



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

ضوابط ارزیابی و درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی

(به انضمام ضوابط هتل‌های بوتیک سنتی)

معاونت گردشگری کشور

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

۱۳۹۹

مقدمه:

با استناد به جزء دوم بند ۳ قسمت ج ماده ۱ آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۴/۱۱ هیأت محترم وزیران، «ضوابط ارزیابی و درجه بندی اقامتگاه های سنتی» به منظور بهبود وضعیت و ارتقاء کیفیت خدمات به گردشگران و مسافران، در چهار بخش و ۶ سر فصل به شرح زیر ابلاغ اجرا می گردد:

بخش اول: کلیات

- تعاریف
- دامنه کاربرد
- الزامات کلی

بخش دوم: ضوابط و معیارها

- ۱- ساختمان و تأسیسات
- ۲- تجهیزات و ملزومات
- ۳- خدمات به مهمان
- ۴- منابع انسانی و آموزش
- ۵- ایمنی و بهداشت
- ۶- دسترسی و توسعه پایدار

بخش سوم: نحوه محاسبه و امتیاز دهی

بخش چهارم: ضوابط و معیار ارزیابی هتل های بوتیک سنتی

بخش اول: کلیات

۱- تعریف اقامتگاه سنتی

مکانی است که ساختار آن از نظر معماری بر پایه ی فرهنگ و هنر سنتی ایرانی در هر منطقه بوده و در چارچوب مقررات این ضابطه به عنوان یکی از مصادیق تاسیسات گردشگری از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی مجوز فعالیت دریافت نموده و خدمات اقامتی و پذیرایی را به گردشگران داخلی و خارجی ارائه می نماید. بنای اقامتگاه سنتی باید حداقل یکی از ویژگی های زیر را دارا باشند:

الف) قدمت تاریخی داشته باشند.

ب) ارزش تاریخی داشته باشند. یعنی با یک واقعه یا شخصیت تاریخی مهم (ملی یا منطقه ای) در گذشته یا در دوران معاصر ارتباط داشته باشند یا یادگاری برجسته از یک دوره تاریخی باشند.

پ) از نظر معماری، هنری، فرهنگی یا سایر ویژگی های زیبایی شناختی ارزشمند باشند.

تبصره ۱: بناهای ارزشمند مانند خانه ها، سراها، کاخ ها، قصرها، قلعه ها و کاروانسراها که برای تبدیل به اقامتگاه مناسب بوده، با رعایت ضوابط حفاظت از ارزش های فرهنگی تاریخی و سایر ضوابط می توانند به اقامتگاه سنتی تبدیل شوند.

تبصره ۲: مرجع تعیین و تأیید ویژگی ها و ارزش بناها وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی است.

۲- دامنه کاربرد

این ضوابط برای صدور مجوز بهره‌برداری و درجه‌بندی اقامتگاه‌های سنتی با تعریف ارائه شده کاربرد دارد. نام‌گذاری اقامتگاه‌های سنتی که براساس این ضابطه مجوز دریافت می‌کنند به شرح زیر است:

۲-۱ اقامتگاه سنتی

واحدهای اقامتی که مطابق ضوابط تعیین شده در این ضابطه مجوز دریافت می‌کنند از عنوان «اقامتگاه سنتی» استفاده می‌کنند. از آنجا که بنای این اقامتگاه‌های سنتی ممکن است از نظر کاربری اولیه متنوع باشد، اضافه کردن نوع کاربری اولیه همانند کاروانسرا، قصر، قلعه، کاخ، خانه، سرای و... به ابتدای نام اقامتگاه مجاز است.

مثال:

اقامتگاه سنتی (کاروانسرای).....نام تجاری.....

اقامتگاه سنتی (قصر).....نام تجاری.....

۲-۲ هتل بوتیک سنتی

هتل بوتیک یا بوتیک هتل سنتی: واحدهای اقامتی که مطابق ضوابط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی مجوز فعالیت به عنوان هتل را اخذ کرده یا می‌نمایند و دارای شخصیت و هویتی منحصر به فرد بوده، چنانچه علاوه بر ضوابط مربوط به هتل‌ها، شرایط مندرج در بخش چهارم این ضابطه را نیز دارا باشند می‌توانند از عنوان «هتل بوتیک سنتی» به جای «اقامتگاه سنتی» استفاده کنند. این اقامتگاه‌ها از نظر طراحی غالباً خلاقانه بوده و موضوع (تم) خاصی دارند و با ارائه خدمات ویژه و سفارشی و برقراری رابطه شخصی و صمیمی با میهمانان، حس خانه را برای آنها بازآفرینی می‌کنند.

مثال:

هتل بوتیک سنتی نام تجاری.....

تبصره ۱: الگوی درجه‌بندی «هتل‌های بوتیک سنتی» براساس ویژگی‌های هتل و کیفیت خدمات، می‌تواند از ۱ تا ۵ ستاره تعیین شود.

تبصره ۲: صدور مجوز هتل بوتیک (غیرسنتی) از شمول این ضابطه خارج بوده و استفاده از این عنوان و الگوی درجه بندی آن صرفاً بر اساس ضوابط خاص (که عندالزوم به صورت مجزا و مستقل از سوی وزارتخانه ابلاغ می‌گردد) امکان پذیر خواهد بود.

