



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۹/۰۶

شماره: ۲۹۴۳۹/۰۰۰/۹۶۲۱۰۰۰

پوست:

مدیران کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان‌ها

با سلام؛

در اجرای تبصره (۱) ماده (۱۰) آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۶/۴ هیئت محترم وزیران و با توجه به ضرورت بازنگری و بروز رسانی ضوابط درجه‌بندی تأسیسات گردشگری، به پیوست ضوابط ارزیابی و درجه‌بندی هتل‌های کشور جهت اجرا ابلاغ می‌گردد. الف. ۸۳۰/۱


علی اصغر مؤتهدی



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان

تاریخ: ۱۳۹۶/۹/۵ - ۵

شماره: ۹۹۲۱۰۰/۱۲۹۴۳۹

پست:

مدیران کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان‌ها

با سلام؛

در اجرای تبصره (۱) ماده (۱۰) آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۶/۴ هیئت محترم وزیران و با توجه به ضرورت بازنگری و بروز رسانی ضوابط درجه‌بندی تأسیسات گردشگری، به پیوست ضوابط ارزیابی و درجه‌بندی هتل‌های کشور جهت اجرا ابلاغ می‌گردد. الف. ۸۲۰۱

علی اصغر مونسان

رونوشت:

- جناب آقای ابراهیمی مشاور محترم رئیس سازمان و مدیر کل دفتر ریاست جهت اطلاع
- جناب آقای مهندس محب خدایی معاون محترم گردشگری جهت اطلاع



ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان

تاریخ: ۱۳۹۶/۹/۰۵
شماره: ۹۹۲۱۱۰۰/۲۹۴۳۹
پست:

مدیران کل محترم میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان‌ها

با سلام؛

در اجرای تبصره (۱) ماده (۱۰) آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۶/۴ هیئت محترم وزیران و با توجه به ضرورت بازنگری و بروز رسانی ضوابط درجه‌بندی تأسیسات گردشگری، به پیوست ضوابط ارزیابی و درجه‌بندی هتل‌های کشور جهت اجرا ابلاغ می‌گردد. الف/۸۳۰۱

علی اصغر مونسان

رونوشت: **رابط محترم**

- جناب آقای ابراهیمی مشاور محترم رئیس سازمان و مدیرکل دفتر ریاست جهت اطلاع
- جناب آقای مهندس محب خدایی معاون محترم گردشگری جهت اطلاع

مدیرکل دفتر ریاست:	معاون گردشگری: یاراف صنایع دستی	معاون مدیرکل دفتر ریاست:	کارشناس: ۹
--------------------	------------------------------------	--------------------------	------------



جناب آقای دکتر مونسان

معاون محترم رییس جمهور و رییس سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

با سلام و احترام

همانگونه که استحضار دارند درجه بندی تاسیسات گردشگری در ایران نخستین بار در هتل ها و بر مبنای ضوابط معماری و مهندسی مصوب سال ۱۳۴۶ وزارت کشور صورت پذیرفت. در سال ۱۳۷۶ سازمان ایرانگردی و جهانگردی وقت، تغییراتی در آن ایجاد نمود و با تهیه ضوابط فنی-ساختمانی مهمانپذیرها، هتل آپارتمانها و واحدهای پذیرایی بین راهی، ضوابط قبلی را مورد بازنگری قرار داد. با توجه به ماهیت این ضوابط، عمدتاً شاخص ها و ضوابط معماری و مهندسی مبنای درجه بندی قرار می گرفت. لذا با توجه به نقیصه موجود بویژه در حوزه کیفیت خدمات در سال ۱۳۸۴ تهیه و تدوین ضوابط استاندارد کیفی تاسیسات گردشگری در دستور کار سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری قرار می گیرد 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 اغذیه، اشربه و امور مدیریت، نیروی انسانی و آموزش مورد سنجش قرار داده، بر اساس نتایج گزارشات ارزیابی درجه واحد مشخص می گردید. با این حال تغییرات جدید در عمل نتوانست هدف مورد نظر که همانا نیل به رضایتمندی بیشتر و ارتقا کیفیت در تاسیسات گردشگری بود، را محقق سازد و در مجموع هنوز هم، شاخص های کالبدی و ساختمانی در ارزیابی نهایی واحدهای گردشگری نقش غالب و تعیین کننده را داشت.

