

TURISM JA SELLEGA SEOTUD TEENUSED
Nõuded ja suunised Covid-19 leviku vähendamiseks
turisminduses

Tourism and related services
Requirements and guidelines to reduce the spread of
Covid-19 in the tourism industry
(ISO/PAS 5643:2021)

EESSÕNA CEN-i TÖÖRÜHMA KOKKULEPPE EESTIKEELSELE VÄLJAANDELE

See väljaanne on

- CEN-i töörühma kokkuleppe CWA 5643-1:2021 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmunisega EVS Teataja 2022. aasta veebruarikuu numbris.

Dokumendi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium, dokumendi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus.

Dokumendi on tõlkinud Interlex OÜ, tõlke ekspertiisi on teinud Eesti Hotellide ja Restoranide Liit MTÜ.

See dokument on vabatahtlikuks kasutamiseks mõeldud juhend COVID-19 leviku tõkestamise meetmetega, mille rakendamine võimaldab turismiettevõtetel osutada turvaliselt teenuseid koroonaviiruse SARS-CoV-2 leviku tingimustes. See dokument ei asenda Eestis kehtivaid koroonaviiruse SARS-CoV-2 leviku tõkestamise meetmed või pädevate asutuste esitatud juhendmaterjale.

Euroopa standardimisorganisatsioonid on teinud CEN-i töörühma kokkuleppe CWA 5643-1:2021 rahvuslikele liikmetele kättesaadavaks 19.05.2021.

Date of Availability of the CEN Workshop Agreement CWA 5643-1:2021 is 19.05.2021.

See dokument on CEN-i töörühma kokkuleppe CWA 5643-1:2021 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus.

This document is the Estonian [et] version of the CEN Workshop Agreement CWA 5643-1:2021. It was translated by the Estonian Centre for Standardisation and Accreditation.

Tagasisidet dokumendi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.100.01; 03.200.01

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autoriõiguse kaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskusega: Koduleht www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

ICS 03.100.01; 03.200.01

English Version

**Tourism and related services - Requirements and
guidelines to reduce the spread of Covid-19 in the tourism
industry (ISO/PAS 5643:2021)**

This CEN Workshop Agreement has been drafted and approved by a Workshop of representatives of interested parties, the constitution of which is indicated in the foreword of this Workshop Agreement.

The formal process followed by the Workshop in the development of this Workshop Agreement has been endorsed by the National Members of CEN but neither the National Members of CEN nor the CEN-CENELEC Management Centre can be held accountable for the technical content of this CEN Workshop Agreement or possible conflicts with standards or legislation.

This CEN Workshop Agreement can in no way be held as being an official standard developed by CEN and its Members.

This CEN Workshop Agreement is publicly available as a reference document from the CEN Members National Standard Bodies.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Republic of North Macedonia, Romania, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and United Kingdom.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

CEN-CENELEC Management Centre: Rue de la Science 23, B-1040 Brussels

SISUKORD

EUROOPA EESSÕNA.....	5
EESSÕNA.....	6
SISSEJUHATUS.....	7
1 KÄSITLUSALA.....	8
2 NORMIVIITED.....	8
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED.....	9
4 COVID-19 RISKIOHJE NÕUDED.....	10
4.1 Üldist.....	10
4.1.1 Üldnõuded.....	10
4.1.2 Õigusnõuded.....	10
4.2 COVID-19 riskide ohjamise töörühm.....	10
4.3 Situatsiooniplaan.....	11
4.4 Turismiettevõtte üldmeetmed.....	11
4.5 Töötajad.....	12
4.5.1 Üldnõuded.....	12
4.5.2 Töötajate ruumid.....	13
4.6 Informatiivsed meetmed.....	13
4.7 Puhastamise ja desinfitseerimise nõuded.....	14
4.8 Kütte-, ventilatsiooni- ja kliimaseadmed (<i>heating, ventilating and air conditioning, HVAC</i>).....	15
5 ERINÕUDED TURISMI ALLSEKTORITE KAUPA.....	15
5.1 Majutuskohad.....	15
5.1.1 Üldist.....	15
5.1.2 Vastuvõtuala ja (sisse)registreerimisteenus.....	16
5.1.3 Majutusruumid.....	16
5.1.4 Puhkekülad või -laagrid.....	16
5.1.5 Hostelid.....	16
5.1.6 Hotellid.....	16
5.1.7 Üldkasutatavad ruumid.....	17
5.1.8 Puhastamise ja desinfitseerimise nõuded majutuskohale.....	17
5.2 Seiklus- ja ökoturism.....	18
5.2.1 Üldist.....	18
5.2.2 Enne tegevust.....	18
5.2.3 Tegevuse ajal.....	18
5.2.4 Pärast tegevust.....	19
5.3 Rannad.....	19
5.3.1 Üldist.....	19
5.3.2 Ohutu mahutavus.....	19
5.3.3 Juurdepääsukohad.....	20
5.3.4 Turvalisus, päästmine ja esmaabi.....	20
5.3.5 Juurdepääsetavus.....	20
5.3.6 Duširuumid ja jalapesuvõimalused.....	20
5.3.7 Kaubanduslikud tegevused.....	20
5.4 Toitlustusteenused.....	21
5.4.1 Üldnõuded.....	21
5.4.2 Köök.....	22
5.4.3 Teenused.....	22
5.5 Golfiteenused.....	24
5.5.1 Üldnõuded.....	24

