



ریاست جمهوری

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

معاونت توسعه و تجهیز منابع

## استاندارد کیفیت خدمات گردشگری

**شرح ارائه خدمات ، مشخصات و ضوابط فنی ،**

**بهداشتی ، تجهیزاتی و درجه بندی**

**محل های کشور**

(اقامتگاه های بین راهی)

تهیه و تدوین: دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت

پائیز ۱۳۸۳



ریاست جمهوری  
تیس سازمان

تاریخ: .....

شماره: .....

### مدیر کل / رئیس محترم سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان

در راستای ارائه خدمات استاندارد شده به گردشگران و مسافران داخلی و خارجی و به منظور ارتقاء کیفیت سرویس، توسعه و تجهیز واحدها و بکارگیری نیروی انسانی آموزش دیده در مراکز اقامتی و پذیرائی کشور، به استناد تبصره یک ماده ۱۱ آئین نامه «ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها» شرح ارائه خدمات، مشخصات و ضوابط فنی، بهداشتی و تجهیزاتی استاندارد شده متل های کشور که توسط دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت معاونت توسعه و تجهیز منابع تدوین و به تصویب اینجانب رسیده است جهت اجرا ابلاغ می گردد. شایسته است دستور فرمائید موضوع به نحو مقتضی به اطلاع کلیه متل های استان رسانیده شود.

بدیهی است رعایت استانداردهای مورد نظر برای واحدهای جدیدی که موفق به اخذ موافقت اصولی برای تأسیس و بهره برداری می شوند اجباری بوده و همچنین واحدهای موجود موظفند حداکثر ظرف مدت یکسال وضعیت خود را با استانداردهای ابلاغی تطبیق نمایند. به منظور ارتقاء سطح واحدهای موجود سازمان تسهیلات ارزان قیمت را با اولویت به این واحدها اختصاص خواهند داد. /

سید حسین مرعشی

رونوشت:

- جناب آقای دکتر رحیم پور مدیر کل محترم دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت جهت پیگیری

۸۳۲۱-۲۳۶۳۸  
-----  
۸۳۱۲۱۸

شرح ارائه خدمات ، مشخصات ، ضوابط فنی ، بهداشتی ، تجهیزاتی  
و درجه‌بندی اقامتگاه های بین‌راهی (متل) کشور

## شماره مدرک: S120701

توزیع نسخ	تصویب کننده	تأیید کننده	تنظیم کننده
۱- میراث فرهنگی و گردشگری استانها	معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری	معاونت توسعه و تجهیز منابع	دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت
۲- دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت			
۳- عوامال تطبیق استانداردهای گردشگری			

## تجدید نظر و تغییرات

شرح تغییرات	تاریخ تجدید نظر	شماره تجدید نظر

### هدف:

در راستای اجرای ماده ۱۱ آئین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها و تبصره‌های ذیل آن و مشخص شدن ملاک‌های ارتقاء سطح خدمات و سرویس‌دهی اقامتگاه‌های بین‌راهی (متل) کشور ضوابط فنی و بهداشتی و شرح مشخصات خدمات ، تجهیزات و درجه‌بندی اینگونه واحدها ، تدوین شده است.

### دامنه:

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و کلیه اقامتگاه‌های بین‌راهی (متل) سطح کشور

### منابع و مأخذ:

- آئین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری و نظارت بر فعالیت آنها

**-AA Quality Standard For Recognised Guest Accommodation**

## فهرست

### مقدمه

حداقل شرایط برای متلها

ارزیابی امتیازات

### ۱- کلیات

۱-۱- پاکیزگی

۱-۲- خدمات

شرایط کلی

پذیرش

رزروکردن جا و قیمت‌ها

تسویه حساب مسافر

### ۲- رستوران

۲-۱- غذا و آشامیدنی

۲-۲- صبحانه

۲-۳- ناهار و شام

### ۳- اتاق خواب‌ها

۳-۱- کیفیت کلی و آرامش

۳-۲- خانه داری

۳-۳- تسهیلات متصل به اتاق خواب

کیفیت عمومی

حمام یا زیردوشی باید استاندارد مناسبی از لحاظ موارد زیر داشته باشند.

تسهیلات شست و شو

دستشویی‌ها

۳-۴- اندازه و فضا

۳-۵- اندازه‌ی تخت ، کیفیت و دسترسی

۳-۶- گرمایش و سرمایش

۳-۷- روشنایی

۳-۸- پنجره‌ها

۳-۹- پرده‌ها

- ۳-۱۰- کف پوش
- ۳-۱۱- میز تحریر (میز آرایش)
- ۳-۱۲- آینه
- ۳-۱۳- میز پاتختی
- ۳-۱۴- کمد لباس
- ۳-۱۵- وسایل نشیمن در اتاق
- ۳-۱۶- نوشیدنی‌های گرم
- ۳-۱۷- تلویزیون
- ۳-۱۸- رادیو
- ۳-۱۹- تلفن
- ۳-۲۰- تلفن صبح برای بیدار کردن
- ۳-۲۱- متفرقه