در نحوه نگارش و تدوین سرفصلهای تعریف شده قبلی برای ضوابط ارزیابی و درجه بندی نوعی کلیت گرایي مشهود بوده و شاخص های استفاده شده، کمی و قابل سنجش نیستند. این نقیصه از آن حیث شایان اهمیت است که ارزیابان معیار دقیقی برای سنجش موضوعات نداشته و نمرات گزارشات ارزیابی تحت تاثیر سلیقه و نظر شخصی قرار می گیرد. علاوه بر این، مغفول واقع شدن خدمات قابل ارائه به بخش عمده ای از جمعیت فعال گردشگری نظیر کودکان، سالمندان، جانبازان و معلولین و عدم توجه به اصول و معیارهای توسعه پایدار گردشگری نظیر استفاده از منابع انرژی جدید، صرفه

جویی ها، مدیریت پسماند و سایر مسائل زیست محیطی، همچنین حفظ و معرفی میراث فرهنگی و صنایع دستی کشور، از دیگر نواقص مترتب بر ضوابط فعلی است.

با امعان نظر به مراتب فوق، برنامه ریزی لازم به منظور بازنگری و به روزرسانی ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل ها در دستور کار این معاونت قرار گرفته و پس از بررسی نظام های مختلف درجه بندی در کشورهای مطرح گردشگری پذیر و احصاء روش ها و شاخص های اصلی هر کدام از نظام های مزبور، با الهام از گزارش تخصصی سال ۲۰۱۶ نهاد نظرسنجی نوروز 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 و نمایندگان جوامع هتلداری کشور، با تلفیق نگاه جهانی و فرهنگ ایرانی-اسلامی، پیش نویس بومی شده ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل ها 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 نیز 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 ارسال نمایند. این مرحله پس از پیگیری های متوالی جمع بندی و با بررسی و انجام تغییرات و اصلاحات لازم، نسخه نهایی ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل هامشتمل بر سه فصل ۱- تجهیزات ۲- خدمات به میهمان و ۳- رعایت مسایل مرتبط با توسعه پایدار و دسترسی همگانی تنظیم و آماده ابلاغ به ادارات کل استانی است. در ضوابط جدید ضمن رفع ایرادات و مشکلات اساسی فوق الذکر، و در کنار ضوابط فنی-ساختمانی موجود، بر تضمین کیفیت، راحتی و رضایت مشتری تاکید ویژه شده است. از سوی دیگر، اضافه شدن فصل سوم یا موضوع "توسعه پایدار و دسترسی" به ضوابط ارزیابی و درجه بندی، با توصیه ها و برنامه های سازمان جهانی گردشگری در دو سال اخیر نیز همگام بوده، بازتاب بین المللی خوبی نیز می تواند برای ج.ا.ایران در سطح بین المللی و سازمان های تخصصی به دنبال داشته باشد.

با عنایت به اهمیت موضوع و به استناد ماده ۱۰ آئین نامه متناظر بر تاسیسات گردشگری مصوب هیات محترم وزیران، ضمن ارسال نسخه نهایی ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل های کشور به انضمام متن ابلاغیه مورد نظر، خواهشمند است ابلاغیه مزبور توشیح و جهت اجرا به ادارات کل استانی منعکس گردد.

