туризма, полицию, дипломатические представительства и консульские учреждения КНР за рубежом) в случае, если турист занимается каким-либо незаконным видом деятельности, отрывается от организованной туристической группы или пытается незаконно остаться в стране назначения. Это в равной мере касается и китайских туристов, выезжающих за рубеж, и иностранных туристов, въезжающих в КНР.

В случае невыполнения этой обязанности орган управления в сфере туризма налагает на туристическую компанию штраф в размере от 5 тыс. до 50 тыс. юаней, а при наличии отягчающих обстоятельств – издает предписание о временном приостановлении деятельности или аннулирует лицензию туристической компании на ведение деятельности в сфере туризма.

Орган управления в сфере туризма также обязан наложить штраф в размере от 2 тыс. до 20 тыс. юаней на компетентных и других лиц, которые несут прямую ответственность за допущенное нарушение, и временно изъять или аннулировать удостоверения туристического гида или руководителя группы туристов.

Основной вывод, который можно сделать из этого нововведения: начиная с 1 октября 2013 г. отмечена тенденция ужесточения контроля над иностранными туристами, въезжающими в Китае по спискам туристических групп.

*Участие туристов в незаконных мероприятиях при содействии турфирмы*

Еще один запрет касается возможного участия туристических компаний в организации посещения или участия туристов в мероприятиях, незаконных с точки зрения китайского законодательства. Если туристические компании организуют посещение туристами или участие туристов в мероприятиях, которые противоречат законодательству КНР или нормам общественной морали, органы управления в сфере туризма обязаны издать предписание об устранении нарушений и временном приостановлении деятельности для упорядочивания, конфисковать незаконно полученный доход, а также наложить на туристическую компанию штраф в размере от 20 тыс. до 200 тыс. юаней. При наличии отягчающих обстоятельств ранее выданная лицензия на ведение деятельности в сфере туризма должна быть аннулирована.

Кроме того, на компетентные и другие лица, которые несут непосредственную ответственность за допущенное нарушение, налагается штраф в размере от 2 тыс. до 20 тыс. юаней. Органы управления в сфере туризма также обязаны временно изъять или аннулировать удостоверение туристического гида или руководителя туристической группы.

**7. Классификация гостиниц**

В разных странах существуют разные правила присвоения звезд гостиницам. В Китае правила присвоения звезд гостиницам определены государственным стандартом GB/T14308-2010 «Классификация и оценка звездного уровня гостиниц», а порядок проверки и присвоения количества звезд установлены «Правилами применения государственного стандарта GB/T14308-2010» (Уведомление Государственного управления по делам туризма КНР № 234-2010).

В соответствии с государственным стандартом все отели разделены на пять категорий – от однозвездочных до пятизвездочных (включая особую категорию – «платиновые пятизвездочные отели»). Оценка категории всех отелей сначала проводится по обязательным требованиям. Отели, отвечающие обязательным требованиям для отелей трех, четырех и пяти звезд, дополнительно оцениваются по инфраструктуре отеля и качеству управления отелем.

***Обязательные требования***

Для каждой из категорий существуют обязательные требования, которым они должны соответствовать. Например, в *однозвездочных отелях* должны быть:

* система отопления, соответствующая местным климатическим условиям;
* не менее 15 номеров для проживания гостей;
* стойка регистрации, у которой размещены цены на проживание и туристические карты места нахождения;
* круглосуточная подача холодной воды и ежедневная подача горячей воды (время подачи горячей воды должно быть указано);
* горячая питьевая вода в комнатах;
* перечень услуг гостиницы и памятка проживающего в каждом номере;
* общественный телефон;
* услуги по хранению ценных вещей или небольших предметов багажа;
* ежедневная уборка комнат (замена постельного белья – по требованию постояльца).

Стойка регистрации в однозвездочном отеле должна работать не менее 18 часов в сутки. Туалет может быть в номере, на этаже или общий на всю гостиницу – государственный стандарт требует только разделения общественных туалетов на мужские и женские и проведения уборки туалетов не реже чем один раз в день.

Для того чтобы отель получил *три звезды*, в нем должны быть:

* система кондиционирования воздуха;
* не менее 30 номеров для проживания, разделенных на различные категории;
* лифт (для зданий от 4 этажей и выше);
* круглосуточная подача холодной и горячей воды;
* телефон и цветной телевизор в каждой комнате для проживания;
* перечень услуг гостиницы, памятка проживающего, туристическая карта, описание местных достопримечательностей и канцелярские принадлежности в каждом номере;
* услуга по подключению к интернету в каждом номере (с инструкцией по подключению);
* щетка для чистки обуви в каждом номере;
* круглосуточная стойка регистрации;
* возможность оплатить проживание платежной картой;
* услуги по отправке факса, копированию, набору текста, международные телефонные переговоры, прием писем для отправки;
* услуги по вызову такси для клиентов гостиницы;
* ежедневная уборка номеров;
* место для питания, работающее во время завтрака, обеда и ужина.

Самые подробные требования установлены в отношении пятизвездочных отелей. Среди всех остальных требований у *пятизвездочного отеля* должны быть:

* система компьютерного управления, собственный интернет-сайт или страница в интернете;
* система круглосуточного бронирования по телефону, факсу или через интернет;
* возможность оплаты услуг платежными картами китайской (Union Pay) и международных платежных систем, обмен иностранной валюты;
* карты города на китайском и английском языках;
* площадь не менее 70% номеров должна составлять не менее 20 кв. м (не включая коридор и санузел);
* круглосуточный рум-сервис;
* услуги туристического центра (отель может самостоятельно организовывать туры по городу или через туристическую фирму);
* магазин с сувенирами и товарами для туристов.

