



# ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل ها

معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

۱۳۹۶

## فهرست مطالب

- مقدمه
- هدف
- ضوابط معیارهای مندرج در جدول درجه بندی

### بخش اول – نحوه ارزیابی معیارهای تعیین شده در درجه بندی هتل ها

- فصل یکم: تجهیزات
- فصل دوم: خدمات به میهمان
- فصل سوم: دسترسی و توسعه پایدار

### بخش دوم – نحوه گزینش اتاق های خواب

- اصول و مبانی گزینش اتاق های خواب
- نمونه گیری اتاق های خواب
- نحوه محاسبه نمرات ارزیابی

## مقدمه

نظام‌های متعددی برای ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری در سراسر دنیا وجود دارد که اغلب آنها ملی بوده و از کشوری به کشور دیگر متفاوت هستند، هر چند که با توجه به گسترش روزافزون صنعت گردشگری و افزایش سطح بینش، آگاهی و انتظارات مسافران و گردشگران، دستیابی به یک مقیاس بین‌المللی در درجه بندی تاسیسات گردشگری در آینده نزدیک دور از انتظار نیست.

درجه بندی تاسیسات گردشگری در ایران نخستین بار در هتل‌ها و بر مبنای ضوابط معماری و مهندسی مصوب سال ۱۳۴۶ وزارت کشور صورت پذیرفت و سپس در سال ۱۳۷۶ سازمان ایرانگردی و جهانگردی تغییراتی در آن ایجاد نمود و با تهیه ضوابط فنی-ساختمانی مهمانپذیرها، هتل آپارتمانها و واحدهایی پذیرایی بین راهی، ضوابط قبلی را مورد بازنگری قرار داد. با توجه به ماهیت این ضوابط، عمدتاً شاخص‌ها و ضوابط معماری و مهندسی مبنای درجه بندی قرار می‌گرفت. از سال ۱۳۸۴ تهیه و تدوین ضوابط استاندارد کیفی تاسیسات گردشگری در دستور کار سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری قرار گرفت تا به عنوان مکمل ضوابط فنی-ساختمانی، مبنای صحیحی برای درجه بندی تاسیسات گردشگری باشد. ضوابط اخیر، تاسیسات گردشگری را در پنج حیطه امور ساختمانی و تأسیساتی، امور خدمات و تجهیزات، امور ایمنی و بهداشت، امور غذایی، اشره و امور مدیریت، نیروی انسانی و آموزش مورد سنجش قرار داده، بر اساس نتایج گزارشات ارزیابی درجه واحد مشخص می‌گردید. با این حال در مجموع هنوز هم، شاخص‌های کالبدی و ساختمانی در ارزیابی نهایی واحد‌های گردشگری نقش غالب و تعیین کننده را داشت.

اگرچه ضوابط درجه بندی تاسیسات گردشگری در کشورهای مختلف دارای برخی معیارها و سرفصل‌های مشترک می‌باشد، لیکن به دلیل ظهور و گسترش رویکردهای نوین در ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری و لزوم توجه به معیارهایی نظیر کیفیت خدمات و رضایت مندی مشتریان، پاسخگویی در قبال خواسته‌ها و انتظارات جامعه محلی از طریق توجه به شاخص‌های توسعه پایدار و رعایت ملاحظات مربوط به دسترسی و بهره‌مندی همه اقشار جامعه بویژه معلولین و جانبازان معزز از مراکز خدماتی-رفاهی، پذیرایی و اقامتی، رشد چشمگیر فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و جایگاه آن در ارائه خدمات به گردشگران، بازنگری اساسی ضوابط موجود امری اجتناب ناپذیر می‌نمود تا با ملحوظ نمودن نیازها و انتظارات کلیه ذینفعان و توجه به شاخص‌های بین‌المللی، زمینه افزایش سطح کیفیت خدمات و ورود تدریجی صنعت گردشگری کشور به فرآیند حرفه‌ای و رقابت پذیر در سطح بین‌المللی فراهم گردد.

بطور کلی نظام‌های ارزیابی و درجه بندی را می‌توان به دو گروه عمده تقسیم کرد؛ سیستم‌هایی که تنها معیارهای عینی را ارزیابی می‌کنند و سیستم‌هایی که هر دو معیارهای عینی و ذهنی را ارزیابی می‌کنند.

در حالی که دسته اول عمدتاً سیستم های درجه بندی سنتی را شامل می شوند، دسته دوم بیشتر بر خود ارزیابی و نظرسنجی از میهمانان تاکید دارند. همچنین براساس مطالعات صورت پذیرفته، روش های اجرایی ارزیابی تاسیسات گردشگری به سه دسته عمده ذیل طبقه بندی می شوند:

○ بازرس داخلی: در سیستم های مبتنی بر اعتماد نظیر اسلوواکی، هتل یا گروه هتلی، خود ارزیابی را با یک بازرس داخلی انجام می دهد.

○ مشاور/ ارزیاب: در سیستم هایی که مشتمل بر تضمین کیفیت هستند، نظیر اسکاتلند، ایسلند و استرالیا، ارزیاب/ مشاور کار ارزیابی را انجام می دهد و در صورت لزوم به هتل در مورد پیشرفت کار مشاوره می دهد.

○ بازرس حرفه ای: ارزیاب حرفه ای و محرب بر اساس چک لیست الگو و از قبل تهیه شده و با استفاده از راهنمای موجود، میزان انطباق و عدم انطباق واحد گردشگری با ضوابط ابلاغی و سایر استانداردهای اعتباری کیفیت، صورت می گیرد. در این راستا می توان به روش اجرایی درجه بندی تاسیسات گردشگری کشور فرانسه اشاره نمود.

با عنایت به توضیحات فوق و پس از بررسی نظام های مختلف درجه بندی در کشورهای مطرح گردشگرپذیر و احصاء روش ها و شاخص های اصلی هرکدام از نظام های مزبور، با الهام از گزارش تخصصی سال ۲۰۱۶ نهاد نظرسنجی نروژ برای سازمان جهانی گردشگری در این زمینه، سرانجام ضوابط ارزیابی و درجه بندی کشور فرانسه به عنوان مقصد اول گردشگری جهان به عنوان ضابطه مبنا انتخاب شد. در مرحله بعد با تشکیل کارگروه تخصصی مرکب از مدیران فنی، سرارزیابان و ارزیابان، کارشناسان و فعالان حوزه هتلداری و گردشگری، با تلفیق نگاه جهانی و فرهنگ ایرانی-اسلامی، پیش نویس بومی شده ضوابط ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری طی حداقل بیست نشست چهار ساعته، آماده گردید. در فرآیند بومی کردن برخی شاخص های بین المللی و در کنار سایر ملاحظات، تلاش بر این بود تا با افزودن شاخص های توصیه ای و تشویقی، هتل ها به استفاده بیش از پیش از صنایع دستی کشور و غذاهای محلی و ملی تشویق گردند. در گام سوم، نسخه تهیه شده با هدف اخذ نقطه نظرات و پیشنهادات فعالان و دست اندرکاران صنعت گردشگری و هتلداری سراسر کشور، به ادارات کل استانی سازمان منعکس گردید و مقرر شد طی نشست های مشترک با فعالان و تشکل های استانی، نقطه نظرات موجود را به اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری ارسال نمایند. این مرحله پس از پیگیری های متوالی در طول دو ماه جمع بندی و با بررسی و انجام تغییرات و اصلاحات لازم، نسخه نهایی تنظیم و در دستور کار ابلاغ از سوی ریاست محترم سازمان قرار گرفت.

## هدف

به استناد مفاد ماده ۱ قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۰۳ و در اجرای تبصره (۱) ماده ۱۰ آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران، تهیه و تدوین شرح مشخصات، ضوابط و درجه بندی تأسیسات گردشگری بر عهده سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری می باشد. برهمین اساس ضوابط درجه بندی هتل های کشور به منظور تعیین درجه و مشخص شدن سطح ارائه خدمات در این قبیل واحدها تدوین گردیده و از تاریخ ابلاغ، مبنای درجه بندی هتل های کشور می باشد.

## ضوابط معیارهای مندرج در جدول درجه بندی

X (الزامی): معیار مورد نظر برای درجه مورد نظر الزامی می باشد، جبران از طریق سه برابر کردن امتیازات غیر الزامی حداکثر تا ۵٪ از مجموع امتیازات الزامی امکان پذیر می باشد.

O (غیر الزامی): معیار مورد نظر انتخابی و غیر الزامی است.

XONC (معیار الزامی غیر قابل جبران): این معیار نمی تواند از طریق سه برابر کردن امتیازات غیر الزامی جبران گردد. چنانچه امتیازات «XONC» به حد نصاب نرسید، مجموع امتیازات الزامی نیز به حد نصاب نرسیده و حکم درجه بندی صادر نمی گردد.

AJO (بررسی الزامی در زمان بازرسی): بازرسی می بایست نکات دقیق را در قسمت «توضیحات» که شامل نکات در نظر گرفته شده جهت تایید معیار است از طریق توصیفات دقیق و مشخص وارد نماید. اکیداً توصیه می شود اسناد تصویری در پرونده مرتبط با این معیارها حفظ نموده و آن را به مسئولین و افراد ذیربط ارائه نمود.

NA (معیار غیرقابل تطبیق): در برخی موارد، چنانچه هتل از یک مورد خدمات یا تجهیزات مصرح در معیار مورد نظر برخوردار نبود، جریمه ای صورت نمی گیرد و امتیازات معیارمورد نظر از مجموع امتیازات الزامی کسر می گردد.

## **بخش اول:**

**نحوه ارزیابی معیارهای تعیین شده در درجه بندی هتل ها**

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره				
				یک	دو	سه	چهار	پنج
								توضیحات

## فصل اول: تجهیزات

فضای خارجی هتل									
۱	تعییه تابلو با وضعیت مناسب	X	۲	X	X	X	X	X	برای آنکه این معیار دارای اعتبار باشد، نوشته های موجود در تابلو باید از بیرون مشخص و خوانا باشد (مگر آنکه از سوی مقامات ذیصلاح مجوز این کار صادر نشده و یا مغایر با مقررات محلی باشد). تابلوی هتل باید در وضعیت مناسب و با نوشته های کاملاً خوانا باشد. ( برای مثال: کلیه کلمات باید قابل رؤیت و غیر مخدوش باشند). کل تابلو باید روشن باشد. در نوشته تابلو بایستی نام هتل، درجه با فونت یکسان و حروف درشت و به دو زبان انگلیسی و فارسی باشد. واژه تابلو در معنای کلی آن به اعلان قابل رؤیت نام تجاری واحد اقامتی اطلاق می گردد.
۲	آراستگی و وضعیت مناسب فضاهای سبز و مبلمان مربوطه	X یا NA	۵	X یا NA	X یا NA	X یا NA	X یا NA	X	این معیار در صورت نبود فضاهای خارجی غیر قابل تطبیق (NA) می باشد. فضاهای خارجی شامل مسیرهای دسترسی، فضاهای سبز، محوطه ها، تراس ها می باشد. بمنظور آنکه این معیار مورد تایید باشد می بایست یک نگاه کلی به مجموعه داشت و اطمینان حاصل نمود که محوطه ها آراسته و پاکیزه بوده و مبلمان آن سالم، قابل استفاده و غیر مخدوش باشند. ارزیاب باید مشاهده و بررسی کاملی در فضای خارجی هتل نموده و وضعیت نظافت و کیفیت رسیدگی و حفظ و نگهداری تجهیزات مربوطه را مورد ارزیابی قرار دهد. در صورت ایجاد تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش ها، باید از مسئول هتل در خصوص اتفاقات غیر قابل پیش بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه حل های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، بهره بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر بکارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدیتر بود، نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۳	آراستگی و وضعیت مناسب نمای ساختمان	O یا X	۵	O	O	X	X	X	مشاهده و بررسی شامل نمای ساختمان، وضعیت کلی بام، درب ها و پنجره ها. اینکه نمای ساختمان بطور منظم مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته و دیوارها به صورت غیرعادی مخدوش نشده اند مورد بررسی قرار گیرند. ارزیاب باید از تمام فضاهای خارجی هتل بازدید کاملی بعمل بیاورد. در صورت ایجاد تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش ها، باید از مسئول هتل در خصوص اتفاقات غیر قابل پیش بینی ( از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه حل های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، بهره بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر بکارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدی تر بود، نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد.
۴	پارک یا محوطه باغ (حداقل ۲۰۰ متر مربع)	O	۵	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی انسجام و یکپارچگی با آنچه در برگه خود اظهاری اعلام شده است به کمک اندازه گیری ابعاد، بررسی از روی نقشه و غیره
۵	تراس مرتبط با ساختمان هتل (حداقل ۵۰ مترمربع)	O	۴	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی انسجام و یکپارچگی با استناد به ابعاد و یا بررسی از روی نقشه
۶	روشنایی مناسب فضاهای بیرونی هتل	X	۳	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی اینکه فضاهایی پیرامونی، سرسرای ورودی و تراس از وسایل روشنایی برخوردار هستند. روشنایی مناسب به روشنایی اطلاق می شود که به میهمان امکان خواندن و تشخیص تابلوهای راهنما و اعلانات مفید در هر ساعت از شبانه روز را بدهد و بتواند بدون هیچ مشکلی به طرف درب ورودی راهنمایی گردد. بنا به درخواست نهاد ارزیاب، بهره بردار مدارک تصویری لازم بخصوص در هنگام شب را جهت توجیه و تایید این معیار ارائه می دهد.
۷	وجود فضای سبز و محوطه گلکاری شده	O یا X	۵	O	O	O	O	X	مشاهده و بررسی وجود فضای سبز و محوطه گلکاری شده برای ارتقای ارزش ساختمان. برای نظارت های صورت گرفته در فصل زمستان، وجود گلدان ها یا هرگونه فعالیت ارزشمند برای گلکاری ( مثلاً در نمای ساختمان) متناسب با اقلیم هر منطقه و با لحاظ اهمیت توسعه پایدار باید مشاهده و مورد بررسی قرار گیرند.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی



ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	

سالن نشیمن (لابی)										
۸	ورودی مستقل و مجزای هتل	O یا X	۲	O	X	X	X	X	X	میهمان هتل برای دسترسی به قسمت پذیرش به هیچ وجه نباید از سالن غذاخوری یا کافه عبور کند. تفکیک فیزیکی میان قسمت های مختلف اجباری نیست، زیرا سرسرای ورودی هتل می تواند با مجموعه خدماتی هتل، رستوران یا کافی شاپ مرتبط باشد.
۹	پاکیزگی و آراستگی لباس کارکنان سالن نشیمن (لابی)	XONC	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	مشاهده لباس کارکنان قسمت پذیرش
۱۰	وجود فضای پذیرش و سالن نشیمن	X	۵	X	X	X	X	X	X	فضای سالن نشیمن (لابی) حداقل از چهار عدد مبلمان و یک عدد میز عسلی برخوردار است و به فضاهایی اطلاق می گردد که در آن میهمان می تواند در آرامش به انتظار نشیند، مطالعه و یا گفتگو کند.
۱۱	تامین سامانه گرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی) با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه و به هر شیوه اثباتی ممکن از قبیل مشاهده دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکننده یا پیمانکار	X	۳	X	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی وجود سامانه گرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی) با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه و به هر شیوه اثباتی ممکن از قبیل مشاهده دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکننده یا پیمانکار
۱۲	تامین سامانه سرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی)	X	۳	X	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی وجود سامانه سرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی) با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه و به هر شیوه اثباتی ممکن از قبیل مشاهده دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکننده یا پیمانکار
۱۳	پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه متشکل از سالن نشیمن، کافی شاپ، سالن صرف صبحانه	XONC	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	مشاهده و بررسی فضاهای کافی شاپ، سالن صرف صبحانه و سالن نشیمن (لابی). بررسی کامل دیوارها، کف پوش ها، مبلمان و تجهیزات واطمینان از اینکه فضای موجود پاکیزه بوده، بطور صحیح حفظ و نگهداری شده اند و اثاثیه و مبلمان موجود غیر مخدوش و قابل استفاده هستند. ارزیاب باید فقدان هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، نقاشی پوسته پوسته، کاغذ دیواری پاره، کاشی های شکسته، موکت لکدار، آثار کپک، مبلمان شکسته ... را لحاظ نماید. بعلاوه ارزیاب باید اطمینان حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با بکار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۴	رعایت مساحت حداقلی سالن نشیمن	X	۲	X	X	X	X	X	موضوع معیار حاضر تمام مساحت سالن نشیمن و نه منحصرأً مساحت اختصاص یافته به میهمان می باشد. در هتل های یک ستاره که کمتر از ۱۰ اتاق دارند، متراژ قید شده حداکثر تا ۲۰٪ قابل تقلیل است. رعایت مساحت حداقلی با توجه به درجه هتل: *۱: حداقل ۱۵ مترمربع *۲: حداقل ۲۰ مترمربع *۳: حداقل ۶۰ مترمربع *۴: حداقل ۱۵۰ مترمربع *۵: حداقل ۲۰۰ مترمربع
۱۵	حداکثر مساحت کل	O	۵	O	O	O	O	O	اعلام مساحت و بررسی آن در محل. اختصاص یک امتیاز در هر ۱۰٪ مساحت اضافی تا سقف ۵ امتیاز. *۱: ۱۶/۵، ۱۸، ۱۹/۵، ۲۱، ۲۲/۵ (به متر مربع) *۲: ۲۲، ۲۴، ۲۶، ۲۸، ۳۰ (به متر مربع) *۳: ۶۶، ۷۲، ۷۸، ۸۴، ۹۰ (به متر مربع) *۴: ۱۶۵، ۱۸۰، ۱۹۵، ۲۱۰، ۲۲۵ (به متر مربع) *۵: ۲۲۰، ۲۴۰، ۲۶۰، ۲۸۰، ۳۰۰ (به متر مربع)
۱۶	رعایت مساحت حداقلی سالن صرف صبحانه و کافی شاپ	X	۲	X	X	X	X	X	اعلام مساحت و بررسی آن در محل. رعایت مساحت حداقلی با توجه به درجه هتل: *۱: حداقل ۲۰ متر مربع *۲: حداقل ۳۰ متر مربع *۳: حداقل ۵۰ متر مربع *۴: حداقل ۷۰ متر مربع *۵: حداقل ۹۰ متر مربع
۱۷	وجود فضای کافی شاپ	O یا X	۵	O	O	X	X	X	این فضا باید در مجاورت فضاهای عمومی و ترجیحاً مشرف به خیابان و یا به مناظر زیبای اطراف پیش بینی شود.

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
 XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
 O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	

پذیرش و فرانت آفیس									
۱۸	تامین صندوق امانات سالم و قابل استفاده برای میهمان	O یا NA	۲	O	O	O	NA	NA	درخواست از مسئول مربوطه و بررسی صندوق امانات و اینکه صندوق امانات به صورت فردی یا گروهی در قسمت پذیرش قرار دارد و یا میهمان به به راحتی می تواند از آن استفاده نماید. در هتل های یک تا سه ستاره چنانچه کلیه اتاق ها مجهز به صندوق امانات باشند در ارزیابی امتیازات موثر می باشد و در هتلهای چهار و پنج ستاره این معیار غیرقابل تطبیق است زیرا صندوق امانات باید در اتاق خواب قرار گیرد.
۱۹	تامین تلفن با خط آزاد برای تماسهای ضروری در سالن نشیمن یا پذیرش	X	۲	X	X	X	X	X	تامین تلفن با خط آزاد به منظور برقراری تماسهای ضروری برای میهمان ( از قبیل تماس با آتش نشانی، فوریت های پزشکی، پلیس ...). اطلاعات در این خصوص باید در اختیار میهمان قرار گیرد. چنانچه تمامی اتاقها مجهز به تلفن برای تماسهای ضروری باشند، در ارزیابی امتیازات موثر می باشد.
۲۰	تامین چرخ دستی مناسب	O یا X	۲	O	O	O	X	X	مشاهده و بررسی عینی. در صورت عدم پیش بینی تجهیزات مربوطه باید علت آن را جویا شد. وجود حداقل یکعدد دستگاه چرخ دستی برای تأیید این معیار لازم است. دیگر وسایلی که می توانند «در صورت ضرورت» برای حمل و جابجایی وسایل مورد استفاده قرار گیرند، مورد تأیید این معیار نمی باشند
سالن صرف صبحانه									
۲۱	تامین سامانه تهویه مطبوع و قابل استفاده در سالن صرف صبحانه	O	۳	O	O	O	X	X	مشاهده و بررسی وجود سامانه تهویه مطبوع سالم و قابل استفاده در سالن صرف صبحانه به هر شیوه اثباتی ممکن از قبیل مشاهده دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکار حرفه ای.
سالن غذاخوری (رستوران)									
۲۲	تامین سامانه تهویه مطبوع و قابل استفاده در سالن غذاخوری	X یا O یا NA	۳	O/NA	O/NA	O	X	X	مشاهده و بررسی وجود سامانه تهویه مطبوع و قابل استفاده در سالن(های) غذاخوری به هر شیوه اثباتی ممکن از قبیل مشاهده دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکار حرفه ای. این معیار در صورت نبود سالن غذاخوری غیرقابل تطبیق است.

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
 X: معیار الزامی  
 O: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
 O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۲۳	نصب اعلان ساعات ارایه خدمات در سالن غذاخوری	NA یا X	۵	X/NA	X/NA	X	X	X	مشاهده عینی. این معیار در صورت نبود سالن غذاخوری غیرقابل تطبیق است.
۲۴	دستگاه فروش نوشیدنی های سرد و گرم	O	۱	O	O	O	O	O	مشاهده عینی. بررسی وضعیت عملکرد دستگاه.
<b>سرویس های بهداشتی عمومی</b>									
۲۵	سرویس بهداشتی عمومی زنانه - مردانه	X	۳	X	X	X	X	X	سرویس های بهداشتی عمومی بانوان - آقایان برای میهمانان هتل در فضاهای عمومی پیش بینی شده باشد. لازم است سرویس های بهداشتی دارای فضای تی شوی مستقل باشد. در هتل های چهار و پنج ستاره وجود روشویی مستقل و در هتل های پنج ستاره تعبیه محل تعویض پوشک بچه الزامی است.
<b>تجهیزات روشنایی در اماکن عمومی</b>									
۲۶	سیستم روشنایی سالم و قابل استفاده در راهروها، اماکن و فضاهای عمومی	X	۲	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی وضعیت و عملکرد روشنایی در راهروها، سراسراها و فضاهای عمومی قابل دسترس برای کلیه میهمانان.
<b>ارتباطات</b>									
۲۷	دسترسی به اینترنت به صورت Wi-Fi در فضاهای عمومی	O یا X	۵	O	X	X	X	X	مشاهده و بررسی ظرفیت هتل برای در اختیار گذاشتن یک شبکه محلی بی سیم بصورت شبانه روزی در فضاهای عمومی هتل. در صورت مشکل فنی در سیستم wifi پیش بینی امکان اتصال به اینترنت به طریق سیمی یا طریق دیگر الزامی است.
۲۸	دسترسی به اینترنت رایگان به صورت Wi-Fi در فضاهای عمومی	O	۵	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی ظرفیت هتل برای در اختیار گذاشتن یک شبکه محلی بی سیم بصورت شبانه روزی و رایگان در فضاهای عمومی هتل. امتیازات این معیار با امتیازات معیار قبلی جمع می شود. اتصال به اینترنت باید حداقل امکان دسترسی به پست الکترونیکی را در اینترنت کم سرعت و بصورت رایگان فراهم کند.

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	

۲۹	تعبیه تلویزیون در سالن نشیمن	O یا X	۳	O	O	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی. حداقل اندازه تلویزیون برای فضای لابی ۴۰ اینچ می باشد.
----	------------------------------	--------	---	---	---	---	---	---	--

اتاق خواب، حمام و سرویس بهداشتی

۳۰	پاکیزگی و وضعیت مناسب اتاق خواب (دیوارها، کف پوش، سقف)	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	مشاهده و بررسی کاملی در اتاق صورت گیرد. مشاهده کلی باید با اتکا به عناصر واقعی موجود باشد. بررسی کامل دیوارها، کف پوش ها، مبلمان و تجهیزات و اطمینان از اینکه فضای موجود پاکیزه باشد بطور صحیح مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته اند و اثاثیه و مبلمان موجود غیر مخدوش و قابل استفاده می باشند. نهاد ارزیاب باید فقدان هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، نقاشی پوسته پوسته، کاغذ دیواری پاره، کاشی های شکسته، لکه بر روی موکت، آثار کپک، مبلمان شکسته و ... را لحاظ نماید. بعلاوه ارزیاب باید اطمینان حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با بکار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است.
----	--	------	---	------	------	------	------	------	---

۳۱	رعایت حداقل مساحت کلی اتاق	X	۵	X	X	X	X	X	<p>مساحت اتاق های خواب در برگه خود اظهاری توسط بهره بردار اعلام می گردد. چنانچه بهره بردار در برگه خود اظهاری خود مرتکب اشتباه در اعلام مساحت شده باشد، امکان اعمال مساحت های تکمیلی غیر موثق بدون اینکه این اتاق ها در نمونه گیری لحاظ گردند وجود دارد. به منظور بررسی مساحت ها در صورت وجود اشتباه در برگه خود اظهاری بهره بردار، کافی است که فهرست های تکمیلی مساحت لحاظ گردد. مساحت اتاقها با استناد به ابعاد کف اتاق سنجیده می شود و ارتفاع تا زیر سقف نمی تواند کمتر از ۲/۲۰ متر باشد. کمد ها و یا گنجی های توکار در محاسبه مساحت اتاق لحاظ می گردند. تعداد میهمانان در هر اتاق خواب، نقش و کارکرد نوع تخت خواب ( یک نفره، دو نفره، دو تخت یک نفره و ...) را مشخص می کند.</p> <p>- حداقل مساحت اتاق یکنفره بدون احتساب فضای سرویس بهداشتی در هتل های یک الی پنج ستاره به ترتیب عبارت است از ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۳ و ۱۴ مترمربع</p> <p>- حداقل مساحت اتاق دو نفره بدون احتساب فضای سرویس بهداشتی در هتل های یک الی پنج ستاره به ترتیب عبارت است از ۱۱، ۱۲، ۱۴، ۱۶ و ۱۷ مترمربع</p> <p>- در اتاق های بیش از دو نفر، به ازای هر نفر ۳ متر اضافه می شود.</p>
----	----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	--

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

۱۲

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۳۲	حداکثر مساحت کلی اتاق	۰	۵	۰	۰	۰	۰	۰	باید یک یا چند اتاق واجد شرایط اختصاص یک امتیاز در هر ۱۰٪ مساحت اضافی را به عنوان نمونه در نظر گرفت. برای اعتبار این معیار حداکثر مساحت لحاظ شده از ۱۰٪ تا ۵۰٪ مساحت اضافی باید در حداقل نیمی اتاق ها لحاظ شده باشد. بررسی در محل با توجه به نمونه گیری اتاق های مورد بازدید. <b>توجه:</b> پیدا کردن درصد مربوطه در نمونه گیری مطرح نیست بلکه بررسی اینکه این حداکثر مساحت اعلام شده در نیمی از اتاق ها رعایت شده باشد. اختصاص ۱ امتیاز در هر ۱۰٪ مساحت اضافی اختصاص ۲ امتیاز در هر ۲۰٪ مساحت اضافی اختصاص ۳ امتیاز در هر ۳۰٪ مساحت اضافی اختصاص ۴ امتیاز در هر ۴۰٪ مساحت اضافی اختصاص ۵ امتیاز در هر ۵۰٪ مساحت اضافی، تا سقف ۵ امتیاز
۳۳	رعایت حداقل مساحت سرویس بهداشتی	X	۳	X	X	X	X	X	- در هتل های یک ستاره ۷۵٪ از اتاقها باید مجهز به سرویس بهداشتی مجزا (حمام، توالت و روشویی) باشند. تعبیه سرویس های بهداشتی عمومی تنها برای حداکثر ۲۵٪ از اتاق ها هتل های یکستاره مجاز بوده و هتل های دو، سه، چهار و پنج ستاره باید بطور ۱۰۰٪ از سرویس های بهداشتی مجزا برخوردار باشند. - حداقل مساحت سرویس بهداشتی در هتل های یک الی پنج ستاره به ترتیب عبارت است از ۳، ۳، ۳/۵، ۴ و ۴ مترمربع - ارتفاع سرویس بهداشتی از کف تا زیر سقف نباید کمتر از ۱/۸۰ باشد.
۳۴	اتاقهای خواب با تراس اختصاصی مناسب و ایمن (حداقل ۶ مترمربع)	۰	۴	۰	۰	۰	۰	۰	اختصاص یک امتیاز در هر ۲۵٪ از اتاق های دارای تراس اختصاصی تا سقف ۴ امتیاز. مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری اتاق های مورد بازدید. تراس اختصاصی بایستی به صورت مجزا بوده (به تراس های دیگر مشرف نباشد) و ترتیبات لازم جهت ایمن نمودن تراس پیش بینی شده باشد.
۳۵	اتاق های خواب با بالکن یا حیاط خلوت در حداقل ۲۵٪ از اتاق ها	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری اتاق های مورد بازدید. اختصاص یک امتیاز در هر ۲۵٪ تا سقف ۲ امتیاز. بالکن یا حیاط خلوت نباید کمتر از ۲ مترمربع باشد.