شماره ۱-
محمد محب خدایی
معاون گردشگری

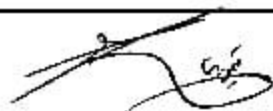


ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل ها

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 پاندار

بخش دوم - نحوه گزینش اتاق های خواب

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

۱ | 

مقدمه

نظام‌های متعددی برای ارزیابی و درجه بندی تأسیسات گردشگری در سراسر دنیا وجود دارد که اغلب آنها منی 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 تأسیسات گردشگری در آینده نزدیک دور از انتظار نیست.

درجه بندی تأسیسات 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 واحدهای پذیرایی بین‌راهی، ضوابط قبلی را مورد بازنگری قرار داد. با توجه به ماهیت این ضوابط، عمده‌تأ شاخص‌ها و ضوابط معماری و مهندسی مبنای درجه بندی قرار می‌گرفت. از سال ۱۳۸۴ تهیه و تدوین ضوابط استاندارد کیفی تأسیسات 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 تأسیسات گردشگری باشد. ضوابط اخیر، تأسیسات گردشگری را در پنج حیطه امور ساختمانی و تأسیساتی، امور خدمات و تجهیزات، امور ایمنی و بهداشت، امور غذایی، آشپزی 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 تعیین‌کننده را داشت.

اگرچه ضوابط درجه بندی تأسیسات گردشگری در کشورهای مختلف دارای برخی شباهت‌ها و سرفصل‌های مشترک می‌باشد، لیکن به دلیل ظهور و گسترش رویکردهای نوین در ارزیابی و درجه بندی تأسیسات 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 جالبازان معوز 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 اجتناب‌ناپذیر می‌نمود تا با ملحوظ نمودن نیازها و انتظارات کلیه ذینفعان و توجه به شاخص‌های بین‌المللی، زمینه افزایش سطح کیفیت خدمات و ورود ندریجی صنعت گردشگری کشور به فرآیند حرفه‌ای و رقابت‌پذیر 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 بر اساس 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 اسلواکی، هتل یا گروه هتل، خود ارزیابی را با یک بازرس داخلی انجام می دهد.

○ مشاور ارزیابی: 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 را 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 گردشگری پذیر و احصاء روش ها و شاخص های اصلی هر کدام از نظام های مزبور، با الهام از گزارش تخصصی سال ۲۰۱۶ نهاد نظرسنجی بروز برای سازمان جهانی گردشگری در این زمینه، سرانجام ضوابط ارزیابی و درجه بندی کشور فرانسه به عنوان حقد اول گردشگری جهان به عنوان ضابطه مبنای انتخاب شد. در مرحله بعد با تشکیل کارگروه تخصصی مرکب از مدیران فنی، سرارزبان و ارزیابان، گردشگران و فعالان حوزه همناری و گردشگری، با تلفیق نگاه جهانی و فرهنگ ایرانی- اسلامی، پیش نویس بومی شده ضوابط ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری طی حداقل بیست و نه نشست چهار ساعته، آماده گردید. در فرایند 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 مذاکرات 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 برگذاری تأسیسات 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. بر همین 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، چنان از طریق سه برابر کردن امتیازات غیر الزامی حداکثر تا شد؛ 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 توضیحات 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 غیر قابل تطبیق): در برخی موارد، چنانچه هتل از یک مورد خدمات یا تجهیزات مصرح در معیار مورد نظر برخوردار نبود، حربه ای صورت نمی گیرد و امتیازات معیار مورد نظر از مجموع امتیازات الزامی کسر می گردد.