۳- الزامات کلی برای صدور مجوز بهره‌برداری اقامتگاه‌های سنتی

۳-۱- تبدیل و تغییر کارکرد بناهای ثبت شده در فهرست آثار ملی و یا دارای لوح و ابلاغ ارزشمندی بنا، نباید باعث تغییرات اساسی بنا و صدمه به اصالت آن شود.

۳-۲- تغییر کارکرد بنا باید صرفاً در چارچوب طرح مصوب مرمت و احیای وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی باشد.

۳-۳- مالک یا مؤجر باید متعهد شود که در اجرای فرایند مرمت و تبدیل از اهل فن و خبرگان امر استفاده کند و دارای برنامه دائمی مرمت، تعمیر و نگهداری باشد.

۳-۴- برنامه دائمی مرمت، تعمیر و نگهداری باید مکتوب بوده و به تصویب وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی برسد.

۵-۳- کلیه تغییرات و تعمیرات بنا باید براساس برنامه تعمیر و نگهداری صورت گیرد. در این برنامه باید موارد زیر به روشنی مشخص شده باشد:

- نقشه‌های معماری از جمله نقشه‌های مجموعه، محوطه‌سازی، طبقات، مقاطع طولی و عرضی، نماها، معماری داخلی و نقشه‌های تاسیساتی و محاسباتی و تغییرات مورد نظر
 - در بخش فنی ساختمانی و تأسیسات و تجهیزات به معماری بنا و ویژگی میراثی بودن آن توجه کامل شود و جزئیات مربوط به نصب تاسیسات، تعمیر و نگهداری آنها مشخص شود.
 - مقررات الزامی حریم بناهای تاریخی و میراثی با توجه به ضوابط ملی در آن مشخص شده و رعایت گردد.
- ۶-۳- در خصوص اقامتگاه‌های سنتی غیرتبدیلی، لازم است کلیه قسمت‌های بنا از قبیل: محوطه، طبقات، مقاطع طولی و عرضی، نماها، نقشه‌های تاسیساتی و محاسباتی طوری طراحی و اجرا شود که با اصول معماری سنتی ایرانی همخوانی داشته باشد.

۷-۳- اقامتگاه‌های سنتی باید مشخصات فنی مندرج در جدول ذیل را داشته باشد:

درجه اقامتگاه سنتی	حداقل مساحت زمین	حداقل تعداد اتاق	مساحت فضای نشیمن عمومی (لابی) ^۱ بر حسب متر به تناسب تعداد تخت	مساحت پذیرش	حداقل مساحت اتاق یک تخت	حداقل مساحت اتاق دو تخت	حداقل مساحت اتاق سه تخت	حداقل عرض گذر دسترسی (متر)
درجه ۳	۱۵۰	۴	۱,۵	۳	۷	۹	۱۲	۶
درجه ۲	۲۰۰	۷	۱,۵	۵	۷	۹	۱۲	۸
درجه ۱	۳۵۰	۱۰	۱,۵	۷	۷	۹	۱۲	۱۰

تبصره: اقامتگاه‌های سنتی باید دسترسی مستقیم به معبر با حداقل عرض مندرج در جدول فوق را داشته باشد. در خصوص اقامتگاه‌های تبدیلی، با تأیید کمیته فنی یا کمیسیون درجه بندی، صرفاً تعداد اتاق و عرض معبر، می‌تواند کمتر میزان ذکر شده در جدول فوق باشد.

۸-۳- اقامتگاه‌های سنتی باید از مکان‌هایی پر سر صدا و آلوده نظیر پمپ بنزین، مراکز نظامی، تعمیرگاه‌های بزرگ، مدارس و بیمارستان‌ها که از نظر بهره‌برداری، متناسب همجواری با اقامتگاه‌های سنتی نیستند، فاصله مناسبی داشته باشد. تبصره: در خصوص اقامتگاه‌های غیرتبدیلی، رعایت حداقل ۵۰ متر فاصله الزامی است.

^۱ مساحت لابی (درجه ۳ و ۲ به نسبت هر ۵ تخت ۱/۵ متر و در درجه ۱ به نسبت هر ۴ تخت ۱/۵ متر)