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	

تجهیزات و وسایل									
توجه: بمنظور آنکه معیارهای بعدی معتبر باشند، کلیه اتاق های مشمول بازدید باید مجهز به تجهیزات و وسایل الکترونیکی باشند.									
۳۶	تجهیز کلیه اتاق های خواب به تلویزیون رنگی همراه با کنترل مربوطه	NA یا X	۵	X	X	NA	NA	NA	مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری اتاق های مورد بازدید. عملکرد دستگاه در زمان کنترل و نظارت در اتاق های مورد بازدید بررسی گردد. مراجعه به معیار ۳۷ برای هتل های سه، چهار و پنج ستاره زیرا معیار حاضر غیر قابل تطبیق است.
۳۷	تجهیز کلیه اتاقهای خواب به تلویزیون رنگی، متناسب با ابعاد اتاق	O یا X	۵	O	O	X	X	X	مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری اتاق های مورد بازدید. عملکرد دستگاه در زمان کنترل و نظارت در اتاق های مورد بازدید بررسی گردد. حداقل اندازه تلویزیون برای اتاق ها، ۳۲ اینچ می باشد.
۳۸	امکان دسترسی به شبکه های تلویزیونی بین المللی	O یا X	۳	O	O	O	X	X	مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. خدمات مرتبط در زمان کنترل و نظارت در اتاق های مورد بازدید بررسی گردند. حداقل دسترسی به دو شبکه تلویزیونی بین المللی برای تایید این معیار الزامی است. چنانچه حداقل دو شبکه تلویزیونی بین المللی در گیرنده موجود باشد (تلویزیون دیجیتالی) در ارزیابی امتیازات موثر می باشد.
۳۹	پیش بینی رادیو در کلیه اتاق های خواب	O یا X	۲	O	O	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل از طریق نمونه گیری اتاق های مورد بازدید. دسترسی به شبکه های رادیویی بر روی موج FM در این معیار مطرح است. استفاده از شبکه های رادیویی موجود در تلویزیون نیز مورد قبول می باشد.
۴۰	پیش بینی امکان استفاده از تجهیزات سرگرمی الکترونیک حسب درخواست میهمان	O	۳	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی تکنولوژی های نوین مرتبط از جمله کنسول بازی، دستگاه پخش DVD، و غیره. تجهیزات باید در اتاق های مورد بازدید موجود بوده و یا محل نگهداری آنها مورد بازدید قرار گیرد. وجود حداقل ۴ دستگاه برای تأیید این معیار ضروری است.
۴۱	پیش بینی سیستم IPTV	O	۳	O	O	O	O	O	تجهیز هتل به سیستم IPTV جهت تسهیل و تنوع در ارائه خدمات به میهمانان

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	

تخت خواب و ملزومات آن									
۴۲	رعایت حداقل ابعاد تخت خواب در تمامی اتاق ها	NA یا X	۵	X	X	X	X	NA	الف) حداقل ابعاد تخت یک نفره: ۱/۹۰ X ۰/۹۰ cm ب) حداقل ابعاد تخت دو نفره: ۱/۹۰ X ۱/۴۰ cm اندازه تخت ها باید متناسب با ابعاد تشک ها باشد. استفاده از تخت های دو طبقه و یا بیشتر در اتاقها مجاز نیست. در هتل های ۴ و ۵ ستاره نوع تخت ها ترجیحاً از نوع باکس باشد. این معیار در هتل های پنج ستاره غیر قابل تطبیق می باشد
۴۳	رعایت حداکثر ابعاد تخت خواب در تمامی اتاق ها	O یا X	۳	O	O	O	O	X	الف) حداقل ابعاد تخت یک نفره: ۱/۲۰ X ۲۰۰ cm ب) حداقل ابعاد تخت دو نفره: ۱/۶۰ X ۲۰۰ cm اندازه تخت ها باید متناسب با ابعاد تشک ها باشد. استفاده از تخت های دو طبقه و یا بیشتر در اتاقها مجاز نیست. در هتل های ۴ و ۵ ستاره نوع تخت ها ترجیحاً از نوع باکس باشد. این معیار در هتل های پنج ستاره غیر قابل تطبیق می باشد
۴۴	تامین تخت های با سایز کینگ (تشک های یک نفره یا دو نفره با حداقل ابعاد ۱۸۰x۲۰۰ سانتیمتر)	O	۵	O	O	O	O	O	- اختصاص ۱ امتیاز برای ۱۰٪ اتاقهای مجهز - اختصاص ۲ امتیاز برای ۲۰٪ اتاقهای مجهز - اختصاص ۳ امتیاز برای ۳۰٪ اتاقهای مجهز - اختصاص ۴ امتیاز برای ۴۰٪ اتاقهای مجهز - اختصاص ۵ امتیاز برای ۵۰٪ اتاقهای مجهز حداکثر ۵ امتیاز
۴۵	تخت کودک بر حسب تقاضا، پاکیزه و در وضعیت مناسب	X	۳	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی تامین تخت خواب کودک متناسب با ظرفیت هتل در کل اتاق ها یا در انبار نگهداری. تجهیزات بر حسب تقاضای میهمان در اتاق قرار می گیرد.
۴۶	بالشت اضافی	X	۲	X	X	X	X	X	منظور از معیار حاضر، بررسی تامین بالش های اضافی برای هر میهمان ساکن اتاق می باشد. وجود بالش اضافی در قسمت بالای تخت خواب نیز مورد تایید این معیار است. در اتاق های دارای یک تخت خواب کمکی ، بالشت مربوطه نیز باید در طی بازدید از اتاق لحاظ گردد. در هتل های یک و دو ستاره بالشت اضافی باید حسب نیاز میهمان ارائه شود و در هتل های سه ستاره و بالاتر، بالشت اضافی باید در محل اتاق وجود داشته باشد.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

۱۵



ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۴۷	روانداز اضافی	X	۲	X	X	X	X	X	منظور از معیار حاضر بررسی وجود روانداز اضافی برای هر میهمان ساکن در اتاق می باشد. در اتاق های دارای یک تخت خواب کمکی، رو انداز مربوطه نیز باید در طی بازدید از اتاق لحاظ گردد. در هتلهای یک و دو ستاره روانداز اضافی باید حسب نیاز میهمان ارائه شود و در هتل های سه ستاره و بالاتر، روانداز اضافی باید در محل اتاق وجود داشته باشد. پیش بینی رو انداز پرقو در ارزیابی امتیازات موثر است.
۴۸	پاکیزگی و وضعیت مناسب وسایل و ملزومات خواب	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	بررسی در محل در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. کنترل وضعیت تمیزی شامل ارزیابی کلیه وسایل و ملزومات خواب موجود می گردد. مشاهده کلی باید با اتکا به عناصر واقعی موجود باشد. شیوه ارزیابی مورد اتخاذ چنین است: باز کردن و کنترل کردن کل ملحفه ها، ارزیابی رو بالشی ها، روکش ها، ملحفه ها، پتوها و رواندازها، رو تختی ها و کوسن ها. وجود هرگونه لکه، سوراخ و پاره گی و تغییر رنگ در پارچه ها برای تایید معیار حاضر قابل قبول نیست.
۴۹	پاکیزگی و وضعیت مناسب تخت و تشک خواب	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	بررسی در محل در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. کنترل تخت و تشک خواب شامل، کف تخت، تشک و رو تشکی. وجود هرگونه لکه، سوراخ و پاره گی و تغییر رنگ در پارچه ها برای تایید معیار حاضر قابل قبول نیست.
۵۰	تامین روبه محافظ تشک (روتشکی)	X	۳	X	X	X	X	X	بررسی وجود روبه محافظ تشک (روتشکی) در هر یک از اتاق های مشمول بازدید. روبه از جنس پلاستیک غیرقابل قبول می باشد.
۵۱	امکان تعویض آسان وسایل و تجهیزات خواب	O	۳	O	O	O	O	O	بررسی وسیله ای که امکان تعویض آسان وسایل و تجهیزات خواب در اتاقهای خواب را بدهد. برای مثال جک (بالابرنده) تخت، پوشش و محافظ تخت و ..
<b>حوله</b>									
۵۲	تامین حوله به تعداد کافی	X	۵	X	X	X	X	X	تعداد کافی با ظرفیت پذیرش اتاق مطابقت داشته باشد. در صورتی که اتاق برای همان روز رزرو شده باشد بایستی تعداد میهمانان ساکن در اتاق را در زمان رزرواسیون در نظر گرفت. در هتل های یک و دو ستاره حداقل یک عددحوله حمام به ازای هر میهمان ساکن و در هتل های سه، چهار و پنج ستاره حداقل یک عدد حوله حمام + یک عدد حوله صورت + یک عدد زیرانداز حمام به ازای هر میهمان ساکن اتاق در نظر گرفته شود.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۵۳	امکان دسترسی به حوله اضافی	X	۲	X	X	X	X	X	بررسی فرایند مربوطه در قسمت پذیرش و ملاحظه محل نگهداری (انبار) حوله های موجود مدنظر است.
۵۴	حوله پالتویی به تعداد کافی	O یا X	۳	O	O	O	O	X	تعداد حوله پالتویی با ظرفیت پذیرش اتاق مطابقت داشته باشد به عبارت دیگر یک حوله پالتویی برای هر میهمان تامین گردد. در صورتی که اتاق برای همان روز رزرو شده باشد باید تعداد میهمانان ساکن در اتاق را در زمان رزرواسیون در نظر گرفت.
<b>تجهیزات و وسایل الکتریکی اتاق خواب</b>									
۵۵	تمام وسایل روشنایی اتاق خواب سالم، قابل استفاده و در وضعیت مناسب قرار دارند	X	۳	X	X	X	X	X	بررسی وضعیت و عملکرد تجهیزات روشنایی در محل در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. در صورت عدم اطمینان و یا عملکرد نادرست یکی از تجهیزات روشنایی، چنانچه بهره بردار در حضور نهاد بازرسی مبادرت به بهبود عملکرد روشنایی ( مثلاً تعویض لامپ) نمود از نظر این معیار مورد تایید است.
۵۶	تامین یک روشنایی سالم و قابل استفاده روی میز یا میز تحریر	O یا X	۲	O	O	O	X	X	مشاهده و بررسی عینی همرا با بررسی عملکرد وسیله برقی مورد نظر در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید.
۵۷	روشنایی در قسمت بالای تخت خواب با کلید مجزا	X	۲	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی همرا با بررسی عملکرد وسیله برقی مورد نظر در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید.
۵۸	پیش بینی چراغ مطالعه قابل تنظیم در قسمت بالای تختخواب	O	۳	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی همرا با بررسی عملکرد وسیله برقی مورد نظر در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. چراغ مطالعه وسیله روشنایی قابل تنظیمی می باشد که امکان مطالعه را در یک قسمت از اتاق می دهد بدون آنکه دیگر قسمت های اتاق را روشن کند. تامین دو عدد چراغ مطالعه قابل تنظیم در قسمت بالای یک تختخواب دو نفره برای تأیید این معیار الزامی است.
۵۹	پریز برق در اتاق خواب	X	۳	یک پریز	یک پریز	یک پریز	دو پریز	X	مشاهده و بررسی عینی همرا با بررسی عملکرد پریز در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. استفاده از سیم رابط یا دوشاخه در این معیار مورد تایید نیست. استفاده از پریزهای دیواری مجهز به USB در ارزیابی امتیازات موثر است.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