بخش اول:

نحوه ارزیابی معیارهای تعیین شده در درجه بندی هتل ها

۵

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

فصل اول: تجهیزات

فضای خارجی هتل							
1	تعیین تابلو یا وضعیت مناسب	X	2	X	X	X	X
2	آراستگی و وضعیت مناسب فضاهای سبز و مبلمان مربوطه	X	NALX	NALX	NALX	NALX	NALX

برای آنکه این سبزر دارای اعتبار باشد، نوشته های موجود در تابلو باید از بیرون مشخص و خوانا باشد (مگر آنکه از سوی مقامات ذصلاح مجوز این کار صادر نشده و یا تغییر یا معمرات محلی باشد) تابلوی هتل باید در وضعیت مناسب و با نوشته های کاملاً خوانا باشد. (برای مثال، کلیه کلمات باید قابل رویت و غیر مخدوش باشند). کل تابلو باید روشن باشد در نوشته بلایه بایستی نام هتل، درجه یا فونت بکشان و حروف دشت و به دو زبان انگلیسی و فارسی باشد. واژه ملایم در منهای کلی آن به اعتقاد قابل رویت ناه تجاری واحد اقامتی الحلاق می گردد.

این معیار در صورت نبود فضاهای خارجی غیرقابل تسلیق (NAL) نمی باشد. فضاهای خارجی شامل سیرهای دسترسی، فضاهای سبز، محوطه ها، تراس ها می باشد. منظور آنکه این معیار مورد تأیید باشد می باشد یک نگاه کلی به مجموعه داشته و تطبیق حاصل نمود که محوطه ها آراسته و پاکیزه بوده و مبلمان آن سالم قابل استفاده و غیر مخدوش باشند. آریزب باید مشاهده و بررسی گامی در فضای خارجی فعلی نمود 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 در یک یا بعضی ها، باید از مسئول عامل در خصوص اتفاقات غیر قابل پیش بینی (از قبیل تنبیرات بیوی) که اخیراً روی داده و موجب حشرات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه حل های امن قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، مهرد بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر نظارتی راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهند چنانچه حشرات وارده حدیثر نبود، نهاد آریزب موظف است تا بازبینی جدیدی را در دستور کار قرار دهد.

NA: معیار غیر قابل تسلیق
XONC: معیار الزامی غیر قابل حدیثر

X: معیار الزامی
O: معیار غیر الزامی



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

۲	آراستگی و وضعیت مناسب نمای ساختمان	خیابان	۵	○	○	○	○	○	مشاهده و بررسی شامل نمای ساختمان- وضعیت کلی بام، درب ها و پنجره ها. اینکه نمای ساختمان بشور مناسب مورد رسیدگی و معط و نگهداری قرار گرفته و دیوارها به صورت غیرعادی مخدوش نشده اند مورد بررسی قرار گرفته. آریاب باید از تمام فضاهای خارج از هتل بازدید کاشی بعمل بیآورد. در صورت ایجاد تردد در نظافت و وضعیت هر یک از بخش ها، باید از مسئول هتل در خصوص اتفاقات غیر قابل پیش بینی (از قبیل نمیربات جوی) که احراز روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه حل های امیز قابل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد بهره بردار باید مدارک قابل قبولی را مسمی بر بکارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهند. چنانچه خسارات وارده جدی تر بود نهاد آریاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد.
۴	پارک یا محوطه باغ حداقل ۲۰۰ متر مربع	○	۵	○	○	○	○	○	مشاهده و بررسی سنجام و یکپارچگی یا آنچه در برگه خود اظهاری نموده شده است به کمک اندازه گیری ایجاب، بررسی از روی نقشه و سیره
۳	ترانس مرتبط با ساختمان هتل (حداقل ۵۰ مترمربع)	○	۴	○	○	○	○	○	مشاهده و بررسی سنجام و یکپارچگی با اسناد به ایجاب و یا بررسی از روی نقشه
۶	روشنایی مناسب فضاهای بیرونی هتل	X	۲	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی اینکه فضاهای بیرونی، سرسرای ورودی و ترانس از وسایل روشنایی برخوردار هستند. روشنایی مناسب در روشنایی اطلاق می شود که به سهولت امکان خواندن و تشخیص تابلوهای راهنما و اطلاعات مفید در در ساعت از شبانه روز را بدهد و بتواند بدون هیچ مشکلی به طرف درب ورودی راهنمایی گردد. بنا به درخواست نهاد آریاب، 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	○, X	۵	○	○	○	○	X	مشاهده و بررسی وجود فضای سبز و محوطه گلکاری شده برای ارتقای ارزش ساختمان. برای نظرات جای صورت گرفته در فصل زمستان، وجود گلدان ها یا هرگونه فصلیت ارزشمند برای گلکاری (مثلاً در نمای ساختمان) متناسب با اقلیم هر منطقه و با احتیاط اهمیت توسعه پایدار باید مشاهده و مورد بررسی قرار گیرند.