5.5.2	Enne mängimist.....	24
5.5.3	Mängu ajal.....	24
5.5.4	Ruumid.....	25
5.6	Ravi- ja tervisekeskused.....	25
5.6.1	Üldist.....	25
5.6.2	Ootealad, nõustamiskohad.....	26
5.6.3	Protseduurid.....	26
5.7	Konverentsiteenus (nt koosolekud, kampaaniaüritused, konverentsid ja üritused).....	27
5.7.1	Üldist.....	27
5.7.2	Tegevuste planeerimine.....	27
5.7.3	Tegevuse ettevalmistamine ja läbiviimine.....	28
5.8	Muuseumid ja kultuurimälestised.....	30
5.8.1	Üldist.....	30
5.8.2	Vastuvõtt, teave ja kommunikatsioon.....	30
5.8.3	Broneerimine ja piletimüük.....	31
5.8.4	Giidiga külastused.....	31
5.8.5	Nõuded rajatisele.....	31
5.9	Looduskaitsealad.....	31
5.9.1	Üldist.....	31
5.9.2	Avalike ruumide ja teenuste kasutamisega seotud mahutavuse kontroll ja ohutu vahemaa.....	32
5.9.3	Külastajate tervitamine ja vastuvõtt.....	32
5.9.4	Broneerimine ja piletimüük.....	33
5.9.5	Looduskaitsealade külastamine.....	33
5.10	Öine meelelahutus.....	33
5.10.1	Üldnõuded.....	33
5.10.2	Kassad, juurdepääs ja sisenemine.....	33
5.10.3	Baarid ja jookide väljastamise teenused.....	34
5.10.4	Broneerimine ja tähtpäevad.....	34
5.11	Sukeldumine.....	34
5.11.1	Üldist.....	34
5.11.2	Üldnõuded.....	34
5.11.3	Varustuse kaalutlused.....	35
5.11.4	Kompressorid.....	36
5.11.5	Sukeldumistegevus.....	36
5.12	Suusapiirkonnad.....	37
5.12.1	Üldnõuded.....	37
5.12.2	Juurdepääsukohad ja vastuvõtt.....	37
5.12.3	Suusapiirkond.....	37
5.12.4	Seadmete ja materjalide rentimine.....	38
5.12.5	Suusaüritused ja meistrivõistlused.....	38
5.12.6	Suusakool.....	38
5.12.7	Lasteala või lumelinn.....	38
5.13	Teema- ja lõbustuspargid.....	38
5.13.1	Üldnõuded.....	38
5.13.2	Külastaja juurdepääs ja vastuvõtuala.....	39
5.13.3	Esinemised ja etendused.....	39
5.13.4	Atraktsioonid ja meelelahutusrajatised.....	39
5.14	Turistide vedu.....	40
5.14.1	Üldist.....	40
5.14.2	Broneerimine.....	40
5.14.3	Terminalid ja kontorid.....	40
5.14.4	Nõuded sõidukitele.....	40
5.14.5	Autorent.....	41
5.15	Reisijuhid.....	41