۱۷

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۶۰	پریز برق اضافی با دسترسی و استفاده آسان در نزدیکی تختخواب	O یا X	۲	O	O	O	X	X	مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد پریز مورد نظر در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. استفاده از سیم رابط یا دوشاخه در این معیار مورد تایید نیست. استفاده از پریز های دیواری مجهز به USB در ارزیابی امتیازات موثر است. پریز برق این معیار متفاوت از پریز(های) مورد استفاده در معیار شماره ۵۹ می باشد.
۶۱	پریز برق اضافی در نزدیک میز یا میز تحریر	O یا X	۲	O	O	O	X	X	مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد پریز مورد نظر در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. استفاده از سیم رابط یا دوشاخه در این معیار مورد تایید نیست. پریز برق این معیار متفاوت از پریز(های) مورد استفاده در معیار شماره ۵۹ می باشد.
۶۲	کلید روشنایی مرکزی در نزدیکی تخت خواب	O یا X	۲	O	O	O	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی همرا با بررسی عملکرد کلید برق مورد نظر در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. کلید مربوط به روشن یا خاموش کردن روشنایی مرکزی باید قابل دسترس نسبت به تخت خواب باشد.
۶۳	کلید تنظیم میزان نور روشنایی مرکزی	O	۴	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی همرا با بررسی عملکرد کلید برق مورد نظر در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. کلید تنظیم وسیله ای است که امکان کم یا زیاد کردن میزان روشنایی را فراهم می کند.
<b>تجهیزات و مبلمان اتاق خواب</b>									
۶۴	پاکیزگی و وضعیت مناسب تمامی تجهیزات و مبلمان اتاق	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	بررسی تجهیزات و مبلمان در کلیه اتاق های مشمول بازدید. وجود تجهیزات و مبلمان شکسته، با پایه در رفته و کثیف همچنین پاره گی، سوراخ و یا هرگونه کثیفی در پرده ها، شیشه های کثیف و ... مورد تایید این معیار نمی باشد.
۶۵	پیش بینی پلاک «لطفا مزاحم نشوید»	O یا X	۲	O	X	X	X	X	پلاک مورد نظر باید قابلیت آویزان شدن و یا ثابت ماندن در قسمت خارجی درب توسط میهمان را داشته باشد.
۶۶	کمد لباس	X	۳	X	X	X	X	X	در تمام اتاق ها برای هتل های یک، دو و سه ستاره حداقل ۴ عدد چوب لباسی یک شکل و برای هتل های چهار و پنج ستاره حداقل ۶ عدد چوب لباسی یک شکل که دو عدد از آنها همراه با گیره مربوطه باشند، برای تأیید این معیار لازم است. استفاده از آویزهای فلزی با سیمهایی از نوع پرسینگ مورد تایید نیست.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۶۷	گنجه لباس با طبقات مسطح برای البسه	X	۴	X	X	X	X	X	گنجه لباس با طبقات مسطح یا به صورت کمد با ابعاد استاندارد دارای نور مناسب برای هتل های ۱ تا ۳ ستاره و ملزم به نورپردازی برای هتل های ۴ و ۵ ستاره
۶۸	پاتختی	X	۲	X	X	X	X	X	حداقل یک عدد پاتختی برای هتل های یک و دو ستاره حداقل یک عدد پاتختی برای هر نفر در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره
۶۹	پیش بینی صندلی و میز تحریر	XیاO	۲	O	O	O	X	X	میز می تواند به صورت میز دیواری باشد. لکن وجود میز عسلی از لحاظ این معیارمعتبر نیست. در هتل های یک الی سه ستاره، باید تعدادی صندلی متناسب با ظرفیت اتاق وجود داشته باشد.
۷۰	مبل	XیاO	۳	O	O	X	X	X	در هتل های یک و دو ستاره وجود حداقل یک عدد مبل در هر اتاق برای تأیید این معیار لازم است. در هتل های سه، چهار و پنج ستاره باید برای هر نفر حداقل یک عدد مبل وجود داشته باشد.
۷۱	میز عسلی یا میز کوچک اضافی	XیاO	۳	O	O	X	X	X	میز کوچک باید قابلیت آن را داشته باشد که بتوان بر روی آن اشیاء مختلف را قرار داد.
۷۲	زیر چمدانی به صورت تاشو یا ثابت	XیاO	۲	O	O	X	X	X	این وسیله باید منحصراً برای قرار گرفتن چمدان باشد.
۷۳	آینه	X	۲	X	X	X	X	X	در هتل های یک و دو ستاره، آینه می تواند در حمام قرار داشته باشد. در هتل های سه، چهار و پنج ستاره، آینه باید در فضای اتاق قرار داشته باشد.
۷۴	آینه قدی	XیاO	۳	O	O	X	X	X	امتیازات با مورد قبلی جمع می شوند. آینه قدی باید در فضای اتاق قرار داشته باشد.
۷۵	مینی بار تمیز و قابل استفاده	XیاO	۲	O	O	X	X	X	مشاهده و بررسی وجود مینی بار و عملکرد آن در نمونه گیری اتاق های مورد بازدید. برای تایید این معیار مینی بار باید حداقل از سه نوع نوشیدنی و سه نوع موادغذایی برخوردار باشد. لازم است منوی مینی بار حداقل به دو زبان در دسترس قرار داشته باشد.
۷۶	تامین سطل مخصوص کاغذ	XیاO	۲	O	O	X	X	X	سطل مخصوص کاغذ جدا از سطل زباله ای است که در حمام قرار دارد.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	

تلفن و ارتباطات										
۷۷	تامین تلفن برای دسترسی به خدمات هتل در اتاق	O یا X	۲	O	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید
۷۸	تامین تلفن با خط آزاد	O یا X	۲	O	O	X	X	X	X	قابلیت تماس مستقیم به خارج از هتل توسط میهمان.
۷۹	دسترسی به اینترنت به صورت Wi-Fi در کلیه اتاق خوابها	O یا X	۵	O	X	X	X	X	X	بررسی و مشاهده عملکرد اینترنت در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. اتصال به اینترنت باید حداقل امکان دسترسی به پست الکترونیکی را در اینترنت فراهم کند. در صورت مشکل فنی Wi-Fi اتصال به طریق کابلی یا طرق دیگر الزامی است.
۸۰	دسترسی به اینترنت رایگان به صورت Wi-Fi در کلیه اتاق خوابها	O	۵	O	O	O	O	O	O	بررسی و مشاهده عملکرد اینترنت در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. اتصال به اینترنت باید حداقل امکان دسترسی به پست الکترونیکی را در اینترنت فراهم کند. در صورت مشکل فنی Wi-Fi اتصال به طریق کابلی یا طرق دیگر الزامی است.
۸۱	دسترسی به اینترنت در کلیه اتاق خوابها	O	۳	O	O	O	O	O	O	بررسی و مشاهده عملکرد اینترنت در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. این معیار سنجش قابلیت اتصال به اینترنت "پرسرعت" را مورد ارزیابی قرار می دهد.
تجهیزات ایمنی برای میهمانان										
۸۲	گاوصندوق سالم و قابل استفاده در کلیه اتاق خوابها	O یا X	۴	O	O	O	X	X	X	بررسی و مشاهده عملکرد گاوصندوق در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. نحوه استفاده از صندوق امانات در اتاق باید حداقل به دو زبان انگلیسی و فارسی توضیح داده شود.
۸۳	چشمی درب	O	۱	O	O	O	O	O	O	مشاهده عینی عملکرد در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید.
۸۴	تعبیه قفل دوم جهت ایمنی بیشتر اتاق خواب	O	۲	O	O	O	O	O	O	بررسی و مشاهده عملکرد قفل های تعبیه شده در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. قفلهای جانبی درب شامل قفل آویز بر روی قفل الکترونیکی، قفل کشو میله ای و یا قفل شب بند زنجیری... قفل های مضاعف ایمنی باید با مقررات ایمنی سازگار باشند.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	

تجهیزات برای آسایش و رفاه میهمان										
۸۵	خدمات بیداری یا سرویس یادآوری میهمان	X	۲	X	X	X	X	X	X	در صورتی که سرویس بیداری میهمان وجود دارد ارزیاب باید وجود آن را بررسی و از ارایه خدمت مربوطه به میهمان اطمینان حاصل نماید.
۸۶	تامین سامانه گرمایشی سالم و قابل استفاده	X	۲	X	X	X	X	X	X	بررسی وجود سامانه گرمایشی سالم و قابل استفاده متناسب با اقلیم منطقه به هر شیوه اثباتی ممکن مثلاً دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکار حرفه ای.
۸۷	تامین سامانه سرمایشی سالم و قابل استفاده	X	۲	X	X	X	X	X	X	بررسی وجود سامانه سرمایشی سالم و قابل استفاده متناسب با اقلیم منطقه به هر شیوه اثباتی ممکن مثلاً دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکار حرفه ای.
۸۸	پوشش توری مناسب برای پنجره از بیرون و پوشش مناسب پنجره از داخل	X	۳	X	X	X	X	X	X	این پوشش باید همه سطوح شیشه ای را در بر گیرد و پوشش پنجره به گونه ای باشد که نوردر هنگام استراحت وارد اتاق نشود. ( با استفاده از پرده، پرده با آستر و غیره)
۸۹	تجهیز تمامی اتاقها به شیشه دو جداره برای پنجره های مشرف به خیابان	X	۴	X	X	X	X	X	X	وجود پنجره های دوجداره از نظر این معیار معتبر می باشد. حداقل یک پنجره برای ورود نور طبیعی و جریان هوا برای هر اتاق وجود داشته باشد. اگر برخی از اتاقها مشرف به نورگیر بزرگ داخلی باشد، پنجره اتاق به سمت نورگیر قابل قبول است. اطلاعات لازم در این خصوص باید به اطلاع میهمان رسانده شود.
۹۰	فقدان هرگونه سروصدای مغل آرامش میهمان	X	۴	X	X	X	X	X	X	نهاد نظارت باید فقدان هرگونه سروصداهای مکرر ناشی از فضاهای عمومی یا اتاقهای مجاور و راهکارهای در نظر گرفته شده برای حذف یا کاهش آنها را مدنظر قرار دهد.
۹۱	سجاده و وسایل نماز	X	۵	X	X	X	X	X	X	در کلیه اتاقها باید علائم نشان دهنده جهت قبله تعبیه گردد. وجود سجاده، جانماز، مهر و تسبیح و یک جلد قرآن ضروری است.
تجهیزات و وسایل تکمیلی										

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۹۲	تامین یک دستگاه نامبر یا چاپگر حسب درخواست میهمان	O یا X	۲	O	O	O	X	X	بررسی انبار نگهداری دستگاه نامبر یا چاپگر. حداقل ۳ دستگاه برای تایید این معیار لازم است. چنانچه سرویس مربوطه بطور واضح و مشخص به میهمان ارائه گردد، در ارزیابی امتیازات موثر است.
۹۳	تامین یک دستگاه چایساز سالم و قابل استفاده به همراه سینی مربوطه	O یا X	۳	O	O	O	X	X	سینی شامل حداقل: دو عدد فنجان، چای کیسه ای، دمنوش گیاهی کیسه ای، قهوه فوری و آب معدنی
۹۴	تامین یک دستگاه قهوه ساز سالم و قابل استفاده	O	۲	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی عملکرد دستگاه اسپرسوز و تمیزی آن در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. تامین دستگاه قهوه ساز و تعبیه بسته های قهوه فوری برای تایید معیار حاضر الزامی است.
۹۵	تامین یک دستگاه رایانه بر حسب تقاضای میهمان	O یا X	۳	O	O	O	X	O	بررسی انبار رایانه. حداقل ۳ دستگاه برای تایید این معیار لازم است. این معیار تجهیزات کامپیوتری اختصاص یافته به کارکنان هتل را شامل نمی شود
۹۶	تامین یک دستگاه تبلت لمسی حسب تقاضای میهمان	O یا X	۲	O	O	O	X	O	بررسی انبار نگهداری دستگاه تبلت لمسی. حداقل ۳ دستگاه برای تایید این معیار لازم است. این معیار تجهیزات اختصاص یافته به کارکنان هتل را شامل نمی شود
۹۷	پیش بینی راهنمای خدمات که در آن کل خدمات و تعرفه های هتل ذکر شده	O یا X	۳	O	X	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی دفتر راهنمای خدمات در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. دفتر راهنمای خدمات هتل میتواند به صورت چاپی و یا الکترونیکی باشد.
۹۸	پیش بینی راهنمای خدمات که در آن کل خدمات و تعرفه های هتل حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی ذکر شده	O یا X	۲	O	O	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی دفتر راهنمای خدمات در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. دفتر راهنمای خدمات هتل میتواند به صورت چاپی و یا الکترونیکی باشد. امتیازات این معیار با مورد قبلی جمع می شوند.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۹۹	جالباسی	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	منظور از معیار حاضر تامین جا لباسی پایه دار است.
۱۰۰	تامین لوازم اتو بر حسب تقاضای میهمان	۰ یا X	۴	۰	۰	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید یا بررسی انبار نگهداری میزاتو و دستگاه اتو. تامین حداقل ۵ عدد میز اتو و ۵ دستگاه اتوسالم برحسب تقاضای میهمان برای تایید این معیار لازم است. وجود خدمات لباسشویی (لاندری) در ارزیابی امتیازات موثر است. در صورت اعتبار معیار شماره ۱۰۱ این معیار نیز مورد تایید می باشد.
۱۰۱	لوازم اتو در تمامی اتاق ها	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. تامین یک عدد میز اتو به همراه یک دستگاه اتوسالم برای تایید این معیار لازم است. در صورت وجود خدمات لباسشویی این معیار معتبر است. امتیازات معیار حاضر می توانند با امتیازات معیار قبلی جمع گردند.
۱۰۲	لوازم التحریر	۰ یا X	۳	۰	۰	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. تامین کاغذ و لوازم نوشتاری برای تایید این معیار الزامی است.
۱۰۳	وسیله تمیز کردن کفش	۰ یا X	۱	۰	۰	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. بسته تمیز کردن کفش در اتاق ها برای ۳ تا ۵ ستاره الزامی بوده و شامل حداقل یک عدد واکس بی رنگ می باشد.
۱۰۴	وسایل ساده دوخت و دوز	۰ یا X	۳	۰	۰	X	X	۰	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. تامین جعبه دوخت و دوز شامل یک قرقه نخ و سوزن برای تایید این معیار الزامی است.
۱۰۵	سوویت	۰	۵	۰	۰	X	X	۰	یک سوویت شامل حداقل یک اتاق خواب و یک سالن نشیمن است. نسبت حداقل یک سوویت در هر ۱۰٪ از کل اتاقهای خواب هتل برای اعتبار این معیار الزامی است. حداکثر امتیاز برای سوویت در معیار اختیاری پنج امتیاز می باشد. ( به ازای هر سوویت یک امتیاز).
۱۰۶	تعبیه ورودی در حداقل ۵۰٪ از اتاقها	۰	۳	۰	۰	۰	۰	۰	یک ورودی بوسیله یک فضای بسته قبل از دسترسی به فضای اتاق مشخص می گردد.
۱۰۷	آبدارخانه مجهز به دستگاه تهویه درحداقل ۵۰٪ از اتاقها	۰	۵	۰	۰	۰	۰	۰	کانال تهویه اتاق باید به فضای بیرون ساختمان راه داشته باشد و رعایت این مورد در کلیه اتاق ها الزامی است..