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

سالن نشیمن (لابی)									
۸	ورودی مستقل و مجزای هتل	0 یا X	۲	0	X	X	X	X	مهمان هتل برای دسترسی به قسمت پذیرش به هیچ وجه نباید از سالن پذیرش یا کافه بهره کند. تفکیک فیزیکی مناسب، مانع از انتقال اجباری نیست، زیرا سرسرای ورودی هتل می تواند با مجموعه خدماتی هتل، رستوران یا کافی شاپ مرتبط باشد.
۹	پاکیزگی و آراستگی لابی کارکنان سالن نشیمن (لابی)	XONC	۷	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	مشاهده لابی کارکنان قسمت پذیرش
۱۰	وجود فضای پذیرش و سالن نشیمن	X	۵	X	X	X	X	X	فضای سالن نشیمن (لابی) حداقل از چهار عدد مشام و یک عدد مرصعی برخوردار است و به فضاهای اطراف می گردد که در آن مهمان می تواند تر آرایش به نظر نشیند، مطالعه و بافتنگو کند.
۱۱	تأمین سامانه گرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی)	X	۳	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی وجود سامانه گرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی) یا در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه و به روشیوه اثباتی ممکن از قبیل مشاهده دگرچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکننده یا پیمانکار
۱۲	تأمین سامانه سرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی)	X	۳	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی وجود سامانه سرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی) یا در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه و به روشیوه اثباتی ممکن از قبیل مشاهده دگرچه 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	۷	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	مشاهده و بررسی فضاهای کافی شاپ، سالن صرف صبحانه و سالن نشیمن (لابی) بررسی کامل دیواره، کف پوش ها، مشام و تجهیزات و اطمینان از اینکه فضای موجود پاکیزه بوده، بطور صحیح حفظ و نگهداری شده اند و آلودگی و مبلغان موجود غیر مخدوش و قابل استفاده هستند. ارزیابی بیت فقدان سرگشته الودگی سرروی دیوارها، نقاشی پوسته پوسته، تافت دیواری پاره، کاشی های شکسته، موکت لکدار، آنتر کیچ، مبلمان شکسته ... را لحاظ نماید. علاوه بر این باید اطمینان حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برنامه مدین و ملی فرآیندی زمان بندی شده با یکبار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است.