5.15.1	Üldist.....	41
5.15.2	Külastuse või tegevuste kavandamine	41
5.15.3	Reisijuhi tegevuse kooskõlastamine teiste turismiteenuste osutajatega	42
5.15.4	Teave ja teabevahetus	42
5.15.5	Giiditeenusega ekskursioonid.....	42
5.16	Turismiattraksioonid.....	42
5.16.1	Üldist.....	42
5.16.2	Turismiattraksioonide ja nendega seotud tegevuste kavandamine	43
5.16.3	Tervitamine kohapeal	43
5.16.4	Külastused.....	43
5.17	Turismiinfopunktid	44
5.18	Reisibürood	44
5.19	Unikaalsed avalikud ruumid.....	45
5.20	Jahisadamad ja merendusega seotud tegevused.....	45
5.20.1	Üldist.....	45
5.20.2	Klientide teenindamine kontorites.....	45
5.20.3	Operatiivsed tegevused	46
5.20.4	Üldkasutatavad ruumid	46
5.20.5	Veesõidukite sildumiskohad.....	46
5.20.6	Paatide, laevade, hõljukite ja lisavarustuse rentimine	46
5.20.7	Lisategevused	46
5.20.8	Merespordikoolid ja merendusega seotud tegevused	46
6	KÕIGI ALLSEKTORITE KÕRVALTEENUSED JA -RAJATISED	47
6.1	Üldist.....	47
6.2	Ühised tualettruumid (sealhulgas teisaldatavad tualetid), riietusruumid jaapid	47
6.3	Spordisaalid.....	48
6.4	Ujulad	48
6.5	Autoparkija teenus	49
6.6	Laste mänguväljakud, sportimisvõimalused ja muud vaba aja veetmise võimalused	49
6.7	Meelelahutustegevused	49
6.8	Ostukohad	49
6.9	Liftid.....	49
	Lisa A (teatmelisa) Näomaskid.....	50
	Lisa B (teatmelisa) Juurdepääsetavuse kaalutlused situatsioonplaani kavandamisel.....	52
	Kirjandus.....	54

EUROOPA EESSÕNA

Dokumendi ISO/PAS 5643:2021 on koostanud ISO (International Organization for Standardization) tehniline komitee ISO/TC 228 „Tourism and related services“ ja dokumendina CWA 5643-1:2021 üle võtnud CEN-i töörühm EUROSAFETOUR „Response to COVID-19 – Health and safety protocols for tourism establishments and services“, mille sekretariaati haldab UNE.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et dokumendi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. CEN ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest.

Jõustumisteade

CEN on dokumendi ISO/PAS 5643:2021 teksti muutmata kujul üle võtnud dokumendina CWA 5643-1:2021.

EESSÕNA

ISO (International Organization for Standardization) on ülemaailmne rahvuslike standardimisorganisatsioonide (ISO rahvuslike liikmesorganisatsioonide) föderatsioon. Tavaliselt tegelevad rahvusvahelise standardi koostamisega ISO tehnilised komiteed. Kõigil rahvuslikel liikmesorganisatsioonidel, kes on mingi tehnilise komitee pädevusse kuuluvast valdkonnast huvitatud, on õigus selle komitee tegevusest osa võtta. Selles töös osalevad ka ISO-ga seotud rahvusvahelised riiklikud organisatsioonid ning vabaühendused. Kõigis elektrotehnika standardimist puudutavates küsimustes teeb ISO tihedat koostööd Rahvusvahelise Elektrotehnikakomisjoniga (IEC).

Selle dokumendi väljatöötamiseks kasutatud ja edasiseks haldamiseks mõeldud protseduurid on kirjeldatud ISO/IEC direktiivide 1. osas. Eriti tuleb silmas pidada eri heakskiidukriteeriumeid, mis on eri liiki ISO dokumentide puhul vajalikud. See dokument on kavandatud ISO/IEC direktiivide 2. osas esitatud toimetamisreeglite kohaselt (vt www.iso.org/directives).

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et dokumendi mõni osa võib olla patendiõiguse objekt. ISO ei vastuta sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise ega selgumise eest. Dokumendi väljatöötamise jooksul väljaselgitatud või selgunud patendiõiguste üksikasjad on esitatud peatükis „Sissejuhatus“ ja/või ISO-le saadetud patentide deklaratsioonide loetelus (vt www.iso.org/patents).

Mis tahes selles dokumendis kasutatud äriline käibenimi on kasutajate abistamise eesmärgil esitatud teave ja ei kujuta endast toetusavaldust.