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی



ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	

سرویس های بهداشتی اختصاصی										
۱۰۸	نظافت و وضعیت مناسب کلیه سرویس های بهداشتی اختصاصی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	کنترل و بررسی نظافت و وضعیت کف، سقف، دیوارها، کابین های دوش و در صورت وجود پرده های نصب شده. مشاهده و اطمینان از فقدان هرگونه لکه، کثیفی، مو و هرگونه کاشی ترک خورده و پوشش مخدوش و آسیب دیده. علاوه برزیاب باید اطمینان حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با بکار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است. رول باند نظافت بر روی وسایل رویت شود.
۱۰۹	وجود تجهیزات لازم در کلیه اتاق های دارای سرویس های بهداشتی اختصاصی	X	۵	X	X	X	X	X	X	حمام یا اتاقک دوش مجهز به دوش یا وان اختصاصی، توالت، روشویی، شیر آبگرم و سرد در تمام ساعات شبانه روز، شیرمخلوط آبگرم و سرد، روشنایی سالم و قابل استفاده و فلاش تانک. در هتل های یک ستاره که حداکثر ۲۵٪ اتاق های آنها می توانند فاقد سرویس بهداشتی اختصاصی باشند، باید برای هر هشت اتاق فاقد سرویس بهداشتی، یک سرویس بهداشتی عمومی در هر طبقه وجود داشته باشد.
۱۱۰	نصب زیر دوشی یا وان در ابعاد بالاتر از استاندارد در حداقل ۱۰٪ از اتاقها	O	۵	O	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی ابعاد مربوطه در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. اختصاص یک امتیاز برای هر ۱۰٪ اتاقهای تجهیز یافته، تا سقف ۵ امتیاز ابعاد دوشهای استاندارد: ۸۰x۸۰ سانتیمتر ابعاد وانهای استاندارد: ۱۶۰x۷۰ سانتیمتر:
توالت مجزا از حمام										
۱۱۱	توالت مجزا از حمام در حداقل ۵۰٪ از سوئیت ها	O	۲	O	O	O	O	O	O	این گزینه در مورد حمام مشرف به اتاق خواب غیر قابل تطبیق است زیرا توالت باید مستقل و در فضای بسته باشد.
۱۱۲	توالت مجزا از حمام در کلیه سوئیت ها	O	۳	O	O	O	O	O	O	این گزینه در مورد حمام مشرف به اتاق خواب غیر قابل تطبیق است زیرا توالت باید مستقل و در فضای بسته باشد. امتیازات با معیار قبلی جمع می شوند.
دوش ها و وان های مجزا از هم										
۱۱۳	تعبیه یک دوش یا وان مجزا از هم در حداقل ۵۰٪ از اتاقها	O	۲	O	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. تامین وان مجهز به دوش کوچک مورد تایید معیار حاضر نخواهد بود.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۱۴	تعبیه یک دوش یا وان مجزا از هم در کلیه اتاقها	۰	۳	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. چنانچه معیارحاضر مورد تایید قرار گرفت، امتیازات با معیار قبلی جمع می شوند. تامین وان مجهز به دوش کوچک مورد تایید این معیار نیست.
<b>تجهیزات و وسایل حمام</b>									
۱۱۵	پاکیزگی و وضعیت مناسب کلیه تجهیزات و وسایل حمام	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	مشاهده و بررسی پاکیزگی و وضعیت مناسب در کلیه اتاق های مشمول بازدید. دیوارها، کف پوش ها، وسایل و تجهیزات موجود در سرویس های بهداشتی و همچنین وضعیت عملکرد وسایل برقی موجود مورد بررسی و بازدید قرار می گیرند. مشاهده و بررسی فقدان هرگونه وسیله شکسته یا فاقد پایه و همچنین عدم وجود کثیفی و لکه در ارزیابی امتیازات موثر است.
۱۱۶	روشنایی اصلی به همراه روشنایی در قسمت بالای روشویی	X	۳	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. حمام باید مجهز به روشنایی مرکزی به علاوه روشنایی در قسمت بالای روشویی باشد. بنابراین تامین دو عدد روشنایی مورد تایید این معیار می باشد.
۱۱۷	تعبیه یک عدد پریش برای ماشین ریش تراش برقی، سشوار و ... نزدیک روشویی	OیاX	۲	O	O	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید.
۱۱۸	سشوار	OیاX	۴	O	O	X	X	X	سشوار باید در کلیه اتاق های خواب و نه بر حسب درخواست میهمان وجود داشته باشد. در هتل های یک و دو ستاره حسب درخواست و تقاضای میهمان سشوار فراهم گردد.
۱۱۹	پیش بینی تلفن در حمام	OیاX	۲	O	O	O	O	X	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید.
۱۲۰	تعبیه بیده	O	۲	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی تعبیه بیده در حداقل ۲۵٪ از اتاقها
۱۲۱	تامین ملزومات شستشو	OیاX	۱	O	O	X	X	X	بازرس باید از وجود حداقل یک عدد مسواک، شانه، خودتراش، خمیر یا فوم اصلاح، گوش پاک کن، کیسه نوار بهداشتی درکلیه اتاق ها اطمینان حاصل نماید. تامین شامپو مخصوص دوش در ارزیابی امتیازات موثر است.

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۲۲	لوازم بهداشتی برای هر نفر	X	۵	X	X	X	X	X	بررسی ظرفیت هتل برای تامین لوازم. مشاهده و بررسی محل نگهداری لوازم بهداشتی توسط بازرس. لوازم بهداشتی شامل حداقل یک عدد صابون، یا ژل دوش و یک عدد شامپوی سر و بدن می باشد
۱۲۳	تعبیه یک سطل زباله بهداشتی و درب دار در کنار روشویی	X	۳	X	X	X	X	X	وجود یک سطل زباله بهداشتی درب دار مورد تایید این معیار می باشد.
۱۲۴	تعبیه یک آینه شفاف با قابلیت تنظیم	O	۳	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید.
۱۲۵	تعبیه یک رادیاتور جاحوله ای قابل استفاده و مناسب	O	۳	O	O	O	X	X	مشاهده و بررسی وجود دستگاه و عملکرد آن در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید.
۱۲۶	تعبیه آویز لباس در سرویس بهداشتی	X	۲	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی در حمام در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. این وسیله جهت آویزان کردن البسه می باشد.
<b>اماکن و تجهیزات اختصاصی</b>									
۱۲۷	تامین وسایل مربوط به کودکان پاکیزه و در وضعیت مناسب	O یا X	۳	O	O	X	X	X	درخواست از مسئول مربوطه و مشاهده و بررسی وجود ملزومات گرم کردن شیر یا غذا برای نوزاد، صندلی پایه بلند و تشک تعویض کودک بر حسب درخواست میهمان
۱۲۸	دستگاه واکس کفش برای عموم میهمانان	O یا X	۲	O	O	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی
۱۲۹	ارائه خدمات پارکینگ	O یا X	۵	O	O	X	X	X	محل اختصاص یافته برای پارک اتومبیل می تواند بصورت پوشیده یا روباز باشد. تعداد پارکینگ باید متناسب با ظرفیت هتل باشد.
۱۳۰	اختصاص مکانی برای استقرار چرخ ترولی	O	۲	O	O	O	O	O	اختصاص مکان یا فضایی خاص مجهز به دستگاه نگهداری چرخ ترولی جهت جابجایی وسایل و چمدان میهمان بصورت مرتب. این مکان الزاماً بسته نمی باشد.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

توضیحات	ستاره					امتیاز	ضوابط معیار	معیارهای درجه بندی	ردیف
	پنج	چهار	سه	دو	یک				

سایر خدمات									
ارایه خدمات حمل و نقل بصورت گروهی توسط هتل به حساب میهمان. نهاد ارزیاب مشخصه واقعی این نوع از خدمات را بررسی می نماید. این سرویس می تواند از طریق یک پیمانکار در هتل ارایه گردد، بنابراین شایسته است ماهیت قرارداد دایمی ارایه این نوع سرویس بررسی شود.	X	X	O	O	O	۳	O یا X	دفتر خدمات تاکسی برای میهمانان از مبدا هتل	۱۳۱
برای هتل های سه ستاره : حداقل دو عنوان نشریه برای هتل های چهار ستاره : حداقل سه عنوان نشریه برای هتل های پنج ستاره : حداقل چهار عنوان نشریه. یکی از نشریات به زبان انگلیسی باشد. مشاهده و بررسی عینی نشریات در فضاهای عمومی هتل . روزنامه می توانند به صورت چاپی و یا الکترونیکی باشند.	X	X	X	O	O	۲	O یا X	تامین روزنامه و مجلات در فضاهای عمومی	۱۳۲
تجهیزات، وسایل و فضاهای ورزشی و سرگرمی									
وجود فضایی مشخص جهت انجام حداقل یکی از ورزش هایی از قبیل فوتبال، تنیس، والیبال، بسکتبال، بدمینتون، مینی گلف و غیره.	X	O	O	O	O	۵	O یا X	فضای اختصاصی برای انجام فعالیت ورزشی در فضای باز	۱۳۳
وجود حداقل دو نوع وسیله سرگرمی مورد تأیید این معیار است.	X	O	O	O	O	۴	O یا X	اختصاص فضای بازی برای کودکان	۱۳۴
حداقل تعداد بازی با توجه به درجه هتل: برای هتل های یک و دو ستاره : حداقل سه نوع سرگرمی متفاوت برای هتل های سه و چهار ستاره: حداقل پنج نوع سرگرمی متفاوت برای هتل های پنج ستاره : حداقل هشت نوع سرگرمی متفاوت	O	O	O	O	O	۵	O	سالن ورزش های گروهی با تامین وسایل سرگرمی برای تمامی سنین	۱۳۵
مشاهده و بررسی عینی در فضای هتل	O	O	O	O	O	۳	O	پیش بینی میز بیلیارد	۱۳۶
مشاهده و بررسی عینی در فضای هتل	O	O	O	O	O	۳	O	اختصاص یک سالن به بازی های ویدیویی	۱۳۷

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۳۸	اختصاص یک سالن ویژه به تماشای فیلم	O	۳	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی در فضای هتل
۱۳۹	تامین سالن مجهز بدنسازی (فیتنس)، پاکیزه و در وضعیت مناسب	O یا X	۳	O	O	O	X	X	برای هتل های یک و دو ستاره : حداقل دو دستگاه برای هتل های سه ستاره : حداقل سه دستگاه برای هتل های چهار ستاره : حداقل چهار دستگاه برای هتل های پنج ستاره : حداقل پنج دستگاه فضای مخصوص فعالیت های بدن سازی در داخل هتل یا در سالن متصل به هتل با امکان دسترسی آسان. بمنظور تایید این معیار، تجهیزات و دستگاه ها می بایست پاکیزه، سالم و قابل استفاده و مطابق با تعداد مذکور باشد.
۱۴۰	تامین سالن زیبایی و تندرستی	O یا X	۴	O	O	O	O	X	فضای مخصوص در داخل هتل یا در سالن متصل به هتل با امکان دسترسی آسان شامل حداقل دودستگاه جکوزی، حمام بخار، سونا و خدمات مراقبت های زیبایی، آرایشگاه و یا ماساژ در اتاق های انفرادی. بمنظور تایید این معیار، تجهیزات و سالن ها می بایست پاکیزه و سالم و تعداد دستگاه ها مطابق با تعداد مذکور باشد.
۱۴۱	پیش بینی استخر در فضای داخلی یا بیرونی هتل	O یا X	۴	O	O	O	X	X	فضای مخصوص در مجموعه فضای هتل یا در سالن متصل به هتل با امکان دسترسی آسان. بمنظور تایید این معیار، تجهیزات و خود استخر می بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه و قابل استفاده باشند.
<b>سایر تجهیزات و فضاها</b>									
۱۴۲	اختصاص محل ویژه امور تجاری در مکان مناسب	O یا X	۳	O	O	O	X	X	محل ویژه امور تجاری باید مجهز به حداقل یک دستگاه رایانه شخصی با امکان اتصال به اینترنت، نرم افزارهای اداری و همچنین تامین یک دستگاه چاپگر با دسترسی آسان باشد. تجهیزات رایانه ای مستقر در فرانت آفیس مختص کارکنان بوده و مورد تایید این معیار نیست. فضای مخصوص باید در مجموعه فضای هتل یا در سالن متصل به هتل با امکان دسترسی آسان باشد. بمنظور تایید این معیار، تجهیزات رایانه ای و محل ویژه امور تجاری می بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه و سالم باشند.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۴۳	پیش بینی سالن ویژه جلسات	O یا X	۴	O	O	O	X	X	تامین حداقل پانزده عددنشیمن مورد تایید این معیار است. فضای مخصوص باید در مجموعه فضای هتل یا در سالن متصل به هتل با امکان دسترسی آسان باشد. بمنظور تایید این معیار، سالن و وسایل موجود می بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه و قابل استفاده باشند. کف پوش ها، دیوارها، تجهیزات، مدخل های ورودی، گوشه ها و کنج ها و چارچوب درب ها باید مشاهده و مورد بررسی قرار گیرند
۱۴۴	پیش بینی سالن سالن اجتماعات	O یا X	۴	O	O	O	O	X	وجود سالن اجتماعات با ورودی مستقل و سرویسهای بهداشتی جداگانه مردانه وزنانه به تعداد لازم در مجاور سالن. مساحت سالن باید متناسب با نیاز در نظر گرفته شود. بمنظور تایید این معیار، سالن و وسایل موجود می بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه و قابل استفاده باشند. کف پوش ها، دیوارها، تجهیزات، مدخل های ورودی، گوشه ها و کنج ها و چارچوب درب ها باید مشاهده و مورد بررسی قرار گیرند
۱۴۵	پیش بینی محل مناسب برای انجام فوریتهای پزشکی	O یا X	۳	O	O	O	O	X	برای تایید این معیار باید فضای مشخصی با تجهیزات لازم برای انجام فوریتهای پزشکی و کمکهای اولیه در نظر گرفته شده و امکان دسترسی به پزشک جهت ارائه خدمات درمانی به مهمانان فراهم گردد.
۱۴۶	اتاق مطالعه	O	۳	O	O	O	O	O	وجود اتاق مطالعه با تجهیزات، روشنایی و تهویه مناسب در محلی آرام و متراژ حداقل ۳۰ مترمربع مورد تائید این معیار است.
۱۴۷	پیش بینی محل غذاخوری کارکنان	O یا X	۳	O	X	X	X	X	محل غذاخوری خصوصی برای پرسنل هتل باید در محلی جداگانه، مناسب و خارج از طبقات منحصر به اطاقهای مهمانان پیش بینی شود.
۱۴۸	پیش بینی سیستم برق اضطراری	X	۳	X	X	X	X	X	دستگاه مولد برق اضطراری باید در مکانی مناسب قرار گرفته واز نظر صدا ایجاد مزاحمت برای مهمانان ننماید.
۱۴۹	تعبیه آسانسور در هتل هایی با ۴ سطح (۳ طبقه) یا بیشتر	NA یا X	۴	X	X	X	NA	NA	این معیار برای هتل های یک، دو و سه ستاره که دارای سه طبقه یا بیشتر هستند الزامی است. این معیار برای هتل های چهار و پنج ستاره که الزامات بالاتری دارند غیر قابل تطبیق است. نصب تابلوهای راهنما در هر طبقه با نمایش مکانها و مسیرهای تردد بویژه راههای خروج اضطراری در کنار آسانسور ضروری است.
۱۵۰	تعبیه آسانسور در هتل هایی با ۳ سطح (۲ طبقه)	O یا X	۴	O	O	O	X	X	این معیار برای هتل های دارای دو طبقه یا بیشتر که در ردیف چهار و پنج ستاره قرار می گیرند الزامی است. نصب تابلوهای راهنما در هر طبقه با نمایش مکانها و مسیرهای تردد بویژه راههای خروج اضطراری در کنار آسانسور ضروری است.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
 X: معیار الزامی  
 O: معیار غیر الزامی  
 ONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
 O: معیار غیر الزامی