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

X: معیار الزامی
0: معیار غیر الزامی



ردیف	معیارهای درجه بندی	شواهد معیار	امتیاز	نمره				
				یک	دو	سه	چهار	پنج
۱۴	رعایت مساحت حداقلی سالن نشیمن	X	۷	X	X	X	X	X
	موضوع معیار حاضر تمام مساحت سالن نشیمن و نه منحصرأً مساحت اختصاصی باشد به میهمان می باشد در هتل های یک ستاره که کمتر از ۱۰ اتاق دارند، سراز خید شده حداکثر تا ۲۰٪ قابل تقیین است. رعایت مساحت حداقلی با توجه به درجه هتل: ۵۱: حداقل ۱۵ مترمربع ۵۲: حداقل ۲۰ مترمربع ۵۳: حداقل ۳۰ مترمربع ۵۴: حداقل ۴۰ مترمربع ۵۵: حداقل ۵۰ مترمربع							
۱۵	حداکثر مساحت کل	O	۵	O	O	O	O	O
	اعلام مساحت و بررسی آن در محل اختصاصی یک امتیاز در هر ۱۰٪ مساحت اضافی تا سقف ۵ امتیاز. ۵۱: ۱۶۵، ۱۸، ۱۶۵، ۲۱، ۱۶۵، ۱۶ متر مربع) ۵۲: ۲۲، ۲۴، ۲۶، ۲۸، ۳۰ (به متر مربع) ۵۳: ۳۶، ۳۸، ۴۰، ۴۲ (به متر مربع) ۵۴: ۱۶۵، ۱۸۰، ۱۹۵، ۲۱۰، ۲۲۵ (به متر مربع) ۵۵: ۲۲۰، ۲۴۰، ۲۶۰، ۲۸۰، ۳۰۰ (به متر مربع)							
۱۶	رعایت مساحت حداقلی سالن صرف صبحانه و کافی شاپ	X	۷	X	X	X	X	X
	اعلام مساحت و بررسی آن در محل رعایت مساحت حداقلی با توجه به درجه هتل: ۵۱: حداقل ۲۰ متر مربع ۵۲: حداقل ۳۰ متر مربع ۵۳: حداقل ۵۰ متر مربع ۵۴: حداقل ۷۰ متر مربع ۵۵: حداقل ۹۰ متر مربع							
۱۷	وجود فضای کافی شاپ	X	۵	O	O	O	O	O
	این فضا باید در مجاورت قشاهای عمومی و ترجیحاً مشرف به حیاطان و یا به مناطق زیبای اطراف پیش بینی شود.							

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

X: معیار الزامی
 O: معیار غیر الزامی



ردیف	معیارهای دووجهی	ضوابط معیار	امتیاز	ستاره				توضیحات
				پنج	چهار	سه	دو	

پذیرش و فرات آفیس									
۱۸	تامین صنایع امانات سالم و قابل استفاده برای میهمان	LO NA	۲	○	○	○	○	NA	درخواست از مسئول مربوطه و بررسی صندوق امانات و اینکه صندوق امانات به صورت غرفی 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 هتل های چهار و پنج ستاره این معیار غیر قابل تطبیق است زیرا صندوق امانات باید در "اتاق خواب" قرار گیرد.
۱۹	تامین تلفن با خط آزاد برای تماسهای فوری در سالن نشیمن یا پذیرش	X	۲	X	X	X	X	X	تامین تان یا 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 نمایی آنها چیزی به تلفن برای تماسهای ضروری باشد. در ارزیابی امتیازات موثر می باشد.
۲۰	تامین چرخ دستی متناسب	X یا O	۲	○	○	○	○	X	مشاهده و بررسی عینی، در صورت عدم پیش بینی تجهیزات مربوطه باید علت آن را جویا شد. وجود حداقل یکگانه دستگاه چرخ دستی برای بلند این معیار لازم است. دیگر وسایلی که می توانند در صورت ضرورت « برای حمل و جابجایی وسایل مورد استفاده قرار گیرد» مورد تایید این معیار نمی باشد.
سالن صرف صبحانه									
۲۱	تامین سامانه تهویه مطبوع و قابل استفاده در سالن صرف صبحانه	○	۴	○	○	○	○	X	مشاهده و بررسی وجود سامانه تهویه مطبوع سالن و فیلتر استفاده در سالن صرف صبحانه به هر شیوه ای که امکان 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	LO-X NA	۲	○	D/NA	D/NA	D/NA	X	مشاهده و بررسی وجود سامانه تهویه مطبوع و فیلتر استفاده در سالن(های) غذاخوری به هر شیوه ای که امکان از قبیل مشاهده دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکار حرفه ای. این معیار در صورت نبود سالن غذاخوری غیر قابل تطبیق است.