#### ۴- نیروی انسانی و آموزش

##### ۵- مقررات الزامی

- ۵-۱- ایمنی و امنیت
- ۵-۲- حفظ و نگهداری

##### ۶- فضاهای عمومی

- ۶-۱- کلیات
- ۶-۲- پذیرش
- ۶-۳- دسترسی‌های میهمان
- ۶-۴- نمازخانه
- ۶-۵- گرمایش و سرمایش
- ۶-۶- راهروها و راه پله‌ها
- ۶-۷- سرویسهای بهداشتی عمومی
- ۶-۸- آسانسورها
- ۶-۹- تلفن‌ها
- ۶-۱۰- پیوست‌ها (ساختمانهای جانبی)
- ۶-۱۱- ساعت کار اقامتگاه
- ۶-۱۲- حداقل تعداد اتاق خوابها

## مقدمه

در این مجموعه شرایط لازم برای استاندارد کیفیت خدمات در متل (اقامتگاه‌های بین‌راهی) مطرح می‌شود.

متل‌ها به طور خاص در خدمت مسافرانی است که از وسایل نقلیه‌ی جاده‌ای اعم از عمومی یا شخصی برای سفر خود استفاده می‌کنند و امکان پارک وسیله‌ی نقلیه برای آنان در نزدیکی واحد اقامتی را تامین می‌کند. این اقامتگاه‌ها ممکن است رستوران نداشته باشند که در این صورت لزوماً نزدیک رستوران‌های مجاور بزرگراه‌ها و جاده‌ها واقع شده‌اند.

این سیستم درجه‌بندی به واحدهای کوچک امکان می‌دهد تا با ارائه‌ی خدمات مطلوب‌تر و کیفیت بهتر، بتوانند به درجات بالاتر دست یابند. در این سیستم کیفیت خدمات ارائه شده اهمیت بیشتری نسبت به اندازه تاسیسات ساختمانی دارد. استانداردها بر مبنای حد انتظار و نیازهای مسافران تعیین شده‌اند.

## حداقل شرایط برای متل‌ها

برای اینکه یک واحد اقامتی به عنوان متل قلمداد شود، لازم است که همه‌ی « حداقل شرایط مورد نیاز » در این مجموعه را دارا باشند. یک متل معمولاً مجموعه‌ای بیش از ۶ اتاق را شامل می‌شود.

ضمناً واحد اقامتی باید کیفیت مناسبی داشته باشد تا حداقل امتیاز « ۱ » را از « شاخص‌های کیفیت » که در این مجموعه فهرست شده‌اند، بدست آورد.

## ارزیابی امتیازات

متل‌ها به درجات یک ستاره، دو ستاره و سه ستاره درجه‌بندی می‌شوند. در عملیات درجه‌بندی متل برای کیفیت مناسب امتیاز از صفر تا ۱۰ را برای هر یک از موارد پیش بینی شده در این سیستم به خود اختصاص خواهد داد. نحوه امتیاز دهی مبتنی بر « میهمان نوازی » و کیفیت خدمات ارائه شده است.

شاخص‌های کیفیت	امتیاز کیفیت
میانگین امتیازات نباید کمتر از ۲ باشد و در هیچیک از موارد نیز نباید امتیاز کمتر از ۱ کسب شده باشد.	یک ستاره *
میانگین امتیازات نباید کمتر از ۵ باشد و در هیچیک از موارد نیز نباید امتیاز کمتر از ۴ کسب شده باشد.	دو ستاره **
میانگین امتیازات نباید کمتر از ۸ باشد و در هیچیک از موارد نیز نباید امتیاز کمتر از ۷ کسب شده باشد.	سه ستاره ***

برای کسب امتیاز بالاتر وجود تجهیزات ، فضاهای وسیع ، خدمات و تنوع آن و نیروی انسانی آموزش دیده موثر خواهد بود. در هر صورت برای کسب درجات بالاتر ارائه خدمات با کیفیت بالا و ایجاد آسایش و رفاه بیشتر برای مسافریین و رضایتمندی بیشتر آنها اهمیت بسیاری دارد.

## ۱- کلیات

در این نوع اقامتگاه امکانات و آسایش برای اقامت شبانه فراهم است. معمولاً این نوع اقامتگاه‌ها نزدیک به جاده‌های اصلی و بزرگراه‌ها قرار دارند ، اما درعین حال ممکن است در مرکز شهر یا محدوده‌ی محوطه‌های عمومی مانند پارکهای جنگلی نیز واقع شوند و امکانات این نوع اقامتگاه شامل وسایل مناسب و کیفیت خوب دستشویی‌های متصل به اتاق خواب می‌باشد. ممکن است امکانات محدودی از نظر غذا و آشامیدنی نیز فراهم باشد اما اگر واحد اقامتی فاقد رستوران باشد ، الزاماً باید در نزدیکی رستوران دیگری واقع شده باشد.