توضیحات	ستاره					امتیاز	ضوابط معیار	معیارهای درجه بندی	ردیف
	پنج	چهار	سه	دو	یک				
پیش بینی آسانسور در هتل های که تنها یک طبقه بر روی همکف دارند اختیاری می باشد. نصب تابلوهای راهنما در هر طبقه با نمایش مکان ها و مسیرهای تردد بویژه راه های خروج اضطراری در کنار آسانسور ضروری است.	O	O	O	O	O	۴	O	تعبیه آسانسور در هتل هایی با ۲ سطح (۱ طبقه)	۱۵۱
این معیار برای هتل های چهار و پنج ستاره که کمتر از دو طبقه (۳ سطح) دارند غیر الزامی است.	X/O	X/O	O	O	O	۴	O یا X	آسانسور حمل بار	۱۵۲
نمازخانه مردانه وزنانه مجزا با پیش ورودی (کفش کن) باید در محل مناسب و دور از سر و صدا و رفت و آمد پیش بینی شود. پیش ورودی باید طوری در نظر گرفته شود که در موقع باز کردن در آن، فضای داخل نمازخانه در معرض دید مستقیم قرار نگیرد. نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد این محل باید در خارج از فضای نمازخانه و در مجاورت آن پیش بینی شده و دارای دستشویی با کف شوی فاضلاب باشد. در صورتیکه سرویس بهداشتی مردانه و زنانه عمومی در فاصله نزدیک نمازخانه پیش بینی شده باشد نیاز به محلی جداگانه برای وضوگرفتن نخواهد بود. نمازخانه باید دارای کف پوش روشنایی و تهویه مناسب، جاکفشی، مهر و جای مهر، سجاده و تسبیح، چند جلد قرآن مجید و کتب ادعیه، چادر نماز برای بانوان و محراب و یا تابلوی نشان دهنده جهت قبله باشد.	X	X	X	X	X	۵	X	نمازخانه	۱۵۳
احداث منابع ذخیره آب برای مواقع اضطراری با گنجایش مناسب جهت تأمین آب مصرفی هتل با فشار مناسب برای مدت زمان حداقل ۲۴ ساعت الزامی است.	X	X	X	X	X	۵	X	منبع ذخیره آب	۱۵۴

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
 XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
 O: معیار غیر الزامی

توضیحات	ستاره					امتیاز	ضوابط معیار	معیارهای درجه بندی	ردیف
	پنج	چهار	سه	دو	یک				

## فصل دوم: خدمات به میهمان

### کیفیت و اعتبار اطلاع رسانی به میهمان

برای تایید معیار حاضر، سایت اینترنت باید شامل موارد زیر باشد: مشخصات و جزییات اتاق های خواب موجود، اعلام تعرفه ها، معرفی خدمات رایگان و غیر رایگان، معرفی خدمات مربوط به پذیرایی در صورت وجود سالن غذاخوری، مشخصات هتل (نشانی، تلفن ...). معرفی واحدهای اقامتی در سایت های رزرواسیون مورد تایید این معیار نمی باشد.	X	X	X	X	X	۳	X	پیش بینی سایت اینترنتی جهت معرفی هتل، خدمات و تعرفه ها	۱۵۵
رزرواسیون از طریق سایت اینترنتی هتل مورد تایید است. رزرواسیون باید قطعی و با تایید به صورت خودکار باشد.	X	X	O	O	O	۵	O یا X	پیش بینی سامانه رزرواسیون اینترنتی در سایت هتل	۱۵۶
فرم تماس یا ارتباط از طریق پست الکترونیک جهت انجام رزرواسیون از نظر این معیار معتبر می باشد.	NA	NA	X	X	X	۳	NA یا X	تقاضای رزرواسیون توسط میهمان از طریق دسترسی به سایت اینترنتی هتل	۱۵۷
مطابقت سایت هتل بر روی هر دستگاه دیجیتالی با استفاده از فناوری وب سایت پاسخگو (responsive). منظور آن است که این ویژگی در طراحی وب سایت هتل مدنظر قرار گرفته باشد.	X	O	O	O	O	۳	O یا X	طراحی سایت اینترنت هتل بصورت "سایت پاسخگو"	۱۵۸
مشاهده و بررسی سایت هتل. قابلیت دسترسی به محتوا به یک زبان خارجی باید بصورت واضح و مشخص لحاظ شده باشد. بمنظور تایید معیار حاضر، کلیه اطلاعات مربوط به معرفی هتل، خدمات ارائه شده و تعرفه ها حداقل باید به یک زبان خارجی ترجمه و قابل دسترس باشند.	X	X	X	O	O	۳	O یا X	سایت اینترنت جهت معرفی هتل، خدمات و تعرفه ها به یک زبان خارجی	۱۵۹

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
 X: معیار الزامی  
 O: معیار غیرالزامی

X: معیار الزامی  
 O: معیار غیرالزامی



ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۶۰	سایت اینترنت جهت معرفی هتل، خدمات و تعرفه ها به دو زبان خارجی	O یا X	۳	O	O	O	O	X	امتیازات معیار حاضر با امتیازات معیار قبلی جمع می شوند. قابلیت دسترسی به محتوا به دو زبان خارجی باید بصورت واضح و مشخص لحاظ شده باشد. بمنظور تایید معیار حاضر، کلیه اطلاعات مربوط به معرفی هتل، خدمات ارایه شده و تعرفه ها حداقل باید به دو زبان خارجی ترجمه و قابل دسترس باشند.
۱۶۱	سایت اینترنت جهت معرفی هتل، خدمات و تعرفه ها به سه زبان خارجی	O	۲	O	O	O	O	O	امتیازات معیار حاضر با امتیازات معیار قبلی جمع می شوند. قابلیت دسترسی به محتوا به سه زبان خارجی باید بصورت واضح و مشخص لحاظ شده باشد. بمنظور تایید معیار حاضر، کلیه اطلاعات مربوط به معرفی هتل، خدمات ارایه شده و تعرفه ها حداقل باید به سه زبان خارجی ترجمه و قابل دسترس باشند.
۱۶۲	بروز رسانی اطلاعات موجود در سایت هتل و مطابقت محتوای آن با خدمات و تسهیلات ارایه شده در هتل	X	۵	X	X	X	X	X	آن دسته از هتل هایی که تعرفه های اتاق و خدمات، و یا نام تجاری جدید ( و غیره) خود و یا حتی تنها یکی از اطلاعات را به روزرسانی نکرده اند، نمی توانند مشمول اعتبار معیار حاضر باشند. چنانچه اطلاعات ارایه شده در طی حضور بازرس به روز رسانی شد، در ارزیابی امتیازات موثر است.
<b>رزرواسیون</b>									
۱۶۳	سامانه تلفن پیام گیر با امکان ضبط پیام و همچنین اعلام ساعات کاری قسمت پذیرش و ارایه دیگر اطلاعات	X	۳	X	X	X	X	X	نهاد ارزیاب مبادرت به تماس در زمان ساعات غیر کاری قسمت پذیرش می نماید. چنانچه امکان رزرواسیون در طول شبانه روز و هفت روز هفته از طریق یکی از کارکنان قسمت پذیرش و یا اپراتور وجود داشت، در ارزیابی امتیازات موثر است
۱۶۴	امکان رزرواسیون از طریق تلفن به صورت شبانه روزی و هفت روز هفته	O یا X	۳	O	X	X	X	X	نهاد ارزیاب بمنظور بررسی اثربخشی و کارایی این نوع سرویس، دیروقت مبادرت به تماس می نماید.

۳۲

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۶۵	تایید رزرواسیون با ذکر جزئیات از طریق E-mail، پست، فکس و سایر ابزارهای ارتباطی	X	۴	X	X	X	X	X	نهاد ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود کلیه رزرواسیون های تایید شده را با ذکر جزئیات آن که برای میهمان در طی همان روز یا هفته ارسال شده است، بررسی می نماید.
<b>پذیرش</b>									
۱۶۶	رعایت حداقل ساعات حضور کارکنان در پذیرش	X	۵	X	X	X	X	X	معیار حاضر به هیچ عنوان بصورت اختیاری و غیر الزامی نخواهد بود. حداقل ساعت حضور کارکنان در پذیرش حسب درجه هتل به شرح ذیل است: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ۱ ستاره: ۱۲ ساعت در روز</li> <li>▪ ۲ ستاره: ۱۶ ساعت در روز</li> <li>▪ ۳ و ۴ و ۵ ستاره: ۲۴ ساعت در روز</li> </ul> نهاد ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود شیفت کاری کارکنان قسمت پذیرش را با ذکر جزئیات آن در طی هفته های گذشته بررسی می نماید.
۱۶۷	حضور کارکنان در پذیرش به صورت شبانه روزی و هفت روز هفته	O	۵	O	O	O	X	X	حضور اجباری کارکنان پذیرش به صورت شبانه روزی و هفت روز هفته. نهاد ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود شیفت کاری کارکنان قسمت پذیرش را با ذکر جزئیات آن در طی هفته های گذشته بررسی می نماید. امتیازات این معیار با امتیازات معیار قبل جمع می شوند.
<b>مهارتها و خدمات در بخش پذیرش</b>									
۱۶۸	رعایت اصول رزرواسیون در زمان ورود میهمان	X	۴	X	X	X	X	X	مواردی که باید در ابتدای ورود تایید گردند شامل: مدت اقامت، نوع اتاق رزرو شده، تعرفه اتاق و تعداد نفرات می باشند.
۱۶۹	راهنمایی و اطلاع رسانی به میهمان در خصوص نحوه اسکان	X	۲	X	X	X	X	X	حداقل مواردی که باید در ابتدای ورود مشخص گردند شامل: مسیر دسترسی به اتاق خواب، ساعات صرف صبحانه و ساعات پاسخگویی قسمت پذیرش می باشند.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۷۰	راهنمایی و همراهی میهمان تا محل اتاق خواب	X یا O	۳	O	O	X	X	X	پیشنهاد ارایه خدمت بصورت روشمند و سیستماتیک برای راهنمایی میهمان به اتاق خواب. مواردی که باید در راهنمایی میهمان به محل اسکان خویش لحاظ گردند شامل معرفی تجهیزات و وسایل اتاق و خدمات قابل ارائه می باشند.
۱۷۱	توانایی کارکنان پذیرش در ارایه اطلاعات به میهمان در خصوص جاذبه های گردشگری محلی	X	۴	X	X	X	X	X	نهاد ارزیاب اطلاعاتی در خصوص جاذبه ها، رستوران ها، موزه ها، وسایل حمل و نقل عمومی منطقه و ... خواستار می گردد.
۱۷۲	دسترسی به اطلاعات در خصوص جاذبه های گردشگری محلی	X یا O	۲	O	O	X	X	X	مشاهده و بررسی وجود بروشورهای گردشگری، نقشه شهر، اطلاعات محلی ... بصورت چاپی یا الکترونیکی در بخش پذیرش
۱۷۳	جعبه کمک های اولیه	X	۴	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی جعبه کمک های اولیه در قسمت پذیرش. حداقل اقلامی که در داخل جعبه کمک های اولیه وجود دارند شامل: مایع ضد عفونی کننده، پانسمان، چسب زخم ضد آلرژی، باندکشی و قیچی دو سر گرد می باشند.
۱۷۴	وجود میز اطلاعات هتل (کنسیرژ) قابل تشخیص توسط میهمان	X یا O	۲	O	O	O	O	X	به منظور تایید معیار حاضر، میز مربوط به اطلاعات باید در مکانی مناسب و قابل تشخیص قرار داشته و تابلو آن کاملاً قابل رویت باشد. مسئول میز اطلاعات مسئولیت ترتیب اقامت میهمانان و پاسخگویی به همه نیازهای میهمان را در مدت اقامت از قبیل رزرواسیون، حمل و نقل، پیشنهادات، خرید و ... و همچنین مسئولیت هماهنگی پارک کنندگان اتومبیل، باربران، پادوها و نامه رسانها را برعهده دارد
۱۷۵	سرویس حمل چمدان	X یا O	۲	O	O	O	X	X	ارایه خدمت حمل چمدان بطور روشمند و سیستماتیک در هنگام ورود و خروج میهمان. میهمان می تواند این پیشنهاد را رد یا قبول نماید. تابلوی مربوط به این سرویس مورد تایید معیار حاضر نمی باشد.
۱۷۶	اتاقک نگهداری چمدان میهمان	X یا O	۲	O	O	X	X	X	اختصاص اتاقک نگهداری چمدانهای میهمانان با امنیت بالا مورد تایید معیار حاضر می باشد. مکان مذکور باید صرفاً اختصاص به این نوع سرویس داشته و از امنیت لازم برخوردار باشد.