NA: معیار غیر قابل تطبیق
X: معیار ارزیابی غیر قابل جبران

X: معیار ارزیابی
O: معیار غیر ارزیابی

ردیف	معیارهای درجه بندی	نوابغ معیار	پوزامیاز	شماره				توضیحات	
				یکت	دو	سه	چهار		پنج
۲۳	لصیح اعلان ساعات ارایه خدمات در سالن غذاخوری	NA, X	۵	X/NA	X/NA	X	X	X	مشاهده عینی. این معیار در صورت نوبه سالن غذاخوری غیر قابل تطبیق است.
۲۴	دستگاه فروش نوشیدنی های سرد و گرم	0	۱	0	0	0	0	0	مشاهده عینی. بررسی وضعیت عملکرد دستگاه
سرویس های بهداشتی عمومی									
۲۵	سرویس بهداشتی عمومی زنانه - مردانه	X	۳	X	X	X	X	X	سرویس های بهداشتی عمومی پلوار - آفتاب برای مسافران هتل در فضاهای عمومی پیش بینی شده باشد لازم است سرویس های بهداشتی دارای فضای تمیزی مستقل باشد. در هتل های چهار و پنج ستاره وجود روشویی مستقل و در هتل های پنج ستاره تعبیه محل تمویس پوشک بچه الزامی است.
تجهیزات روشنایی در اماکن عمومی									
۲۶	سیستم روشنایی سالن و قابل استاندارد در راهروها. اماکن و فضاهای عمومی	X	۲	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی وضعیت و عملکرد روشنایی در راهروها، سالن ها و فضاهای عمومی قابل دسترسی برای کلیه مسافران.
در ارتباطات									
۲۷	دسترسی به اینترنت به صورت Wi-Fi در فضاهای عمومی	0, X	۵	0	X	X	X	X	مشاهده و بررسی ظرفیت هتل برای در اختیار گذاشتن یک شبکه محلی بی سیم به صورت شبانه روزی در فضاهای عمومی هتل. در صورت مشکل فنی در سیستم Wi-Fi 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	0	۵	0	0	0	0	0	مشاهده و بررسی ظرفیت هتل برای در اختیار گذاشتن یک شبکه محلی بی سیم به صورت 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 غیر قابل تطبیق
X: معیار الزامی
0: معیار غیر الزامی

X: معیار الزامی
0: معیار غیر الزامی



ردیف	میارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	نمره				توضیحات
				یک	دو	سه	چهار	

۳۰	تعیین تلویزیون در سالن نشیمن	OLX	۲	0	0	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی حداقل اندازه تلویزیون برای برای فضای لابی ۴۰ متر 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 انکابه عناصر واقعی موجود باشد. بررسی کامل دیوارها، کف پوش ها، میزبان و تجهیزات و المینان از اینکه فضای موجود پاکیزه باشد بطور صحیح مورد رسیدگی و حفاظ و نگهداری قرار گرفته شد و اثاثیه و مبلمان موجود غیر محدودی و قابل استفاده می باشد. نهاد آریاب باید فقدان هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، نقاشی پوسته پوسته، کفشدنی دیواری پرده کشی های شکسته، لکه بر روی موکت، آثار کرمک، میزبان شکسته و ... را لحاظ نماید. علاوه از آن باید مطمئن حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برتفه متنوع و طیفی قدر ایندی زمان بندی شده با بکار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است
----	---	------	---	------	------	------	------	------	--

۱۲

۳۱	رعایت حداقل مساحت کلی اتاق	X	۵	X	X	X	X	X	مساحت اتاق های خوب در برتفه خود اظهاری توسط برتفه بر دار اعلام می گردد. چنانچه برتفه بر دار در برتفه خود اظهاری چون برتفه اشتباه در اعلام مساحت شده باشد، امکان اصلاح مساحت های تکمیلی غیر موثق بدون اینکه این اتاق ها در برتفه گیری لحاظ گردد، وجود دارد. به منظور بررسی مساحت ها در صورت وجود اشتباه در برتفه خود اظهاری برتفه بر دار، کافی است که فهرست ذنی تکمیلی مساحت لحاظ گردد. مساحت اتاقها با استفاده از ایماز کف اتاق سنجیده می شود و از دریاغ تا زیر سقفه نمی تواند کمتر از ۱/۲۰ متر باشد. کمدها و ... کتبه های بزرگ در سطح مساحت اتاق لحاظ می گردند. تعداد میزها در هر اتاق خواب، نقش و کارکرد نوع تخت خواب (یک نفره، دو نفره، دو تخت یک نفره و ...) را مشخص می کنند حداقل مساحت اتاق یک نفره بدون احتساب فضای سرویس بهداشتی در هتل های یک الی پنج ستاره به ترتیب عبارت است از ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۴ و ۱۶ متر مربع - 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 متر مربع - در اتاق های بیش از دو نفره، به ازای هر نفر ۲ متر اضافه می شود.
----	-------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	--

NIA: معیار غیر قابل تصدیق
XONC: معیار الزامی غیر قابل جبران

X: معیار الزامی
O: معیار غیر الزامی

ردیف	معیارهای درجه بندی	شواهد معیار	امتیاز	سازد				توضیحات	
				یک	دو	سه	چهار		پنج
۳۳	حداکثر مساحت کلی اتاق	۰	۵	۰	۰	۰	۰	۰	<p>باید یک یا چند اتاق واحد شرایط اختصاصی یک امتیاز در هر ۱۰٪ مساحت اضافی را به عنوان نمونه در نظر گرفت. برای امتیاز این خیار حداکثر مساحت لحاظ شده از ۱۰٪ تا ۱۵٪ مساحت اضافی باید در حداقل نیمی اتاق ها لحاظ شده باشد. بررسی در محل با توجه به نمونه گیری اتاق های مورد بازدید.</p> <p>توجه: 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.</p> <p>اختصاصی ۱ امتیاز در هر ۱۰٪ مساحت اضافی</p> <p>اختصاصی ۲ امتیاز در هر ۲۰٪ مساحت اضافی</p> <p>اختصاصی ۳ امتیاز در هر ۳۰٪ مساحت اضافی</p> <p>اختصاصی ۴ امتیاز در هر ۴۰٪ مساحت اضافی</p> <p>اختصاصی ۵ امتیاز در هر ۵۰٪ مساحت اضافی. تا سقف ۵ امتیاز</p>
۳۴	رعایت حداقل مساحت سرویس بهداشتی	×	۳	×	×	×	×	×	<p>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 ۱۶٪ از اتاق ها هتل های یک ستاره مجاز بوده و هتل های دو، سه، چهار و پنج ستاره باید بطور ۱۰۰٪ از سرویس های بهداشتی مجزا برخوردار باشند.</p> <p>حداقل مساحت سرویس بهداشتی در هتل های یک تا پنج ستاره به ترتیب عبارت است از ۲، ۳، ۴، ۴، ۴ مترمربع</p> <p>- ارضاع سرویس بهداشتی از کف تا زیر سقف نباید کمتر از ۱۸۰ باشد.</p>
۳۴	اتاقهای خواب یا ترانس اختصاصی متناسب و ایمن (حداقل ۶ مترمربع)	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	<p>اختصاص یک امتیاز در هر ۲۵٪ از اتاق های ترانس اختصاصی تا سقف ۴ امتیاز. مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری اتاق های مورد بازدید براس اختصاصی بودن صورت مجزا بوده (به ترانس اتاق های دیگر مشرف نباشد) و ترتیب لازم جهت ایمن نمودن ترانس پیش بینی شده باشد.</p>
۳۵	اتاق های خواب یا بالکن یا حیاط خلوت در حداقل ۱۷،۲۵٪ از اتاق ها	۰	۲	۰	۰	۰	۰	۰	<p>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.</p>

۱۳

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

OX: معیار الزامی
O: معیار غیر الزامی