***Требования к инфраструктуре***

Соответствие отеля требованиям к инфраструктуре оценивается по балльной системе. Общее количество баллов – 600 баллов. Трехзвездочные отели должны набрать не менее 220 баллов, четырехзвездочные – не менее 320 баллов, пятизвездочные – не менее 420 баллов.

В перечне требований к инфраструктуре оценивается место расположения отеля (близость к центру города, деловому центру, достопримечательностям, аэропортам, железнодорожным вокзалам; окрестности отеля), обеспеченность парковочными местами, функциональность и размещение в отеле регистрации, ресторанов и конференц-залов, другие особенности строения, в котором размещен отель (например, если здание является охраняемым памятником культуры), системы управления отелем, лобби (декор, мебель, освещение, лифты и др.), номера для гостей (площадь, высота потолка, ширина кроватей, декор, мебель, освещение др.), рестораны, безопасность, условия для сотрудников отеля.

Самый значимый критерий – номер для гостей, на которые приходится почти треть баллов за инфраструктуру отеля (191 балл). На расположение отеля приходится 30 баллов, лобби – 62 балла, рестораны – 59 баллов, обеспечение безопасности – 16 баллов, специальные требования к деловым отелям – 70 баллов, специальные требования к отелям для отдыха – 65 баллов.

Например, наличие горячих источников на территории под управлением отеля оценивается в 5 баллов (горячих источников в пределах 1 км от отеля – 2 балла), пляжа – 5 баллов (пляж не дальше 1 км от отеля – 2 балла), горнолыжной базы – 5 баллов (горнолыжной базы в пределах 5 км от отеля – 2 балла).

Закрытый бассейн площадью 250 кв. м и больше увеличит ценность отеля на 3 балла, открытый бассейн площадью 300 кв. м и больше – на 2 балла, сауна – на 2 балла. Открытый теннисный корт или комната для сквоша принесет отелю дополнительный балл, закрытый теннисный корт – 2 балла.

***Требования к качеству управления***

Соответствие отеля требованиям к управлению оценивается в процентах (количество набранных баллов, разделенное на общее количество баллов и умноженное на 100%). Трехзвездочные отели должны набрать не менее 70%, четырехзвездочные – не менее 80%, пятизвездочные – не менее 85%.

Общее количество баллов, которые отели могут набрать за управление – 600 баллов, из них: система менеджмента – 60 баллов, качество услуг лобби – 111 баллов, качество обслуживания номеров – 126 баллов, качество обслуживания в ресторанах – 117 баллов, остальные услуги – 84 балла, обслуживание мест общего пользования – 102 балла.

По каждому параметру отели могут получить одну из четырех оценок: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». В большинстве случаев «отлично» принесет 3 балла, «хорошо» – 2 балла, «удовлетворительно» – 1 балл, «неудовлетворительно» – ноль баллов.

В первую очередь здесь оценивается качество услуг отеля, начиная с ответа на звонок на общий телефон и заканчивая отъездом из отеля. Например, оценивается скорость ответа на звонок в отеле, вежливость сотрудников, знание ими цен, различия номеров отеля, способность ответить на английском языке, въезд и выезд из отеля. Здесь же оценивается качество обстановки номеров отеля и мест общего пользования.

***Порядок присвоения звезд***

Все новые отели могут обратиться за присвоением соответствующей категории по истечении 1 года с начала ведения деятельности. Для этого отель готовит заявление на присвоение звезд, заполняет перечни соответствия требованиям по результатам самостоятельно проведенной проверки, а также предоставляет копии свидетельства о праве предпринимательской деятельности, документов на соответствие требованиям пожарной безопасности, оборота продуктов питания и составляет пояснение об особенностях дизайна и отделки отеля.

Уведомление Государственного управления по делам туризма КНР содержит только правила присвоения категории пятизвездочного отеля (при присвоении других категорий используются похожие правила).

Заявление на присвоение отелю категории пятизвездочного подается в комитет по присвоению категорий по месту нахождения отеля. Комитет в течение 1 месяца проводит проверку заявительных документов. Если все документы отвечают требованиям, местный комитет направляет заявительные документы отеля в общенациональный комитет со своей рекомендацией.

Общенациональный комитет организует проведение проверки, для которой направляются 2 или 3 сотрудника. Проверка может проводиться открыто или тайно. Если по результатам проверки отель не соответствует требованиям, отелю предлагается исправить все допущенные ошибки в соответствии с рекомендацией и снова обратиться с заявлением о проведении проверки. После получения нового заявления в течение 1 месяца проводится повторная проверка.

После проведения проверки общенациональный комитет принимает решение о присвоении звезд отелю. Решение об отказе может быть обжаловано в Государственное управление по делам туризма КНР, за которым остается право принятия окончательного решения.

Общенациональный комитет по поручению Государственного комитета по делам туризма КНР также регулярно проводит выборочную проверку отелей, которым присвоена звездная категория. В случае выявления несоответствия отеля требованиям Государственное управление по делам туризма КНР вправе отменить решение о присвоении категории отелю.

Решение о присвоении звезд действует 3 года. По истечении трех лет проводится повторная проверка отеля.

1. Подготовлено по материалам СNlegal.ru. [↑](#footnote-ref-1)