### ۱-۱- پاکیزگی

استاندارد بالایی باید از نظر پاکیزگی در تمام محل اقامتگاه وجود داشته باشد. همچنین توجه خاصی به پاکیزگی حمام‌ها ، زیردوشی‌ها ، توالت‌ها و جاهایی که میهمان تماس مستقیم با آنها دارد ، بشود مانند:

- رختخواب ، ملحفه‌ها و حوله‌ها
- حمام‌ها ، زیردوشی‌ها ، دستشویی و توالت‌ها
- کف پوش‌ها و محل نشیمن
- ظروف ، کارد و چنگال ، پارچ و لیوان

### ۲-۱- خدمات

#### شرایط کلی

همه میهمانان با رفتاری مودبانه و صمیمانه پذیرفته می‌شوند. مدیریت و کارکنان این اقامتگاه‌های مسافرتی باید ظاهری حرفه‌ای و مرتب داشته باشند. معمولاً کارکنان از لباس فرم استفاده می‌کنند و خدمات باید شایسته و با سرعت انجام شود. به همه‌ی پرسشها ، تقاضاها ، و شکایت‌های مراجعه کنندگان مودبانه پاسخ داده می‌شود. ارتباط تلفن‌هایی که به میهمانان مقیم می‌شود ، مودبانه و با مهربانی و به صورت رسمی وصل شود.

### پذیرش

حداقل یک نفر از کارکنان پذیرش، بخصوص از عصر تا صبح زود برای پذیرش میهمانان جدید در دسترس باشد. این وظیفه را هر یک از کارکنان شایسته و یا مدیریت اقامتگاه می‌توانند برعهده بگیرند. باید میهمانان تا اتاق هایشان راهنمایی شوند و یا علامت گذاری مشخصی برای پیدا کردن اتاق‌ها وجود داشته باشد.

ارتباط مستقیم با میهمان جزو اولویتهای کار قسمت پذیرش است. قسمت پذیرش اولین و آخرین قسمت ارتباط میهمان با یک اقامتگاه است، به همین دلیل باید استاندارد قابل قبولی از نحوه برخورد با میهمان در این قسمت اجرا شود.

### رزروکردن جا و قیمت‌ها

خدمات آسان و کارآمد برای رزروکردن جا باید ارائه شود. به کسانی که اتاق رزرومی کنند باید شفاف گفته شود که چه هزینه‌هایی علاوه بر هزینهی اتاق و اقامت دریافت می‌شود. همچنین، باید به میهمان دربارهی ساعت کار پذیرش، کارهای تازه‌ی در دست اقدام و وعده‌های غذا و مواد غذایی که می‌تواند در اقامتگاه صرف کنند، توضیح داده شود. توضیح شفاف و روشنی در بارهی هزینه‌های اضافی شامل ابطال جای رزرو شده و یا خدمات و تسهیلات اضافی به میهمان ارائه شود. میهمانان باید اطمینان یابند که رزرو جای آنها دقیقاً ثبت شده است. که در واقع اولین تاثیر مثبت بر میهمان است. حداقل، اسم، نشانی و شماره‌ی تلفن تماس در زمان رزرو جا یادداشت شود. ارتباط با میهمان چه شفاهی و چه نوشتاری باید مودبانه، حرفه‌ای و کمک کننده باشد. بنابراین یک بخشی برای رزروکردن و روند رسمی کار وجود دارد. رزروکردن جا باید مودبانه و دوستانه صورت بگیرد.

### تسویه حساب مسافر

رسید هزینه‌های انجام شده به میهمان تحویل داده شود. همین فرایند را می‌توان به هنگام ورود میهمانان انجام داد. ارائه‌ی رسید هزینه‌ها به میهمان اطمینان می‌دهد که قیمت‌ها دقیق محاسبه شده است. همه‌ی این امور باید با دقت انجام شود. چنانچه درصدی بابت هر نوع سرویسی بر هزینه‌ی اقامت اضافه شده است، باید برای میهمان توضیح داده شود.

## ۲- رستوران

حداقل یک رستوران یا فروشگاه مواد غذایی در محل اقامتگاه وجود داشته باشد. در صورت دسترسی به مرکز شهر و امکانات داخل شهر، می‌توان اقامتگاه را از داشتن رستوران معاف کرد. در صورت داشتن رستوران کلیه استانداردهای مربوط به ایجاد و ارائه خدمات رستوران باید رعایت شده باشد. برای ارائه خدمات مربوط به رستوران فضاهای مناسب و استاندارد باید پیش بینی شده باشد. کلیه فضاها، تاسیسات، امکانات و تجهیزات لازم از قبیل آشپزخانه، سالن رستوران، انبار مواد غذایی، آبدارخانه، سردخانه‌های زیر صفر و بالای صفر، سیستم دفع فاضلاب، سیستم گرمایش، سرمایش و تهویه، وسایل، ظروف و میز و صندلی و ... با توجه به ظرفیت مورد نیاز واحد با رعایت استانداردهای مربوطه باید پیش بینی شده باشد. در هر صورت اگر رستوران وجود دارد رعایت استانداردها الزامی است.

### ۲-۱- غذا و آشامیدنی

کارکنان اقامتگاه باید شناخت کافی درباره‌ی مواد غذایی و آشامیدنی داشته باشند و خدمات لازم را فراهم کنند. تعداد کارکنان باید متناسب باشد تا بتوان خدمات پذیرایی با مواد غذایی را بسرعت انجام داد. بهداشت فردی باید کاملاً رعایت شود. کارکنان متین و مودب باید استاندارد مناسبی از توجه به میهمان را ارائه کنند.