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۷۷	خدمات مربوط به پارک کردن اتومبیل	O یا X	۵	O	O	O	O	X	حسب درخواست میهمان
۱۷۸	امکان تصفیه حساب از طریق دستگاه کارتخوان	X	۳	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی وجود دستگاه کارتخوان سالم و قابل استفاده.
۱۷۹	خدمات ارزی	O	۳	O	O	O	O	X	بررسی وجود تابلوی مربوط به تبدیل ارز و شیوه به روز رسانی نرخ ارزهای خارجی. منظور از معیار حاضر پرداخت در ازای خدمات نیست بلکه ارایه سرویس واقعی تبدیل پول خارجی است.
۱۸۰	تامین مبدل برق در قسمت پذیرش	O یا X	۳	O	X	X	X	X	وجود یک دستگاه مبدل جریان برق دستگاه های الکترونیکی برای هر پانزده اتاق. مشاهده و بررسی تعداد و محل نگهداری مبدل ها.
۱۸۱	ارایه برگه نظر خواهی به میهمانان	O	۳	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی در محل. نظرات منعکس شده میهمانان در اینترنت از نظر این معیار معتبر نمی باشد. پرسشنامه میتواند به صورت چاپی و یا الکترونیکی باشد و اطلاعات اخذ شده مورد ارزیابی قرار گیرند.
۱۸۲	پیش بینی فرایند جمع آوری و پیگیری شکایات دریافتی در هتل	X	۵	X	X	X	X	X	سایت های نظرسنجی برای تایید این معیار چنانچه بهره بردار بطور روشمند و سیستماتیک به نظرات منفی نیز پاسخ دهد قابل قبول می باشند. نهاد ارزیاب نظرات ارایه شده در طی چندین ماه و اقدامات بعمل آمده را بررسی و ارزیابی می نماید.
۱۸۳	تسلط کارکنان به یک زبان رسمی خارجی علاوه بر زبان فارسی	O یا X	۲	O	X	X	X	X	این معیار کارکنانی را در بر می گیرد که در تماس مستقیم با میهمان هستند نظیر کارکنان پذیرش، میز اطلاعات، خدمات اتاق میهمان (room service)، سالن های غذاخوری و ... . ارایه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان هتل که در تماس با میهمانان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت های زبانی کارکنان می تواند با مراجعه به سوابق حرفه ای ایشان و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی نهاد ارزیاب صورت گیرد.

۳۵

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۸۴	تسلط کارکنان به دو زبان خارجی از جمله زبان انگلیسی	O یا X	۳	O	O	O	O	X	این معیار کارکنانی را در بر می گیرد که در تماس مستقیم با میهمان هستند نظیر کارکنان پذیرش، میز اطلاعات، خدمات اتاق میهمان (room service)، سالن های غذاخوری و ... . ارایه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان هتل که در تماس با میهمانان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت های زبانی کارکنان می تواند با مراجعه به سوابق حرفه ای ایشان و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی نهاد ارزیاب صورت گیرد. امتیازات این معیار با معیار قبلی جمع می گردد.
۱۸۵	تسلط کارکنان به سه زبان خارجی از جمله زبان انگلیسی	O	۵	O	O	O	O	O	این معیار کارکنانی را در بر می گیرد که در تماس مستقیم با میهمان هستند نظیر کارکنان پذیرش، میز اطلاعات، خدمات اتاق میهمان (room service)، سالن های غذاخوری و ... . ارایه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان هتل که در تماس با میهمانان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت های زبانی کارکنان می تواند با مراجعه به سوابق حرفه ای ایشان و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی نهاد ارزیاب صورت گیرد. امتیازات این معیار با معیارهای قبلی جمع می گردد.
۱۸۶	تشخیص سریع و آسان میهمان در خصوص تسلط کارکنان هتل به زبان های خارجی	O یا X	۳	O	X	X	X	X	این معیار از طریق نصب تابلوی راهنما و یا حک بر روی اتیکت لباس کارکنانی که در ارتباط مستقیم با میهمان هستند و یا هر طریق اثباتی دیگر مورد ارزیابی قرار می گیرد.
۱۸۷	خدمات لباسشویی (سرویس جهت نظافت لباسهای میهمانان)	O یا X	۳	O	O	O	X	X	مشاهده در محل و بررسی اطلاعات ارائه شده از سوی مسئول مربوطه. ارائه تجهیزات مربوطه مورد تایید نبوده و ارزیاب باید با مشاهده محل و بررسی اطلاعات اطمینان حاصل نماید میهمان این خدمات را دریافت می نماید. چنانچه خدمات مربوطه از خارج از هتل (بصورت پیمانکاری) تامین می گردد، باید وجود قرارداد سالیانه بررسی گردد.
۱۸۸	تعهد هتل نسبت به تامین و ارایه خدمات با کیفیت	O AJO	۵	O	O	O	O	O	برای تایید این معیار نهاد ارزیاب باید گواهینامه ها و استانداردهای اخذ شده توسط هتل که از سوی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری دارای اعتبار اعلام شده، بررسی نماید. به ازای هر گواهینامه ۱ امتیاز تا سقف ۵ امتیاز.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	

اتاق های خواب									
۱۸۹	خدمات ویژه شیفت شب خانه داری	X یا O	۲	O	O	O	O	X	خدمات خانه داری شامل موارد زیر می باشد: مرتب نمودن تخت های خواب برای شب، کشیدن پرده های اتاق، تعویض حوله ها چنانچه مورد استفاده قرار گرفته اند، نظافت و آماده سازی اتاق خواب. لازم به ذکر است که این خدمات باید بطور نظامند از سوی هتل ارائه گردیده و صرفاً حسب درخواست میهمان صورت نپذیرد.
۱۹۰	خدمات مربوط به کفش برحسب تقاضا (واکسی)	O	۴	O	O	O	O	O	میهمان به منظور برخورداری از خدمات تمیز نمودن کفش، کفش های خود را در محل مناسب تعبیه شده قرار می دهد.
خدمات صبحانه									
۱۹۱	ارایه صبحانه سبک در سالن مخصوص صرف صبحانه	X	۵	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی وجود سالن مختص خدمات صرف صبحانه با تجهیزات مربوطه
۱۹۲	ارایه صبحانه به صورت بوفه یا سفارش به انتخاب میهمان با رعایت حداقل تعداد مواد غذایی	X	۵	X	X	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۱ ستاره = ۵ قلم</li> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۲ ستاره = ۹ قلم</li> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۳ ستاره = ۱۳ قلم</li> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۴ ستاره = ۱۷ قلم</li> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۵ ستاره = ۲۱ قلم</li> </ul> اقلام تشکیل دهنده صبحانه شامل انواع نوشیدنی های گرم (قهوه، چای، چاکلت) و سرد، آب میوه، میوه تازه، فراورده هایی از غذای گرم، فراورده های لبنی، غلات، پنیر، کره و مربا، کرواسان، نان، میوه خشک یا کمپوت، مواد غذایی سبک، محصولات ارگانیک و ....
۱۹۳	ارایه صبحانه به صورت بوفه یا سفارش به انتخاب میهمان که از حداقل تعداد تعیین شده بیشتر است.	O	۵	O	O	O	O	O	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۱ ستاره = ۸ قلم</li> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۱ ستاره = ۱۲ قلم</li> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۱ ستاره = ۱۶ قلم</li> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۱ ستاره = ۲۰ قلم</li> <li>▪ حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل های ۱ ستاره = ۲۴ قلم</li> </ul> امتیازات با معیار قبلی جمع می شوند.

۳۷

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
 XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
 O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۱۹۴	استفاده منظم از غذایی محلی یا محصولات کشاورزی ارگانیک	X یا O	۳	O	O	O	X	X	مشاهده در محل و بررسی انبار مواد غذایی. وجود حداقل دو نوع ماده غذایی برای تأیید این معیار ضروری است.
۱۹۵	ارایه خدمات صبحانه در تراس	O	۲	O	O	O	O	O	مشاهده در محل و بررسی وسایل حمل صبحانه به تراس
۱۹۶	ارایه خدمات صبحانه در اتاق خواب	X یا O	۴	O	O	O	X	X	مشاهده در محل و بررسی وسایل حمل صبحانه به اتاق خواب.
<b>خدمات پذیرایی</b>									
۱۹۷	سالن غذاخوری (رستوران) با خدمات نهار و شام	X یا O	۳	O	O	X	X	X	سالن غذاخوری باید در داخل هتل و یا متصل به ساختمان اصلی هتل باشد. آشپزخانه باید در داخل ساختمان اصلی هتل قرار داشته باشد. تامین کنندگان خدمات نهار و شام از خارج از هتل مورد تأیید این معیار نمی باشند.
۱۹۸	امکان ارایه غذای سبک	X یا O	۳	O	O	O	X	X	مجموعه ای از غذاهای سبک مثلاً سوپ یا ساندویچ و نوشیدنی باید در تمام طول روز و شب در دسترس میهمان باشد. تامین کنندگان خدمات غذا و نوشابه از خارج از هتل نیز مورد تأیید این معیار می باشند.
۱۹۹	ارایه خدمات غذا و نوشابه در اتاق (room service) ۱۹ ساعت در شبانه روز	X یا O یا NA	۳	O	O	O	X	NA	ارایه خدمات غذا و نوشابه در اتاق به ارایه مستقیم غذاهای طبخ شده در آشپزخانه هتل اطلاق می شود که در اتاق سرو می گردند. برای تأیید این معیار خدمات روم سرویس باید حداقل ۱۹ ساعت در شبانه روز ارائه گردیده و تمام جزئیات آن با ذکر محدوده زمانی ارائه خدمات در اختیار میهمان قرار گیرد. وجود فضایی مشخص با پرسنل، امکانات و تجهیزات لازم نظیر تلفن یا هر وسیله برقراری ارتباط مستقیم میهمان با بخش مربوطه، ظروف، چرخ دستی حمل غذا، سینی مخصوص و یا دیگر وسایل گرم نگه داشتن غذا برای تأیید این معیار لازم است.

۳۸

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
 X: معیار الزامی  
 O: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
 O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۲۰۰	ارایه خدمات غذا و نوشابه در اتاق (room service) در تمامی ساعت شبانه روز	O یا X	۳	O	O	O	O	X	ارایه خدمات غذا و نوشابه در اتاق به اطاق می گردند. برای تائید این معیار خدمات روم سرویس باید بصورت ۲۴ ساعته ارائه گردیده و تمام جزئیات آن در اختیار میهمان قرار گیرد. وجود فضایی مشخص با پرسنل، امکانات و تجهیزات لازم نظیر تلفن یا هر وسیله برقراری ارتباط مستقیم میهمان با بخش مربوطه، ظروف، چرخ دستی حمل غذا، سینی مخصوص و یا دیگر وسایل گرم نگه داشتن غذا برای تائید این معیار لازم است.
۲۰۱	ارائه نوشیدنی های سنتی در کافی شاپ	O یا X	۴	O	O	O	O	X	مشاهده و بررسی فهرست نوشیدنی های ارائه شده در کافی شاپ
<b>خدمات متفرقه</b>									
۳۹	سالن مراقبت های زیبایی	O	۳	O	O	O	O	O	مشاهده در محل و بررسی اطلاعات موجود در هتل. بررسی ظرفیت و توانایی بهره بردار هتل در داخل مجموعه بمنظور ارایه این سرویس توسط کارکنان هتل و یا توسط تامین کننده سرویس مربوطه در خارج از هتل.
	آرایشگاه	O یا X	۳	O	O	O	O	X	
	امکان دسترسی به مربی در سالن بدن سازی	O	۳	O	O	O	O	O	
	ارایه خدمات ماساژ	O	۳	O	O	O	O	O	
	خدمات مربوط به نگهداری کودک	O	۳	O	O	O	O	O	
	ارائه خدمات ترانسفر	O یا X	۳	O	O	O	O	X	
	ارائه خدمات شستشوی ماشین میهمان	O	۳	O	O	O	O	O	

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی



توضیحات	ستاره					امتیاز	ضوابط معیار	معیارهای درجه بندی	ردیف
	پنج	چهار	سه	دو	یک				

## فصل سوم: امکان دسترسی و توسعه پایدار

امکان دسترسی برای افراد معلول و کم توان									
۴۰	اطلاعات در خصوص دسترسی به منابع اطلاع رسانی از قبیل دفترچه راهنما، اینترنت و غیره	X	X	X	X	X	۲	X	۲۰۹
	بهره بردار موظف است به شیوه مناسب میهمانان معلولین و افراد کم توان را درخصوص امکانات دسترسی در نظر گرفته شده برای ایشان مطلع نماید								
	توجه و حساسیت کارکنان هتل به پذیرش افراد معلول و کم توان	X	X	X	X	X	۳	X	۲۱۰
	بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (دستورالعمل ها، کتابچه های راهنما، تابلو ...).								
	آموزش کارکنان هتل در خصوص پذیرش افراد معلول و کم توان	O	O	O	O	O	۵	O	۲۱۱
	این موضوع فقط شامل کارکنان دائمی بخش پذیرش می باشد. برای تأیید این معیار کارکنان مشمول باید گواهینامه های آموزشی یا برگه های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مربوطه را ارائه نمایند.								
	تامین حلقه مغناطیسی قابل حمل (سنسورویژه افراد معلول)	O	O	O	O	O	۲	O	۲۱۲
	حلقه مغناطیسی سنسوری است که در آن هدایت صوت از طریق انتقال مغناطیسی انجام شده و برای افراد کم شنوا. این دستگاه از طریق یک وسیله مغناطیسی امکان دریافت اصوات را به روش تقویتی، با انتخاب وضعیت T بر روی سمعک فراهم می کند. برای تأیید این معیار وجود حداقل دو دستگاه لازم است.								
	تامین صندلی چرخدار	X	O	O	O	O	۲	O یا X	۲۱۳
	مشاهده در محل و بررسی محل نگهداری صندلی های چرخدار. برای تأیید این معیار حداقل دو دستگاه لازم است.								