Selgitused standardite vabatahtliku kasutuse ja vastavushindamisega seotud ISO eriomaste terminite ja väljendite kohta ning teave selle kohta, kuidas ISO järgib WTO tehniliste kaubandustõkete lepingus sätestatud põhimõtteid, on esitatud järgmisel aadressil: www.iso.org/iso/foreword.html.

Dokumendi on koostanud tehniline komitee ISO/TC 228 „Tourism and related services“.

Igasugune tagasiside või küsimused selle dokumendi kohta tuleks suunata dokumendi kasutaja rahvuslikule standardimisorganisatsioonile. Täielik loetelu nende organisatsioonide kohta on leitav veebilehelt www.iso.org/members.html.

SISSEJUHATUS

Turism on üks kiiremini kasvavaid majandussektoreid maailmas ja sotsiaalmajandusliku progressi võtmevaldaja. Koroonaviirusest SARS-CoV-2 põhjustatud COVID-19 pandeemia algusest on turismisektor aga rängalt kannatada saanud. UNWTO (2021) andmetel oli maailm COVID-19 tõttu tunnistajaks 2020. aastal registreeritud rahvusvahelise turismi enneolematule 73 % langusele, 1,1 miljardi rahvusvahelise turisti kaotusele ja 1,3 triljoni USA dollari kaotamisele turismi ekspordituludes. Peale selle on praegu tegelikult ohus 100–120 miljonit töökohta.

Niivõrd olulise mõju puhul majandusele on riigid näinud vajadust välja selgitada ja kohaldada meetmeid, mis vähendavad pandeemia levikut ning taastavad kindlustunde turismi suhtes reisimiseks ja turismiteenuste tarbimiseks. Sellega seoses on kogu maailmas välja töötatud erinevate lähenemisviiside ja ulatustega riiklikud, piirkondlikud, avaliku ja erasektori juhised COVID-19 leviku vastu ning tundub asjakohane ja vajalik ühtlustada meetmed koroonaviiruse SARS-CoV-2 ülekandumise riski vähendamiseks üheks juhiseks, mis annaks riikidele raamistiku kokkulepitud miinimumnõuete ja soovitustega, mida ülekandumise riski olemasolu ajal arvestada.

Selles dokumendis täpsustatakse põhinõudeid ja suuniseid koroonaviiruse leviku tõkestamiseks turismivaldkonnas ning samal ajal täiendab olemasolevaid riiklikke juhiseid. Need meetmed aitavad kaasa turismisektori taastumisele ja taastavad reisijate usalduse.

1 KÄSITLUSALA

Selles dokumendis kehtestatakse nõuded ja soovitused turismiettevõtetele koroonaviiruse SARS-CoV-2 leviku tõkestamiseks, et kaitsta oma töötajate tervist COVID-19 eest ning pakkuda turistidele ja elanikele ohutuid turismiteenuseid ja -tooteid.

MÄRKUS See dokument ei käsitle töötajate tööväliseid tegevusi.

See dokument kehtib kogu turismi väärtusahela, sealhulgas järgmise 20 allsektori kohta:

- majutuskohad;
- seiklus- ja ökoturism;
- rannad;
- toitlustusteenused;
- golfiteenused;
- ravi- ja tervisekeskused;
- konverentsiteenused;
- muuseumid ja kultuurimälestised;
- looduskaitsealad (*natural protected areas*, NPAs);
- öine meelelahutus;
- sukeldumine;
- suusapiirkonnad;
- teema- ja lõbustuspargid;

MÄRKUS Siia kuuluvad veepargid, loomapargid (loomaaiad, akvaariumid, eluslooduse varjupaigad) ja perekondlikud meelelahutuskeskused.

- turistide vedu;
- reisijuhid;
- turismiatraksioonid;
- turismiinfopunktid;
- reisibürood;
- unikaalsed avalikud ruumid;
- jahisadamad ja merendusega seotud tegevused.

Eeldatakse et iga turismiettevõtte järgib ainult neid meetmeid, mida kohaldatakse tema pakutavate teenuste, sealhulgas peatükis 4 sätestatud põhinõuete, peatükis 5 toodud asjakohase kohaldatava jaotise ning peatükis 6 toodud asjakohaste kohaldatavate kõrvalteenuste ja -ruumide suhtes.

MÄRKUS Termin „turismiettevõtte“ kehtib kõigi 20 allsektori kohta.

2 NORMIVIITED

Selles dokumendis ei ole normiviiteid.