### ۲-۲- صبحانه

ارائه‌ی صبحانه‌ی سبک یا پخته شده یا وجود فروشگاه مواد غذایی، ارائه‌ی منوی غذا، صبحانه‌ی قابل دسترس برای افراد غیر ساکن در اقامتگاه، قیمت مواد غذایی صبحانه باید کاملاً روشن نوشته شود. صبحانه باید در ساعت‌های منطقی عرضه شود. این مدت نمی‌تواند کمتر از ۲ ساعت باشد. در صورتی که میهمانان بخواهند صبح زود اقامتگاه را ترک کنند، باید بتوانند از خدمات صبحانه استفاده کنند.

### ۲-۳- ناهار و شام

دسترسی به غذاهای گرم و سرد برای ساکنان اقامتگاه و دیگران در محل رستوران یا فروشگاه مواد غذایی میسر باشد. اغذیه فروشی هم قابل قبول است. در صورت دسترسی ساده و آسان به امکانات مرکز شهر می‌توان اقامتگاه را از داشتن رستوران معاف کرد.

### ۳- اتاق خواب‌ها

#### ۳-۱- کیفیت کلی و آرامش

اتاق خواب‌ها باید دارای کیفیت مناسب باشند و وسایل و اتصالات و تزیینات متناسب با وضعیت اتاق خواب داشته باشند. تزیینات باید کاربردی باشند. مثلاً تزیینات با آجر، چوبی یا رنگ دیوارها. تلاش شود تا اتاق از آلودگی صوتی محفوظ باشد. (سر و صدای ترافیک، دستگاه تهویه پر سر و صدا و غیره) اتاق خواب‌ها طوری درست شوند که افراد غیر سیگاری در امان باشند. اتاقها باید طوری قرار گرفته باشند که در هنگام شب، چراغ خودروهای عبوری در جاده، برای میهمان ایجاد مزاحمت نکند.

#### ۳-۲- خانه داری

همه‌ی اتاق خواب‌ها باید روزانه نظافت شوند و نظارت شود که استاندارد بالایی از پاکیزگی داشته باشند. اتاق‌ها باید پاکیزه باشند و بوی خوبی داشته باشند. توجه ویژه به اتاق‌هایی بشود که مورد استفاده‌ی افراد سیگاری بوده است.

همه‌ی تخت‌ها هر روز مرتب شوند. ملحفه‌ها هر روز عوض شوند. (ملحفه‌ها باید قبلاً شسته و با مواد مجاز، ضد عفونی شده باشند.)

« مواد مجاز ضد عفونی مواری هستند که دارای مجوز از وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشند. »

در جاهایی که به دلیل خط مشی خاص زیست محیطی، در صورت موافقت میهمانان، می‌توان تعویض ملحفه‌ها را با تاخیر انجام داد.

توجه خاص به پاکیزگی کف پوش‌ها شود و نیز اطمینان از اینکه لیوان و ظروف درون اتاق به شیوه‌ی بهداشتی شسته شده‌اند.

نظارت بر اطلاع یابی از وسایلی که شکسته یا خراب شده‌اند و تعویض و تعمیر آنان در صورت لزوم.

دیوارها، سقف، لوله‌ها، تاقچه‌ها و قسمت‌هایی از اتاق که بالاتر از کف قرار گرفته‌اند، به طور منظم مرتب شوند. کف اتاق، وسایل و لوازم، عاری از گرد و غبار، لکه و چربی و کثیفی باشند.

#### ۳-۳- تسهیلات متصل به اتاق خواب

اتاق خواب‌ها صددرد صد باید حمام و دستشویی متصل به اتاق داشته باشند. تسهیلات متصل یعنی وان یا زیردوشی، دستشویی و توالتی که در فضای جداگانه اما متصل به اتاق خواب میهمان باشد.

**کیفیت عمومی**

همه‌ی حمام‌ها و زیردوشی‌ها استاندارد مناسبی داشته باشند. تسهیلات فضای درخور و لازم داشته باشند با رف و تزیینات مناسب (کاشی دیوارها و کف با هم تناسب داشته باشد). در ساعات متعارف آب گرم برای حمام وجود داشته باشد. هر نوع تسهیلات مربوط به دوش باید بخشی از حمام باشد و در اتاق خواب نباشد. دوش‌ها، ترجیحاً با دستگاه تنظیم حرارت، آب گرم و سرد را به سهولت در اختیار بگذارد. پرده‌های دوش کیفیت مناسبی داشته باشند. توجه خاص به پاکیزگی، سالم بودن هواکش‌ها، تنظیم روشنایی و حفظ و نگهداری وسایل شود.

- در اتاق خواب جهت قبله بر روی سقف مشخص شده باشد
- سجاده و جانماز و مهر و تسبیح وجود داشته باشد.
- یک جلد قرآن مجید وجود داشته باشد.