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۲۱۴	کلید کارتی با علایم لمسی ویژه	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	وجود کلید کارتی با هر نوع علامت لمسی از قبیل: فلش، پرفراژ، گوشه شکسته ...
۲۱۵	تامین کنترل تلویزیون با دکمه برجسته و رنگ متفاوت	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی محل نگهداری دستگاه های مربوطه. برای تایید این معیار حداقل دو دستگاه لازم است.
۲۱۶	تامین تلفن با شماره گیرهای برجسته	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل
۲۱۷	تامین ساعت بیداری صبح مجهز به چراغ و یا لرزاننده	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل
۲۱۸	نصب دستگیره در تمامی راهروها	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل
۲۱۹	امکان دسترسی آسان به کمد لباس	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	امکان جابجائی ارتفاع میله لباس فراهم گردد.
۲۲۰	تجهیزات مناسب برای معلولین در سرویس های بهداشتی	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	وجود دوش متحرک، صندلی تاشو و میله کمکی و تعبیه میله نگهدارنده حوله و قلاب لباس در ارتفاع مناسب.
<b>محیط زیست و توسعه پایدار</b>									
۲۲۱	توجه و تعهد کارکنان هتل نسبت به مصرف انرژی	X	۲	X	X	X	X	X	نصب تابلوی مربوطه در مکان های حضور کارکنان. بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان ( از قبیل دستورالعمل ها، نصب تابلو، برگه مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مرتبط در داخل هتل ...). کلیه کارکنان هتل شامل این معیار می باشند.

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۲۲۲	توجه و تعهد کارکنان هتل نسبت به مدیریت مصرف آب	X	۲	X	X	X	X	X	نصب تابلوی مربوطه در مکان های حضور کارکنان. بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان ( از قبیل دستورالعمل ها، نصب تابلو، برگه مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مرتبط در داخل هتل ...). کلیه کارکنان هتل شامل این معیار می باشند.
۲۲۳	توجه و تعهد کارکنان هتل نسبت به مدیریت پسماندها	X	۲	X	X	X	X	X	نصب تابلوی مربوطه در مکان های حضور کارکنان. بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان ( از قبیل دستورالعمل ها، نصب تابلو، برگه مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مرتبط در داخل هتل ...). کلیه کارکنان هتل شامل این معیار می باشند.
۲۲۴	اطلاع رسانی به میهمان در خصوص اقدامات هتل در راستای توسعه پایدار	O	۳	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی در محل
۲۲۵	اطلاع رسانی به میهمان در خصوص اقداماتی که می تواند در راستای توسعه پایدار در مدت زمان اقامت خود انجام دهد.	O	۳	O	O	O	O	O	مشاهده و بررسی در محل
۲۲۶	آموزش کارکنان هتل در خصوص مدیریت مصرف انرژی، آب و پسماند	O	۳	O	O	O	O	O	تقاضای گواهینامه های آموزش یا برگه های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی. این موضوع شامل کلیه کارکنان دائمی هتل ( به غیر از کارکنان فصلی) می باشد. آموزش شامل : بیان واضح و دقیق در خصوص روش های بکارگیری، فرایندها، طریقه استفاده از لوازم موجود برای مثال: اقدام مناسب در هنگام هدررفت آب ، تفکیک زباله در آشپزخانه ... تائید نهاد در حال آموزش بعنوان گواه و دلیل این معیار لحاظ می گردد.

NA: معیار غیر قابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره					توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	پنج	
۲۲۷	اتخاذ حداقل یک راهکار در خصوص کاهش مصرف انرژی	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل: کنترل شوفاژ به صورت خودکار، سرمایه گذاری در تجهیزات و لوازم اقتصادی و باصرفه و استفاده از انرژی های نو و تامین بخشی از انرژی موردنیاز از طریق منابع تجدید پذیر، نصب شیشه های دو جداره، استفاده از شیرهای آب کم مصرف، و ....
۲۲۸	استفاده از لامپهای کم مصرف در تمامی اتاق خواب ها	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی محل نگهداری لامپ های کم مصرف
۲۲۹	استفاده از لامپهای کم مصرف در تمامی فضاهای عمومی هتل	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی انبار نگهداری لامپ های کم مصرف
۲۳۰	اتخاذ حداقل یک راهکار در خصوص کاهش مصرف آب	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل: نصب شیرآلات هوشمند (چشمی)، ذخیره سازی و استفاده از آب باران، و ....
۲۳۱	اتخاذ حداقل یک راهکار در خصوص مدیریت پسماند	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل: اختصاص مکانی برای کمپوست، کمپوست زباله ها، اولویت استفاده از محصولات بازیافتی نسبت به محصولات یک بار مصرف، رعایت میزان لازم مواد غذایی در صبحانه، تفکیک زباله، استفاده محدود از کیسه های پلاستیکی یک بار مصرف و .....
۲۳۲	استفاده از کالاهای مصرفی سازگار با محیط زیست	۰	۳	۰	۰	۰	۰	۰	حداقل وجود دو نمونه کالای مصرفی سازگار با محیط زیست مورد تایید معیار حاضر است. کالاهای سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند.
۲۳۳	تامین لوازم بهداشتی سازگار با محیط زیست در حمام	۰	۳	۰	۰	۰	۰	۰	حداقل وجود دو نوع لوازم بهداشتی سازگار با محیط زیست مورد تایید معیار حاضر است. کالاهای سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند.

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی

توضیحات	ستاره					امتیاز	ضوابط معیار	معیارهای درجه بندی	ردیف
	پنج	چهار	سه	دو	یک				

صنایع دستی									
مشاهده و بررسی در محل	X	X	O	O	O	۵	O یا X	استفاده از صنایع دستی ایرانی در تزئین و دکوراسیون فضای عمومی هتل	۲۳۴
مشاهده و بررسی در محل	O	O	O	O	O	۳	O	استفاده از صنایع دستی ایرانی در تزئین و دکوراسیون فضای داخلی اتاقها	۲۳۵
مشاهده و بررسی در محل	O	O	O	O	O	۲	O	کاربرد صنایع دستی در قسمت‌هایی از البسه فرم پرسنل و یا استفاده از البسه سنتی و محلی	۲۳۶
مشاهده و بررسی در محل	X	O	O	O	O	۳	O یا X	وجود فروشگاه و یا غرفه صنایع دستی	۲۳۷
ارائه اطلاعات به شیوه مناسب مشتمل بر نشانی مراکز فروش صنایع دستی و کارگاه‌های قابل بازدید به مسافران مدنظر این معیار است.	X	O	O	O	O	۲	O یا X	اطلاع رسانی و تبلیغات	۲۳۸
	O	O	O	O	O	۱	O	نمایش صنایع دستی ایرانی در مانیتور لابی هتل‌ها	۲۳۹
هرگونه اقدام مستند درخصوص فرهنگ سازی و ترویج استفاده از صنایع دستی ایرانی نظیر تعبیه ویترین صنایع دستی، اهداء صنایع دستی به میهمانان یا کارکنان در مناسبت‌های مختلف مانند اعیاد و غیره...	O	O	O	O	O	۲	O	اقدام به منظور ترویج استفاده از صنایع دستی ایرانی	۲۴۰

NA: معیار غیرقابل تطبیق  
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی  
O: معیار غیرالزامی

**بخش دوم:**

**نحوه گزینش اتاق های خواب**

## اصول و مبانی گزینش اتاق های خواب

شرکت ارزیاب، باید اصول و روش نمونه گیری تعیین شده را برای گزینش اتاق هایی که مشمول بازرسی قرار می گیرند لحاظ نمایند. در روش نمونه گیری الزاماً موارد زیر مدنظر قرار گیرد:

- حداقل یک اتاق در هر طبقه

- حداقل یک اتاق در هر ساختمان

- حداقل یک اتاق با توجه به ظرفیت اتاق ( اتاق یک نفره، اتاق دو نفره و غیره)

- کوچکترین مساحتها در هر ساختمان در نمونه گیری ها لحاظ شوند.

عامل ارزیابی باید تعدادی از اتاق های مشخص شده در جدول زیر را با توجه به ظرفیت هتل، مورد بازدید قرار دهد. امتناع مدیر هتل از در اختیار گذاشتن یک یا چند اتاق مشمول بازرسی تنها هنگامی مجاز است که اتاق مورد نظر صرفاً بدلیل انجام تعمیرات از چرخه بهره برداری خارج شده است. بمنظور آنکه اتاق مذکور در فهرست اتاق های گزینشی وارد نشود، بازرس موظف است ضمن مشاهده و بررسی عینی آن، اطمینان حاصل کند که اتاق مذکور واقعاً در دست تعمیر می باشد. کلیه اتاق های بهره برداری شده در روز بازدید، که از قبل اعلام می شود عملاً قابل بازدید هستند. لذا، بهره بردار باید طبق مقررات به میهمانان خود اعلام نماید که هتل مورد بازدید قرار خواهد گرفت. حتی اتاق هایی که «میهمان در آن خواب است» و یا در حال نظافت هستند نیز در نمونه برداری لحاظ می گردند.

در صورت عدم رعایت تعداد اتاق هایی که باید مشمول بازرسی قرار بگیرند، ارزیاب دلایل آن را در گزارش نظارتی خود لحاظ می نماید. اختلاف نباید از سقف ۲۰٪ تجاوز نماید.

بمنظور ارزیابی نظافت و پاکیزگی ملزومات خواب یا حوله ها باید همین تعداد را در محل نگهداری لوازم مربوطه کنترل و ارزیابی نمود. در خصوص ارزیابی نظافت اتاق و حمام، عدم پاکیزگی ناشی از استفاده میهمان ساکن در اتاق نباید مورد جریمه قرار گیرد.

در صورتی که ارزیاب قصد بازدید از اتاقی را داشت که میهمان در آن مقیم است، بهره بردار یا نماینده وی که بازرس را همراهی می نماید، باید پیرو اطلاع رسانی قبلی با میهمان صحبت نموده و هماهنگی لازم را انجام دهد. باید یادآور شد که هتل یک ملک شخصی نیست.

## نمونه گیری اتاق های خواب

جدول مربوط به تعداد اتاق های مشمول بازرسیمتناسب با ظرفیت هتل

تعداد کل اتاق های هتل	تعداد اتاق های مشمول بازرسی
از ۱ تا ۱۰	بازدید کلیه اتاق ها
از ۱۱ تا ۱۵	۱۰
از ۱۶ تا ۲۰	۱۳
از ۲۱ تا ۲۵	۱۴
از ۲۶ تا ۳۰	۱۵
از ۳۱ تا ۳۵	۱۷
از ۳۶ تا ۴۰	۱۸
از ۴۱ تا ۵۰	۲۰
از ۵۱ تا ۶۰	۲۵
از ۶۱ تا ۷۰	۲۸
از ۷۱ تا ۸۰	۳۰
از ۸۱ تا ۹۰	۳۲
از ۹۱ تا ۱۰۰	۳۴
از ۱۰۱ تا ۲۰۰	۳۶
از ۲۰۱ تا ۳۰۰	۳۸
از ۳۰۱ تا ۴۰۰	۴۰
از ۴۰۱ تا ۵۰۰	۴۲
از ۵۰۱ تا ۶۰۰	۴۴
از ۶۰۱ تا ۷۰۰	۴۶
از ۷۰۱ تا ۸۰۰	۴۸
از ۸۰۱ تا ۹۰۰	۴۸
از ۹۰۱ تا ۱۰۰۰	۴۸
بیش از ۱۰۰۰	۵۰



## نحوه محاسبه نمرات ارزیابی

جمع امتیازات می تواند با توجه به برخی معیارهای غیرقابل تطبیق و معیارهایی اجباری و اختیاری چنانکه در ستون مربوط به « ضوابط معیار » آمده است، متغیر باشند.

### جدول محاسبه امتیازات

*۵	*۴	*۳	*۲	*۱	امتیازات الزامی (X)
۵۱۸	۴۴۰	۳۴۵	۲۵۷	۲۳۸	جمع کل اعلام شده
<p>← ۱۰۰٪ امتیازات می بایست مورد تایید قرار گیرند. (امکان جبران با ۳ برابر کردن ۵٪ امتیازات غیرالزامی)</p> <p>← ۳۴ امتیاز الزامی غیر قابل جبران، نمی توانند در لیست جبرانی ها قرار گیرند.</p> <p>← معیارهای الزامی غیر قابل جبران (XONC): ۱۱۵، ۱۰۸، ۶۴، ۴۹، ۴۸، ۳۰، ۱۳، ۹</p>					
*۵	*۴	*۳	*۲	*۱	امتیازات غیر الزامی (O)
۲۱۳	۲۹۴	۳۹۴	۴۸۲	۵۰۱	جمع کل موجود
۱۰	۱۴	۱۹	۲۴	۲۵	۵٪ امتیازات غیرالزامی
۳۰	۴۲	۵۷	۷۲	۷۵	حداکثر نمره قابل جبران با استفاده از امتیازات غیرالزامی

جمع امتیازات الزامی:

جمع امتیازات غیرالزامی:

مجموع امتیازات: