

## **МЕМОРАНДУМ О ВЗАИМОПОНИМАНИИ**

**между Федеральным агентством по туризму (Российская Федерация)  
и Государственным управлением по делам туризма Китайской Народной  
Республики о дальнейшем расширении сотрудничества в области  
повышения качества туристского обслуживания**

Федеральное агентство по туризму (Российская Федерация)  
и Государственное управление по делам туризма Китайской Народной  
Республики, именуемые в дальнейшем Сторонами,

руководствуясь положениями Соглашения между Правительством  
Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики  
о сотрудничестве в области туризма от 3 ноября 1993 года с изменениями,  
внесёнными Протоколом от 11 октября 2011 года,

Соглашения между Правительством Российской Федерации  
и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых  
туристических поездках от 29 февраля 2000 года с изменениями, внесёнными  
Протоколом от 17 ноября 2006 года,

Меморандума о реализации Плана действий по развитию российско-  
китайского взаимодействия в гуманитарной сфере от 6 декабря 2012 года,

а также выражая желание укреплять дружественные связи между  
народами обоих государств,

стремясь к дальнейшему росту взаимных туристических потоков,  
в целях создания комфортных условий пребывания туристов  
государства одной Стороны на территории государства другой Стороны,  
в интересах обеспечения законных прав и интересов туристов обеих  
стран

пришли к взаимопониманию о нижеследующем:

### **I. Области сотрудничества**

1. Информационное обеспечение поставщиков и потребителей  
туристских услуг.

2. Развитие туристской индустрии, обеспечивающей поддержку  
и защиту туристов, предприятий туристской индустрии и их объединений.

3. Укрепление сотрудничества в области мониторинга и управления  
туристическим рынком, обеспечение качества и безопасности туристского  
продукта.

4. Содействие профессиональному обучению и повышению  
квалификации сотрудников предприятий туристской индустрии.

## **II. Направления сотрудничества**

1. В интересах информационного обеспечения предприятий туристской индустрии и потребителей туристских услуг Стороны будут:

- развивать государственные, региональные и отраслевые информационные системы на русском и китайском языках о природных и историко-культурных туристских ресурсах, национальных праздниках и событийных мероприятиях своих стран;

- поощрять информационный обмен и обмен опытом между предприятиями туристской индустрии, отраслевыми экспертами и профильными СМИ двух стран по вопросам качества и безопасности туристских услуг;

- принимать меры к налаживанию обратной связи с потребителями туристских услуг, организовывать работу колл-центров (горячих линий) и специализированных интернет-ресурсов на языке заявителей для оперативного решения вопросов по обоснованным жалобам и претензиям туристов.

2. В интересах поддержки и защиты туристов, предприятий туристской индустрии и их объединений Стороны будут:

- в рамках своей компетенции принимать меры по формированию комфортной конкурентной среды для предприятий туристской индустрии, исключаяющей недостоверную рекламу, демпинг, навязывание туристам дополнительных оплачиваемых услуг, немотивированное изменение маршрута и программы туристической поездки, привлечение для обслуживания туристов неквалифицированного персонала;

3. В целях укрепления сотрудничества в области мониторинга и управления туристическим рынком, обеспечения качества и безопасности туристского продукта Стороны будут:

- оказывать содействие предприятиям туристской индустрии в деятельности по формированию портрета и особенностей поведения потребителей услуг, их уровня ожиданий, запросов и предпочтений, восприятия качества туристских услуг с учётом национального, демографического и социально-культурного факторов, проведению регулярных исследований уровня удовлетворённости клиентов;

- путем стандартизации непрерывно повышать качество туристских услуг;

- непрерывно повышать удобство способов оплаты, способствовать введению безналичной формы оплаты туристами за оказанные услуги и приобретаемые товары;

– обмениваться информацией о возникновении чрезвычайных ситуаций на территориях своих государств, оказывать содействие в оказании необходимой помощи туристам своих стран и их возвращении к местам постоянного проживания;

– содействовать отраслевым организациям и предприятиям туристской индустрии в предоставлении туристам услуг медицинского страхования на весь период пребывания на территории принимающей страны.

4. В интересах содействия профессиональному обучению и повышению квалификации сотрудников предприятий туристской индустрии Стороны будут:

– поддерживать развитие сотрудничества между учреждениями высшего и среднего профессионального образования двух стран в области подготовки квалифицированных и мотивированных кадров для предприятий туристской и сопутствующих отраслей;

– в рамках своей компетенции оказывать содействие прохождению профессиональной подготовки граждан государства одной Стороны в учебных заведениях и предприятиях туристской индустрии государства другой Стороны.

### **III. Организация сотрудничества**

В целях реализации положений настоящего Меморандума Стороны поручат национальным туристическим ассоциациям разработать и согласовать отраслевую программу совместных действий в интересах обеспечения качества и безопасности туристских услуг, оказываемых туристам государства одной Стороны на территории государства другой Стороны.

### **IV. Общие положения**

1. Настоящий Меморандум не является международным договором, не создает прав или обязательств, регулируемых международным правом, реализуется в соответствии с законодательством государств Сторон.

2. Каждая из Сторон в рамках своей компетенции будет осуществлять взаимодействие с органами власти своего государства, а также с негосударственными организациями с целью реализации положений настоящего Меморандума.

## **V. Внесение изменений**

В настоящий Меморандум по взаимному согласию Сторон могут вноситься изменения.

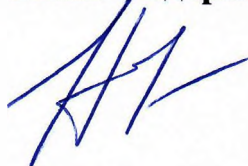
## **VI. Применение, срок действия и окончания**

1. Настоящий Меморандум применяется с даты подписания в течение пяти лет, по истечении которых его применение автоматически продлевается до тех пор, пока одна из Сторон письменно не уведомит другую Сторону о своем намерении прекратить его применение.

2. Прекращение применения настоящего Меморандума не затронет проектов, находящихся в стадии реализации, если иное не согласовано Сторонами в письменном виде.

Настоящий Меморандум подписан в г.Гуанчжоу (провинция Гуандун, КНР) 12 сентября 2017 года в двух экземплярах, каждый на русском и китайском языках.

**За Федеральное агентство  
по туризму  
(Российская Федерация)**



**За Государственное управление  
по делам туризма  
Китайской Народной Республики**