**حمام یا زیردوشی باید استاندارد مناسبی از لحاظ موارد زیر داشته باشند:**

- تهویه و گرمایش مناسب
- در صورت امکان پنجره‌ها با پرده، کرکره یا سایه‌بان پوشانده شوند تا حریم حفظ شود.
- وان یا دوش، دستشویی و آینه‌ها
- صابون و جا صابون مناسب
- وسایل حمام (حوله یا دستمال کاغذی)
- توالت مناسب، کاغذ توالت، جای کاغذ توالت، کاغذ توالت اضافه، سطل توالت
- گیره برای آویزان کردن لباس
- چراغ حباب‌دار
- سطح غیر لغزنده‌ی کف زیر دوشی یا وان حمام

**تسهیلات شست و شو**

حوله‌ی تمیز دست و بدن که با مواد مجاز ضد عفونی شده است، برای هر میهمان جدید تهیه و هر روز عوض شود. حوله‌ها باید نخی باشند، آب را خوب جذب کنند، و بوی تازگی و پاکیزگی بدهند.

چنانچه اقامتگاه خط مشی حفظ محیط زیست را رعایت می‌کند، از میهمانان خواسته می‌شود که دیرتر حوله‌ها را عوض کنند.

صابون تازه برای میهمان جدید فراهم باشد. در صورتی که از صابون مایع استفاده می‌شود توجه خاصی به جا صابون و بهداشت آن شود.

**دستشوییها**

دستشویی ( با حدافل فضای داخلی ۳۶ X ۲۴ سانتی متر) با آب گرم و سرد دائم ، در قسمت حمام متصل تعبیه شود.

یک آینه با روشنایی مناسب ، بالای دستشویی نصب شود ، درکنار آن پریرز مناسبی برای ماشین ریش تراشی ، با ولتاژ مناسب تعبیه شود. جای حوله‌ای مناسب به دیوار نصب شود.

**۳-۴- اندازه و فضا**

در اقامتهاهای بین راهی (متل) به دلیل اینکه خارج شهر قرار گرفته اند و محدودیت کمتری در مورد زمین مورد نیاز خود داشته اند ، اتاقها و سایر فضاها ، از وسعت بیشتری نسبت به واحدهای داخل شهرها برخوردارند.

حدافل اندازه‌ی تخت خوابها ( به جز تخت خواب بچهها )

- تخت یک نفره ۱۹۰ X ۹۰ سانتی متر

- تخت دو نفره ۱۹۰ X ۱۳۷ سانتی متر

همه‌ی تختها باید بدون عیب ، با کف و فنرهای سالم ، اسفنچ یا کیفیت مشابه ، تشکهای تازه و قسمت بالایی تخت کاملاً ایمن و مناسب باشد. تختهای دونفره طوری قرار داده شوند که از هر دو سمت قابل دسترسی باشند.

**۳-۵- اندازه‌ی تخت ، کیفیت و دسترسی**

برحسب نیازهای میهمان ، تختها باید کیفیت متناسب ، هماهنگ ، پاکیزه و به تعداد کافی باشند.

معمولاً برای هر تخت دو ملحفه ، دو پتو ، و دو بالش برای هر فرد در نظر گرفته می‌شود.

حدافل یک پتوی سوم و روتختی هم منظور شود.

مخمل هم قابل قبول است. ملحفه‌های صد در صد باف قابل قبول نیست.

یک محافظ تشک برای هر تخت. محافظ پلاستیکی یا لاستیکی نباشد (مگر برای تخت

کودکان)

بالشهای اضافه ، پتو و بالشهای ضد حساسیت بنا به درخواست باید در اختیار میهمان

قرار داده شود.

ملحفه ها باید مرتب شسته و با مواد مجاز ضد عفونی شوند. ملحفه‌ها لکه دار ، پاره و

پوسیده نباشند.

رختخواب اضافه در اتاق میهمان باید تمیز و مرتب شده باشد.

### ۳-۶- گرمایش و سرمایش

وسيله‌ی گرما زای دارای دستگاه تنظیم کننده‌ی درجه حرارت بر اساس اقلیم که ۲۴ ساعته کار کند. به طوری که میهمان بتواند میزان دما را کنترل نماید. نوع وسیله و سیستم گرمایش و سرمایش باید بر اساس آب و هوا و اقلیم منطقه ای که اقامتگاه در آن قرار گرفته است، پیش بینی شود. با پیش‌بینی ورود میهمان، در صورت نیاز، دمای اتاق خواب او باید تنظیم شود.

### ۳-۷- روشنایی

روشنایی اتاق خواب‌ها و دستشویی باید مناسب باشد. یک چراغ را باید بتوان از نزدیک در و کنار تخت روشن و یا خاموش کرد. علاوه بر چراغ‌های مطالعه قابل کنترل برای هر فرد، یک چراغ هم باید در قسمت ورودی باشد. تخت‌های دو نفره می‌توانند از چراغ مشترک استفاده کنند. ممکن است نورپردازی جالب اما از لحاظ کاربردی نامناسب باشد. لذا نورپردازی درست و کاربردی برای روشنایی اتاق‌ها بسیار مهم است. همه‌ی چراغ‌ها، به جز چراغ‌های تزئینی باید حباب سرپوش داشته باشند.

### ۳-۸- پنجره‌ها

اتاق حداقل باید دارای یک پنجره مناسب با نور طبیعی و تهویه‌ی هوای مناسب داشته باشد. در برخی موارد پذیرفتنی است که اتاق خواب مشرف به سالنی باشد که نورگیر طبیعی دارد. پنجره‌ها روشنایی مناسب اتاق خواب‌ها را تامین می‌کنند. پنجره‌های اتاق‌های طبقه‌ی همکف باید هنگام باز بودن ایمنی کافی داشته باشند. پنجره‌ها باید سالم باشند، درست باز و بسته شوند و باز بمانند به جز درجایی که دستگاه تهویه‌ی مطبوع هوا کار می‌کند. کلیه پنجره‌های باز شونده مشرف به محوطه باز باید دارای توری باشد.

### ۳-۹- پرده‌ها

پرده‌هایی از پارچه‌ی مناسب، پشت پنجره‌ای و یا کرکره باید برای همه‌ی پنجره‌ها تهیه شود. شیشه‌ی پنجره‌ها و یا بالای در باید سالم باشد. پوشش مناسب پنجره‌ی حمام و دستشویی رعایت شود. در مورد اتاق خواب‌های طبقه‌ی همکف، باید از پرده‌ی توری یا نورگیر استفاده شود. همه‌ی پرده‌ها باید مناسب باشند و درست آویزان شده باشند. جنس پارچه‌ی پرده باید محکم و با دوام باشد. پرده بلندی و پهنای مناسبی داشته باشد.

### ۳-۱۰- کف پوش

کف پوش باید سالم و هماهنگ با سایر وسایل اتاق و تزئینات باشد. کف پوش می‌تواند قالیچه، موکت هتلی یا کف پوش‌های محلی باشد. در هر صورت کیفیت کف پوش باید خوب باشد.

### ۱۱-۳- میز تحریر (میز آرایش)

میز آرایش یا تحریر باید جا برای قرار گرفتن زانو داشته باشد. نورپردازی میز باید مناسب باشد. نورپردازی باید موجب روشنایی جلوی میز بشود به طوری که میهمان بدون هیچ مشکلی بتواند از میز استفاده کند.

### ۱۲-۳- آینه

یک آینه‌ی تمام قد در اتاق وجود داشته باشد و طوری نصب شود که میهمانان بتوانند از سر تا پای خود را به خوبی ببینند.

### ۱۳-۳- میز پاتختی

یک میز پا تختی برای هر نفر فراهم باشد. درمورد تخت خواب‌های دو نفره می‌توان از یک میز پا تختی مشترک استفاده کرد.

### ۱۴-۳- کمد لباس

یک کمد یا جای آویزان کردن لباس با تعداد کافی چوب رختی به ازای هر نفر باید پیش بینی کرد. تو رفتگی قابل قبول است اما آویزهای نصب شده به پشت دراتاق یا به دیوار پذیرفتنی نیست. کشوی مناسب یا فضای رف. کشوها باید راحت حرکت کنند. جارختی قابل قبول نیست. کمد‌های لباس باید با سبک اتاق متناسب باشند.

### ۱۵-۳- وسایل نشیمن در اتاق

اتاق یک تخته: یک صندلی

اتاق دوتخته یا تخت دو نفره: دو صندلی و یا یک صندلی و یک عسلی. پایه‌های صندلی باید سالم باشند. پشتی و کف آن‌ها راحت باشد و دسته نداشته باشند. صندلی‌ها باید متناسب با تزیینات درون اتاق باشند.  
وسایل نشیمن باید با سبک اتاق همخوانی داشته باشند. نیمکت یا کاناپه برای استفاده‌ی نشیمن قابل قبول است.

### ۱۶-۳- نوشیدنی‌های گرم

وسایل تهیه‌ی چای و قهوه دراتاق فراهم باشد. (مثل قوری برقی) اقلام مصرفی باید بسته‌بندی شده و یا در ظروف دربسته قرار داده شوند. می‌توان هزینه اقلام مصرفی را در صورت استفاده از میهمان دریافت کرد اما موضوع باید قبلاً باید به اطلاع میهمان رسیده باشد.

### ۱۷-۳- تلویزیون

تلویزیون رنگی با دستگاه کنترل از راه دور در همه‌ی اتاق‌ها فراهم باشد و بابت تلویزیون هزینه‌ی اضافه‌ای دریافت نشود. کانال‌های تلویزیون تنظیم شده باشند. باید بتوان تلویزیون را از روی تخت و یا صندلی اتاق تماشا کرد.

### ۱۸-۳- رادیو

در هر اتاق خواب رادیو فراهم باشد. باید دقت کرد که ایستگاه رادیویی تنظیم باشد.

### ۱۹-۳- تلفن

هزینه مکالمات تلفن را باید به اطلاع میهمان رساند. بهتر است لیستی از هزینه مکالمات با نقاط مختلف در اتاق وجود داشته باشد. لازم نیست که تلفن اتاق مستقیم باشد اما در همه‌ی اتاق‌ها باید شماره تلفن متل و شماره‌ی داخلی اتاق روی گوشی تلفن درج شود.

### ۲۰-۳- تلفن صبح برای بیدار کردن

در صورت درخواست، تلفن برای بیدار کردن مسافر در هنگام صبح (یا استفاده از ساعت زنگ دار و یا وسایل مشابه) در اختیار میهمان قرار گیرد.

### ۲۱-۳- متفرقه

یک جایی متفاوت از تخت یا صندلی یا قفسه‌ی لباس برای گذاشتن چمدان یا ساک در اتاق تعیین شود.

یک سطل زباله‌ی درب دار مخصوص کاغذ (چنانچه در اتاق مصرف دخانیات آزاد است، غیر قابل اشتعال) در اتاق گذاشته شود. یک زیر سیگاری چنانچه مصرف دخانیات مجاز است. در فضاهای عمومی از قرار دادن زیر سیگاری خود داری شود و تابلوهای هشدار دهنده عدم استعمال دخانیات در معرض دید میهمانان نصب گردد.

لیوان آب خوری برای هر میهمان. لیوان باید یا از جنس بلور شفاف باشد یا لیوان‌های یک بار مصرف پلاستیکی یا کاغذی منظور شود. تعداد کافی پریزهای برق وجود داشته باشد تا بتوان استفاده‌ی مطمئن و ایمن از تمام وسایل برقی انجام داد. چند راهی برقی هم مناسب است اما ایمن بودن آن از همه چیز مهم تر است.

در پوشه‌ای که در اتاق گذاشته شده است تمام خدمات و تسهیلات اقامتگاه توضیح داده

شود.

تابلوی «*لطفاً مزاحم نشوید.*» برای هر اتاق فراهم شود.

## ۴- نیروی انسانی و آموزش

مدیر متل باید به تناسب درجه متل دوره‌های آموزش مربوطه را طی نموده باشد و در صورت نیاز در دوره‌های بازآموزی شرکت نماید. برخورد کلیه کارکنان متل که با میهمانان ارتباط مستقیم دارند می‌بایست مودبانه و صمیمانه باشد. هر یک از پرسنل باید به وظیفه‌ای که انجام می‌دهد آشنا بوده و آموزشهای لازم را در باره آن دیده باشد.

در متل مسئولیتهای افراد باید مشخص باشد و در تقسیم کار هیچ چیز فراموش نشود به عبارت دیگر هیچیک از امور بدون مسئول باقی نماند.

استفاده کارکنان از لباس کار مناسب در ارزیابی امتیاز کیفیت مد نظر قرار خواهد گرفت. ظاهر تمیز و مرتب کارکنان بسیار مهم است.

در صورتی که کارکنان در متل استراحت می‌کنند، محل مناسبی باید پیش بینی شود که دور از دید میهمانان قرار داشته باشد. مناسب بودن محل رختکن نیز مهم است.

داشتن کارت معاینه پزشکی و گواهینامه طی دوره بهداشت عمومی برای کلیه کارکنان مشمول الزامی است. تشخیص کارکنان مشمول بر عهده وزارت بهداشت است.

## ۵- مقررات الزامی

مقررات الزامی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- مجوز از اداره اماکن عمومی نیروی انتظامی
- مجوز اداره‌ی بهداشت برای کارکنان آشپزخانه و کارکنانی که با میهمانان ارتباط مستقیم دارند.
- مجوز شهرداری یا بخشداری برای امنیت و اطفای حریق، ایمنی ساختمان و کسانی که معضل معلولیت جسمی دارند.
- عضویت در تشکل صنفی مربوطه
- سایر مجوزها از سازمان محیط زیست، وزارت نیرو (تامین آب، گاز، برق و فاضلاب)
- ممکن است از مالکان خواسته شود که مدارکی ارائه کنند که مقررات لازم رعایت می‌شود و تمام شرایط بالا منظور شده است.

### ۵-۱- ایمنی و امنیت

رسیدن به درجه‌ی بالایی از ایمنی و امنیت، که شامل اطلاعات مربوط به فرایند کار در حین حادثه است.

هشدارهای ایمنی باید چند زبانه نوشته شوند. استفاده از نماد و نمودار هم قابل قبول است. علاوه جزییات درخواست کمک در صورت وقوع حادثه‌ای در شب، نوشته شود.

تعیین معیارهای مناسب برای امنیت میهمانان و وسایل آنان. باید امکان پله‌های فرار و ایمنی از داخل و خارج اندیشیده شود. و کلیدی برای موارد ایمنی فراهم باشد. از لحظه‌ای که مسافری در اقامتگاهی مقیم می‌شود و کلیدی به میهمان تحویل داده می‌شود، میهمان به حساب می‌آید و باید امنیت او کاملاً رعایت شود. به دلایل ایمنی، در صورت درخواست، میهمان تا اتاقش همراهی شود. مدیریت یا کارکنان اقامتگاه باید بیست و چهارساعته حاضر و آماده‌ی خواسته‌های میهمانان اقامتگاه باشند. روشنایی مناسبی برای ایمنی و آسایش در تمام محوطه‌ی عمومی وجود داشته باشد، از جمله نور کافی در راه پله‌ها و پاگردها در طول شب. پارکینگ اتومبیل باید نور کافی داشته باشد، علامت‌های لازم و نیز توضیحات دقیقی بر روی تابلو نوشته شده باشد. توجه خاص به ایمنی و امنیت میهمانانی شود که در طبقه‌ی همکف اقامت دارند. همچنین امنیت مسیرهای بیرونی و پیاده‌روها به اتاق‌ها بسیار اهمیت دارد.

## ۲-۵- حفظ و نگهداری

ساختمان‌ها، لوازم، وسایل اتاق خواب‌ها، اتصالات، تزیینات داخلی و خارجی باید در شرایط درستی حفظ و نگهداری شوند و متناسب با هدف‌های اقامتگاه باشند. باید از محوطه، فضای سبز، و محل پارکینگ مراقبت شود و کاملاً مرتب باشند. همه‌ی وسایل برقی باید سالم باشند و به طور منظم سرویس شوند تا ایمنی میهمان حفظ شود. فرسودگی عادی وسایل الکتریکی قابل قبول است.

## ۶- فضاهای عمومی

### ۱-۶- کلیات

ممکن است محوطه‌ی عمومی محدود باشد یا اصلاً محوطه‌ی عمومی نباشد. اما چنانچه محوطه‌ی عمومی وجود دارد، باید تزیین مناسب و فضای خوشایندی داشته باشد.

### ۲-۶- پذیرش

قسمت پذیرش باید تزیین مناسبی داشته باشد. در قسمت پذیرش باید میز یا پیشخوان، زنگ، یا وسیله‌ی مشابهی برای خبر کردن مسئول قسمت پذیرش در صورت غیبت او وجود داشته باشد.

### ۳-۶- دسترسی‌های میهمان

میهمانی که نامش را در قسمت پذیرش ثبت می‌کند باید بتواند در تمام مدت به همه‌ی قسمت‌های اقامتگاه دسترسی داشته باشد. او می‌تواند کلید در ورودی را در اختیار داشته باشد.

#### ۴-۶- نمازخانه

- مسجد یا نمازخانه در صورت وجود نمازخانه یک اتاق مفروش شده به صورت مجزا برای زنان و مردان وجود داشته باشد.
- جهت قبله در اتاق روی دیوار مشخص شده باشد.
  - تعداد قابل قبول مهر و تسبیح و قرآن و کتاب دعا موجود باشد.
  - محلی برای نگهداری کفش تدارک دیده شود.
  - وضوخانه به صورت مجزا، زنامه و مردانه پیش بینی شده باشد.
  - محیط نمازخانه باید در محلی قرار گیرد که از نور طبیعی مناسب برخوردار باشد.
  - محیط نمازخانه همیشه باید عاری از بوی بد و نم باشد.
  - در صورتی که مسافری برای استفاده از امکانات جانبی اقامتگاه توقف کوتاه می نمایند، نمازخانه باید ظرفیت مناسب برای سرویس دهی به این میهمانان را نیز داشته باشد.

#### ۵-۶- گرمایش و سرمایش

در محوطه‌ی عمومی دمای مناسبی وجود داشته باشد.

#### ۶-۶- راهروها و راه پله‌ها

راهروها و راه پله‌ها باید مرتب و بدون مانع باشند و همواره روشنایی مناسبی داشته باشند. در طول روز نور طبیعی داشته باشند. در راهروها علامت‌های کمک کننده برای یافتن مسیر اتاق خواب‌ها و پذیرش وجود داشته باشد. توجه خاصی نسبت به حفظ و نگهداری دستگیره‌ی درها، شماره‌ی اتاق‌ها و قاب‌های شیشه‌ای بشود.

#### ۷-۶- سرویسهای بهداشتی عمومی

در فضاهای عمومی مانند رستوران، لابی و ... وجود سرویسهای بهداشتی زنانه و مردانه به صورت مجزا الزامی است. این سرویسها باید دارای دو قسمت دستشویی و توالت باشند. اگر مسافری به منظور استفاده از امکانات و خدمات جانبی اقامتگاه، توقفهای موقت دارند، وجود سرویسهای بهداشتی عمومی استاندارد به تعداد مورد نیاز در محوطه الزامی است. اگر مسافری به صورت گروهی توقف می نمایند، پیش بینی لازم برای این منظور شده باشد.

#### ۸-۶- آسانسورها

در صورتی که میهمان باید بیش از سه طبقه از هم کف بالا رود تا به اتاق خواب برسد، ضروری است که آسانسور در اقامتگاه تعبیه شود.

### ۹-۶- تلفن‌ها

پیش‌بینی یک تلفن عمومی و یا سکه‌ای الزامی است. چنانچه تلفن سکه‌ای یا کارتی در دسترس نباشد بهتر است که تلفن در اتاق خواب بیست و چهارساعته در دسترس باشد. یک محل نوشتن کوچک در کنار تلفن عمومی لازم است.

### ۱۰-۶- پیوست‌ها (ساختمانهای جانبی)

در اقامتگاه‌هایی که بخش‌های پیوست وجود دارد، تسهیلاتی که در بخش پیوست وجود دارد، باید به اقامتگاه افزوده شود تا تعیین درجه‌ی اقامتگاه موثر شود. درموقع رزرو کردن جا باید در مورد ساختمان‌های پیوسته و جدا از ساختمان اقامتگاه برای مراجعه کنندگان توضیح داده شود.

### ۱۱-۶- ساعت کار اقامتگاه

اقامتگاه باید در طول سال و هفت روز هفته باز باشد. کلیه اقامتگاهها برای تعطیل کردن از مراجع صدور مجوز اجازه بگیرند.

### ۱۲-۶- حداقل تعداد اتاق خوابها

معمولاً حداقل تا ۶ اتاق خواب قابل قبول است.