بخش دوم: جدول معیار ضابطه

توضیحات	درجه			امتیاز	ضوابط معیار	معیارهای درجه بندی	#
	یک	دو	سه				

۱- ساختمان و تأسیسات

۱-۱ فضاهای عمومی							
۱	وضعیت بنا	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	برای تعلق این امتیاز بنا باید حداقل یکی از شرایط زیر را داشته باشد: • اثر ملی باشد. • قدمت تاریخی داشته باشد (بیش از ۱۰۰ سال قدمت داشته باشد). • ارزش تاریخی داشته باشد. یعنی با یک واقعه یا شخصیت تاریخی مهم (ملی یا منطقه‌ای) در گذشته یا در دوران معاصر ارتباط داشته باشد یا یادگاری برجسته از یک دوره تاریخی باشد. • بنا از نظر معماری، هنری، فرهنگی یا سایر ویژگیهای زیبایی‌شناختی ارزشمند باشد.
۲	آراستگی و وضعیت مناسب نمای بنای اقامتگاه	X	۳	X	X	X	مشاهده و بررسی شامل نمای ساختمان، وضعیت کلی بام، درب‌ها و پنجره‌ها. بررسی شود که آیا نمای ساختمان به‌طور منظم مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته، همچنین این که دیوارها به مخدوش نشده باشند. ارزیاب باید از تمام فضاهای خارجی اقامتگاه، بازدید کاملی به‌عمل بیاورد. در صورت ایجاد تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش‌ها، باید از مسئول اقامتگاه در خصوص اتفاقات غیر قابل پیش‌بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده‌است و همچنین در مورد راه‌حل‌های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، بهره‌بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر بکارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدی مشاهده شود نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد. فرایندی مدون و برنامه‌ریزی شده جهت کنترل وضعیت مناسب در اقامتگاه وجود داشته باشد.
۳	آراستگی و وضعیت مناسب محوطه‌ها، فضاهای سبز و مبلمان مربوطه	X/NA	۴	X/NA	X/NA	X/NA	فضاهای عمومی شامل مسیرهای دسترسی، فضاهای سبز، محوطه‌ها، ایوان‌ها و دالان‌هاست. به‌منظور آنکه این معیارمورد تایید باشد باید یک نگاه کلی به مجموعه داشت و اطمینان حاصل نمود که محوطه‌ها آراسته و پاکیزه بوده و مبلمان آن سالم، قابل استفاده و غیرمخدوش باشند. ارزیاب باید فضای خارجی اقامتگاه را به طور دقیق و کامل بررسی 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 بخش‌ها، باید از مسئول اقامتگاه در خصوص اتفاقات غیر قابل پیش‌بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده‌است و همچنین در مورد راه‌حل‌های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، بهره‌بردار باید مدارک قابل قبولی

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۴	تابلوی سر در اصلی با وضعیت مناسب ۱۰۵ اب	XONC	۲	XONC	XONC	XONC	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. تابلوی سردر باید با سبک معماری اقامتگاه و اقلیم همخوانی داشته باشد. برای آن که این معیار دارای اعتبار باشد، نوشته‌های 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 اقامتگاه باید در وضعیت مناسب و با نوشته‌های آن، کاملاً خوانا باشد (برای مثال: کلیه کلمات باید قابل رؤیت و غیر مخدوش باشند). کل تابلو باید روشن باشد. در نوشته‌ی تابلو بایستی نام اقامتگاه، درجه با قلم 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.
۵	طراحی و دکوراسیون داخلی مجموعه	X	۵	X	X	X	طراحی فضاهای داخلی و بکارگیری عناصر بصری و یا تجهیزات باید متناسب با هویت بنا، سبک و دوره معماری و اقلیم منطقه باشد.
۶	روشنایی مناسب فضاهای عمومی اقامتگاه	X	۴	X	X	X	مشاهده و بررسی اینکه فضاهای عمومی مانند ورودی و ایوان و غیره از روشنایی مناسب در تمام ساعات شبانه‌روز برخوردار هستند. روشنایی مناسب به روشنایی‌ای اطلاق می‌شود که به میهمان امکان خواندن و تشخیص تابلوهای راهنما و اعلانات مفید در هر ساعت از شبانه‌روز را بدهد و بتواند بدون هیچ مشکلی به طرف درب ورودی راهنمایی گردد. بنا به درخواست نهاد ارزیاب، به‌ربردار مدارک تصویری لازم بخصوص در هنگام شب را جهت توجیه و تایید این معیار ارائه می‌دهد. روشنایی در شب نباید برای اتاق‌ها ایجاد مزاحمت کند. استفاده از المان‌های سنتی در طراحی چراغ‌ها الزامی است.
۷	فضای نشیمن عمومی	X/O	۴	O	O	X	فضای نشیمن عمومی به فضاهایی اطلاق می‌گردد که در آن میهمان می‌تواند در آرامش به انتظار نشیند، مطالعه و یا گفتگو کند. این فضا با توجه به معماری اقامتگاه‌ها می‌تواند در اشکال، اندازه‌ها یا محل‌های مختلفی از اقامتگاه استقرار یابد. با این حال، بهتر است نزدیک به ورودی و بخش پذیرش باشد مشروط بر اینکه به هویت بنا آسیب وارد نکند.
۸	تابلوهای راهنما و هشداردهنده در محیط اقامتگاه	X	۲	X	X	X	برای آنکه این معیار دارای اعتبار باشد، تابلو باید در مکان مناسب و قابل رویت نصب شود، نوشته‌های تابلو باید خوانا، غیر مخدوش و طراحی تابلوها متناسب با هویت و سبک معماری بنا باشد. استفاده از تابلوهای راهنما و هشداردهنده باید از جنس مناسب با اقامتگاه سنتی، شب‌نما و در ارتفاع مناسب باشند. وجود زبان دوم (انگلیسی) ضروری است. استفاده از علائم گرافیکی گویا و منطبق با استانداردهای بین‌المللی در تابلوهای راهنما ارجح است. تابلوهای هشداردهنده باید از جنس مناسب با اقامتگاه سنتی، شب‌نما و در ارتفاع مناسب باشند.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۹	فضای استراحت در ایوان	O	۳	O	O	O	(در صورت وجود ایوان) تخصیص فضایی در ایوان‌ها برای استراحت و استفاده از چشم‌انداز اقامتگاه؛ در این فضا بهتر است از میز و صندلی یا نیمکت‌های سنتی یا سایر وسائل متناسب با سبک معماری، هویت بنا و دوره استفاده کرد.
۱۰	سیستم برق اضطراری	X	۳	X	X	X	ایوان باید ایمن باشد. دستگاه مولد برق اضطراری به‌طور اتوماتیک باید در وضعیتی مناسب و بدون عیب در مکانی مناسب قرار گرفته و از نظر صدا و لرزش برای مهمانان ایجاد مزاحمت ننماید. در اقامتگاه درجه ۲ و ۳ مولد اضطراری می‌تواند به‌شکل ژنراتور نبوده و از تکنیک‌های باتری یا اینورتر استفاده شود.
۱۱	وضعیت ذخیره آب شرب / آب شستشو (منبع ذخیره آب)	X	۳	X	X	X	منبع ذخیره آب شرب / آب شستشو با ظرفیت مناسب، با توجه به ظرفیت اقامتگاه، باید همواره وجود داشته باشد. احداث منبع ذخیره آب برای مواقع اضطراری با گنجایش مناسب جهت تأمین آب مصرفی اقامتگاه با فشار مناسب برای مدت زمان حداقل ۲۴ ساعت الزامی است.
۱۲	نمازخانه	O	۳	O	O	O	(در صورت وجود نمازخانه) الزامات نمازخانه باید رعایت شود: نمازخانه آقایان و بانوان مجزا با پیش مجزا با پیش ورودی (کفش کن) باید در محل مناسب و دور از سر و صدا و رفت‌وآمد پیش‌بینی شود. ورودی بهتر است طوری باشد که در موقع بار کردن در آن، فضای داخل نمازخانه در معرض دید مستقیم قرار نگیرد. در صورت امکان نمازخانه دارای مکانی جهت وضوگرفتن باشد. این محل بهتر است در خارج از فضای نمازخانه و ترجیحاً در مجاورت آن پیش‌بینی شده و دارای دستشویی با کفشوی فاضلاب باشد. در صورتی که سرویس بهداشتی آقایان و بانوان عمومی در فاصله نزدیک نمازخانه پیش‌بینی شده‌باشد، نیاز به محلی جداگانه برای وضوگرفتن نخواهد بود. نمازخانه باید دارای کفپوش، 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 نشان‌دهنده‌ی جهت قبله باشد.
۱۳	پارکینگ جهت استفاده مهمانان	X/O	۳	X	X	O	محل اختصاص یافته برای پارک اتومبیل می‌تواند به‌صورت سرپوشیده یا روباز باشد. تعداد پارکینگ باید متناسب با ظرفیت اقامتگاه باشد. روشنایی در شب و تأمین امنیت و ایمنی پارکینگ الزامی است. استفاده از فضاهای نزدیک اقامتگاه به عنوان پارکینگ قابل قبول است، مشروط بر آنکه رفت‌وآمد مهمانان به ساختمان اصلی با زحمت انجام نشود.
۱۴	چشم‌انداز بدیع و فضاهای نظاره	O	۵	O	O	O	چشم‌انداز منحصر به فرد تاریخی-فرهنگی یا طبیعی از قسمت‌های مختلف اقامتگاه مانند پشت بام و به ویژه (همه یا برخی از) اتاق‌ها قابل مشاهده باشد. در اقامتگاه‌هایی مانند قلعه‌ها چشم‌انداز از بالای برج‌ها و بارو و دیوارها نیز قابل پذیرش است.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۱۵	فضای پشت بام	0	۳	0	0	0	فضای پشت بام در اقامتگاه‌های سنتی باید چشم‌انداز دل‌انگیزی برای نظاره، عکس‌گرفتن، ستاره‌نگری و گذران اوقات فراغت (در شکل فضای سبز، چایخانه، رستوران یا غیره) در اختیار میهمان قرار دهد. در صورت استفاده از فضای پشت بام الزامات ایمنی و امنیتی باید رعایت شود.
۱۶	فضای حیاط	X/NA	۵	X	X/NA	X/NA	در صورتی که اقامتگاه به دلیل کاربری اولیه، سبک معماری و غیره فاقد حیاط باشد این معیار غیرقابل تطبیق است. حیاط اقامتگاه با توجه به نوع اقامتگاه می‌تواند در اندازه، اشکال و طرح‌های مختلف باشد. مشخصاً طرح حیاط باید مطابق با دستورالعمل‌های موجود احیا، مرمت و بهره‌داری باشد. بسته به نوع اقامتگاه حیاط ممکن است دارای باغ به سبک ایرانی، باغچه، حوض، نیمکت‌های برای استراحت و پذیرایی و مصاحبت و غیره باشد. معماری حیاط باید (و در صورت داشتن باغچه/حوض و یا باغ ایرانی) در تناسب با هویت بنا و معماری آن بوده و از حداقل فضای سبز و گیاهان مرسوم بومی استفاده نماید.
۱۷	فرارگیری بنا در بافت تاریخی	0	۴	0	0	0	اقامتگاه‌هایی که در بافت‌های تاریخی هستند این امتیاز را دریافت می‌کنند.
۱۸	حفظ کاربری اولیه فضاهای اقامتگاه	0	۴	0	0	0	در صورت امکان شایسته است از فضاهای مختلف اقامتگاه که در گذشته قابل استفاده بوده، با کاربری پیشین استفاده کند. برای نمونه، از مطبخ شاید بتوان به عنوان آشپزخانه استفاده کرد. مستندات لازم که حاکی از حفظ کاربری اولیه فضاهاست ارائه شود.
۱۹	نورپردازی داخل و محوطه‌ها به‌شیوه اصیل سنتی	X	۳	X	X	X	استفاده از وسایل روشنایی با طرح اصیل و سنتی
۲۰	بکارگیری عناصر تزئینی	X	۳	X	X	X	استفاده از عناصر تزئینی سنتی یا دارای طراحی سنتی و/یا گیاهان طبیعی متناسب با اقلیم منطقه (نظیر گل‌کاری، درختکاری، سبزی‌کاری، تعبیه‌گلدان‌های طبیعی)، هویت، سبک معماری و طراحی بنا
۲۱	بکارگیری هنرهای اصیل	X	۵	X	X	X	استفاده از هنرهای تزئینی ایرانی-اسلامی مانند خطاطی، آجرکاری، گچ‌بری، آینه‌کاری، کاشی‌کاری، گره‌سازی، مقرنس‌کاری، معرق‌کاری، منبت‌کاری، کنیه‌نگاری، نقاشی و غیره در طراحی نمای بنا، سقف و دیوارها، درها و پنجره‌ها هماهنگ با سبک معماری هر دوره و منطقه با اقلیم منظر است.
۲۲	بکارگیری فناوری‌های نوین	0	۳	0	0	0	برای تأمین آرامش و راحتی بیشتر میهمانان و در صورتی که با ماهیت و نوع خدمات اقامتگاه در تعارض نیست از فناوری‌های نوین مانند تلویزیون‌های IPTV و تجهیزات هوشمند استفاده شود مشروط بر اینکه بر کالبد و هویت بنا آسیب وارد نشود. شکل استفاده از فناوری‌های جدید بهتر است به گونه‌ای باشد که از نظر بصری با هویت اقامتگاه، طراحی داخلی و سبک معماری اقامتگاه تضاد نداشته باشند.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۲-۱- اتاق ها							
۲۳	حیاطهای اندرونی، ایوان اختصاصی یا هشتی اختصاصی برای اتاق ها	O	۵	O	O	O	در صورتی که بیش از نیمی از اتاق ها دارای این ویژگی ها باشند ۵ امتیاز تعلق گیرد. به ازای هر ۱۰ درصد یک امتیاز تعلق گیرد. یعنی چنانچه ۱۰ درصد اتاق ها دارای چنین ویژگی هستند یک امتیاز تعلق گیرد.
۲۴	نور گیر بودن اتاق ها	X	۳	X	X	X	اتاق ها یا فضای پیش ورودی (نشیمن اتاق) لازم است دارای نور طبیعی بوده که می تواند از پنجره های بالای در مشرف به فضای آزاد تامین شود.
۲۵	سرویس بهداشتی اختصاصی	X/O	۵	X	O	X	اقامتگاه های درجه ۳ و ۲ می توانند بجای سرویس های بهداشتی فرنگی ثابت، سرویس فرنگی متحرک ایمن و بهداشتی بنا به درخواست میهمان ارائه نماید.
۲۶	سرویس استحمام اختصاصی	X/O	۵	X	O	X	اقامتگاه های درجه ۲ و ۳ باید سرویس های استحمام اختصاصی مناسب و بهداشتی داشته باشند.
۲۷	سیستم های گرمایش، سرمایش و تهویه	X	۵	X	X	X	سیستم های گرمایش، سرمایش و تهویه سالم و قابل استفاده و تا حد امکان متناسب با شرایط اقلیمی منطقه و معماری اقامتگاه در نظر گرفته شود. این سیستم ها باید با شرایط و ویژگی های بنا سازگاری داشته و قوانین حفظ و نگهداری از بنا را نقض نکرده باشند. سیستم های گرمایش، سرمایش و تهویه باید عملکرد مناسب داشته و قابل تنظیم توسط میهمان باشند.
۱-۳- آشپزخانه							
۲۸	آشپزخانه	X	۵	X	O	X	- الزامات، تجهیزات و شرایط نصب آنها در آشپزخانه باید مطابق با طرح مرمت و با رعایت موازن بهداشتی و ایمنی باشد. - در بناهای تبدیلی، چنانچه ساختار بنا به گونه ای است که امکان نصب و تجهیز آشپزخانه وجود ندارد، آشپزخانه باید بیرون از بنا قرار گیرد. - استفاده از نور و تهویه طبیعی در صورت کاربردی و کافی بودن در اولویت قرار دارد. - وسایل تهویه مانند دودکش یا هود در آشپزخانه باید سالم و دارای کارکرد قابل قبول باشد. - محل ظرفشویی باید مجهز به قفسه بندی، سینک ظرفشویی مناسب برای شستشو و شیر آب سرد و گرم باشد. مواد و لوازم شستشو با رعایت استانداردهای بهداشتی انتخاب شوند. - ظروف نباید کثیف و لکدار باشند. ظروف ساییده و بیرنگ شده و دارای شکستگی قابل پذیرش نیستند.

#	معیار های درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۴-۱- حمام ها و سرویس های بهداشتی عمومی							
۳۱	سرویس بهداشتی عمومی آقایان و بانوان	X	۳	X	X	X	- سرویس بهداشتی عمومی بانوان-آقایان برای میهمانان در فضاهای عمومی پیش بینی شده باشد. لازم است سرویس های بهداشتی دارای فضای تی شوی مستقل باشد. - در اقامتگاه های سنتی درجه ۱ تعبیه اتاق مادر و کودک الزامی است. - وجود حداقل دو چشمه سرویس بهداشتی در اقامتگاه های سنتی الزامی است. تعداد سرویس ها باید با توجه به ظرفیت پذیرش و تعداد اتاق ها باشد. - وجود حداقل ، یک چشمه توالت فرنگی در هر یک از سرویس های بهداشتی عمومی آقایان و بانوان الزامی است. - درب سرویس ها باید مناسب بوده و دارای قفل داخلی باشد. - در اقامتگاه درجه ۱، جنس درب ها الزاما باید چوبی ضدآب باشد
۳۲	وضعیت نگهداری دیوارها، سقف و کف	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	دیوارها، سقف و کف حمام ها و سرویس های بهداشتی باید سالم و بدون شکستگی، ترک خوردگی و غیر لغزنده باشد. دیوارها باید کاشی، سنگ یا سرامیک و قابل شستشو باشد و کلیه سطوح باید تمیز باشد. دیوار، کف و سقف با مصالح و یا پوشش قابل پاکیزگی دارای پنجره با هوای آزاد و هواکش و سازگار با معماری بومی باشد. برای نگهداری و نظافت (شستشو/گندزدایی) در اقامتگاه های درجه یک باید طرح نظافت مکتوب و قابل کنترل تهیه شده باشد.
۳۳	وضعیت روشنایی	X	۲	X	X	X	حمام ها و سرویس های بهداشتی باید مجهز به روشنایی مرکزی و ترجیحا یک روشنایی مستقل در قسمت بالای آینه باشند.
۳۴	وضعیت تهویه	X	۳	X	X	X	وجود سیستم تهویه مناسب با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه الزامی است.
۳۵	فاضلاب سرویس های بهداشتی	X	۲	X	X	X	فاضلاب ها در وضعیت مناسب از نظر سیفون باشد.
۳۶	ترتیب حمام ها و سرویس های بهداشتی	O	۲	O	O	O	در ترتیب حمام ها و سرویس های بهداشتی از المان هایی سنتی که با هویت، دوره تاریخی و سبک معماری بنا هم خوانی دارد استفاده شود.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۱-۵ - فضای پذیرایی							
۳۷	فضای شربت خانه	X/O	۳	O	X	X	- تخصیص فضایی مناسب تحت عنوان چایخانه، شربت خانه، قهوه خانه و ... در فضاهای عمومی اقامتگاه - فضای مورد نظر در صورت وجود باید با سبک معماری، هویت بنا و دوره مطابقت داشته باشد. - استفاده چندمنظوره از یک فضا مجاز است.
۳۸	فضای صرف صبحانه	X	۴	X	X	X	فضای صرف صبحانه باید دارای محلی مناسب برای پذیرایی مهمانان در داخل اقامتگاه و یا متصل به ساختمان اصلی یا در مجاورت آن باشد. فضای پذیرایی باید متناسب با ظرفیت پذیرش مهمان اقامتگاه باشد. این فضا می تواند برای مهمانان بیرونی هم قابل استفاده و در دسترس باشد. این فضا الزاما باید متناسب با هویت بنا و سبک معماری آن باشد. فضای صبحانه خوری، با رعایت استانداردهای خدماتی و سایر استانداردها، می تواند به عنوان فضای شربت خانه نیز استفاده شود..
۳۹	فضای صرف نهار و شام	X/O	۵	O	X	X	فضای صرف نهار و شام باید دارای محلی مناسب برای پذیرایی مهمانان در داخل اقامتگاه و یا متصل به ساختمان اصلی یا در مجاورت آن باشد. فضای پذیرایی باید متناسب با ظرفیت پذیرش مهمان اقامتگاه باشد. این فضا می تواند برای مهمانان بیرونی هم قابل استفاده و در دسترس باشد. این فضا الزاما باید متناسب با هویت بنا و سبک معماری آن باشد.
۴۰	تامین سیستم گرمایشی، سرمایشی و تهویه مناسب در فضاهای پذیرایی	NA/X	۳	NA/X	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 غیر قابل تطبیق است. استفاده از تجهیزات تهویه متناسب با شرایط اقلیمی و معماری منطقه
۴۱	وضعیت نگهداری دیوارها، سقف و کف	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	موارد زیر باید توجه قرار گیرد: (۱) کف، سقف و دیوارها باید فاقد هر گونه لکه، و پوشش مخدوش و آسیب دیده باشد. (۲) کف، سقف و دیوارها باید پاکیزه باشند. تبصره: قسمت هایی که بر پایه اصول مرمت، تحت عنوان «شاهد و صداقت در معماری، مشروط به رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی، از بند ۱ فوق مستثنی است. *: منظور از «شاهد و صداقت در معماری»، حفظ لایه های تاریخی و معماری بنا با فریز کردن قسمت کوچکی از سطح دیوار یا سقف بنا می باشد.
۴۲	رنگ آمیزی، تزئینات و طراحی داخلی	X/O	۴	O	X	X	رنگ آمیزی، تزئینات و طراحی باید متناسب با هویت و سبک معماری بنا باشد.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	درجه		
					دو	یک	
۲- تجهیزات و ملزومات							
۱-۲ تجهیزات و ملزومات اتاق‌ها							
۴۳	چراغ مطالعه قابل تنظیم در قسمت بالایی تخت‌خواب	O	۳	O	O	O	بررسی عملکرد وسیله برقی مورد نظر در نمونه‌گیری اتاق‌های مشمول بازدید. چراغ مطالعه وسیله روشنایی قابل تنظیمی است که امکان مطالعه را در یک قسمت از اتاق می‌دهد بدون آنکه دیگر قسمت‌های اتاق را روشن کند. تامین دو عدد چراغ مطالعه قابل تنظیم با رعایت اصول ایمنی در قسمت بالایی یک تخت‌خواب دو نفره برای تأیید این معیار الزامی است. در صورت وجود بایستی با معماری داخلی اتاق و فضای سنتی آن هماهنگی داشته باشد.
۴۴	کلید روشنایی مرکزی در نزدیکی تخت‌خواب	X/O	۳	O	X	X	کلید مربوط به روشن یا خاموش کردن روشنایی مرکزی باید قابل دسترس نسبت به تخت خواب باشد.
۴۵	حوله	X	۳	X	X	X	تعداد کافی حوله با ظرفیت پذیرش اتاق مطابقت داشته‌باشد. در اقامتگاه‌های درجه ۳ حداقل یک عدد حوله بدن به ازای هر میهمان ساکن و در اقامتگاه‌های درجه ۱ و ۲ حداقل یک عدد حوله بدن+ یک عدد حوله دست و صورت به ازای هر میهمان ساکن اتاق در نظر گرفته‌شود. وجود روشنایی اتوماتیک داخل کمد‌ها توصیه می‌شود.
۴۶	کمد‌ها و آویزها	X	۲	X	X	X	وجود آویز لباس همراه با گیره مربوطه متناسب با ظرفیت اتاق، الزامی است. در اقامتگاه‌های درجه ۱ و ۲ کمد، در درجه ۳ آویز یا گنجه توکار ارزیابی این معیار مدنظر است. طرح کمد یا آویز با معماری داخلی همگون باشد.
۴۷	آینه	X	۲	X	X	X	آینه در داخل اتاق و در محل ایمن و قابل استفاده باشد.
۴۸	سطل زباله در اتاق	X	۳	X	X	X	قاب آینه در صورت وجود، هماهنگ با چیدمان و سبک بنا و ترجیحا قدی باشد.
۴۹	ملزومات خواب	X	۳	X	X	X	وجود سطل زباله خشک
۵۰	مبلمان اتاق	X/O	۳	O	X	X	سرتختی متناسب با معماری داخلی اتاق بوده و لوازم مناسب خواب نظیر پد یکبار مصرف بهداشتی، ملحفه و روی بالشتی و لحاف مورد استفاده باید با معیارهای بهداشتی و سلامت منطبق باشند.
۵۱	تزئینات روانداز و لحاف با طرح‌های سنتی	O	۳	O	O	O	مبلمان اتاق باید با هویت، سبک معماری، طراحی، و دوره تاریخی بنا سازگار باشد.
۵۲	پرده‌ها و پوشش پنجره	X	۲	X	X	X	در پارچه‌ها از رنگ‌های طبیعی و نقش‌ونگارهای متناسب با قدمت و اصالت بنا یا فرهنگ و اقلیم منطقه استفاده شود.
							از لوازم و منسوجات سنتی متناسب با اقلیم و سنت منطقه (نظیر سرپرده‌های سنتی) استفاده گردد. همه‌ی پرده‌ها باید از نظر جنس و طرح و کیفیت مناسب باشند و درست آویزان شده‌باشند. پرده، بلندی و پهنای مناسبی، داشته‌باشد.

توضیحات				درجه		امتیاز	ضوابط معیار	معیارهای درجه بندی	#
یک	دو	سه							
۲-۲ تجهیزات و ملزومات حمام و سرویس بهداشتی									
وجود لوازم زیر الزامیست:									
• دستمال رول (توالت)، شامپو و صابون (ترجیحا مایع)									
• مسواک و خمیر دندان (به تعداد میهمانان)									
• دمپایی پلاستیکی									
• در اقامتگاه درجه ۲ و ۱ نرم کننده مو و وسایل اصلاح آقایان بنا به درخواست میهمان									
• در اقامتگاه درجه ۱ شامپو بدن، کلاه حمام و گوش پاک کن، آینه، سشوار	X	X	X	X	۳	X	X	لوازم بهداشتی و شوینده	۵۷
سطل زناله بهداشتی دربدار، پدال دار و پلاستیکی باشد.	X	X	X	X	۳	X	X	سطل زناله بهداشتی و دربدار	۵۸
تعداد آویز لباس متناسب با ظرفیت اتاق باشد.	X	X	X	X	۲	X	X	آویز لباس	۵۹
در اقامتگاه‌های درجه ۱ استفاده از کابین دوش و در درجات ۲ و ۳ استفاده از پرده پلاستیکی ضدآب و مانند آن برای اجتناب از خیس شدن حوله‌ها، لباس‌ها و ... می تواند مصداق جداسازی باشد.	X	X	O	X	۳	X/O	X/O	تفکیک فضای حمام از توالت	۶۰
حمام یا اتاقک دوش، مجهز به دوش اختصاصی، توالت، روشویی، شیر آبگرم و سرد در تمام ساعات شبانه روز، شیر مخلوط آبگرم و سرد، روشنایی سالم و قابل استفاده و فلاش تانک باشد.	X	X	X/NA	X	۲	X/NA	X/NA	وجود سایر وسایل و تجهیزات لازم	۶۱
۲-۳ تجهیزات و ملزومات فضای پذیرایی									

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۶۲	تابلوهای نقاشی و یا سایر آثار هنری	X/O	۲	X	O		مضمون (نم) نقاشی ها ترجیحا تاریخی فرهنگی و یا مربوط به طبیعت پیرامون باشد. استفاده از تابلویی-هایی که راوی تاریخ و سرگذشت بناست توصیه می-شود. می توان از تابلوهای نقاشی خط نیز استفاده کرد. سایر آثار هنری نیز باید با هویت بنا، دوره تاریخی و سبک معماری آن هم-خوانی داشته باشد.
۶۳	استفاده از ویرترین ها و طاقچه های مخصوص اشیای قدیمی و سنتی	X/O	۳	X	O		طاقچه (رف) و ویرترین های مخصوص برای قراردادن عناصر تزئینی مانند اشیای سنتی و قدیمی یا اشیای دارای طراحی سنتی.
۶۴	آب نما/ حوض	O	۳	O	O		حسب اقامتگاه وجود حوض یا آب نما متناسب با معماری و ایمن
۶۵	مفروش کردن صندلی ها و تخت ها یا نیمکت ها با کمپوش های سنتی و متکاهای سنتی	X/O	۲	X	O		کمپوش ها، متکاه و صندلی ها باید تمیز و پاکیزه بوده و اثری از خرابی بر روی آنها دیده نشود. در اقامتگاه های درجه ۱ باید پشتی و مخده وجود داشته باشد.
۶۶	استفاده از سفره یا رومیزی با طرح های سنتی	X/O	۲	X	X		سفره، رومیزی، دستمال سفره باید دارای طرح سنتی، تمیز و پاکیزه بوده و بعد از ترک میز توسط مهمانان، تعویض شود.
۶۷	استفاده از ظروف پذیرایی با طراحی سنتی	X	۲	X	X		استفاده از ظروف پذیرایی سنتی ترجیحا متناسب با دوره تاریخی بنا در اولویت باشد (از قبیل پیش دستی، بشقاب و...) این ظروف می تواند شامل ظروف مسی، کوزه های گلی، ظروف سفالی با طرح و نقش سنتی باشد.
۶۸	تخت، نیمکت یا صندلی	X/NA	۳	X/NA	X/NA	X	استانداردهای بهداشتی در ظروف لازم است رعایت شود. ترکیبی متناسب از صندلی/ نیمکت و تخت متناسب با هویت و نوع معماری بنا و دوره تاریخی شیوه پذیرایی آن انتخاب شود.
۶۹	سفره آرائی سنتی	X/NA	۲	X/NA	X/NA	X	سفره آرائی سنتی متناسب با هویت بنا، دوره تاریخی و سبک معماری بنا با رعایت اصول بهداشتی
۳- خدمات به میهمان							
۱-۳- اطلاع رسانی							
۷۰	اطلاع رسانی دقیق در مورد اقامتگاه	X	۴	X	X	X	پروانه بهره برداری، نرخ نامه و شیوه اطلاع رسانی در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات در معرض دید میهمان قرار گیرد. شیوه های برای ارائه اطلاعات (اطلاعات مورد نیاز میهمان به شرح ذیل) به نحو مناسب مانند بروشور، شبکه های اجتماعی، وبسایت و غیره با امکان مدیریت محتوای اطلاعات وجود داشته باشد. ساعات کاری قسمت پذیرش اعلام شود. هرگونه محدودیت ارائه خدمات و تغییر در شرایط، فقدان سروس بهداشتی و حمام اختصاصی در داخل اتاق، فقدان آسانسور، وضعیت پارکینگ، چگونگی حمل بار میهمان از پارکینگ تا اقامتگاه،

[illegible]

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۷۳	رعایت حداقل ساعت حضور کارکنان در پذیرش برای پاسخگویی و ارائه خدمات	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	حداقل ساعت حضور کارکنان در پذیرش حسب درجه اقامتگاه به شرح ذیل است: - درجه ۳: ۱۸ ساعت در روز - درجه ۲: ۲۴ ساعت - درجه ۱: ۲۴ ساعت نهاد ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود شیفت کاری کارکنان قسمت پذیرش را با ذکر جزئیات آن در طی هفته‌های گذشته بررسی می‌نماید.
۷۴	رعایت آداب استقبال و بدرقه	X/O	۳	O	O	X	در اقامتگاه‌های سنتی هنگام ورود افراد به ویژه میهمانان و بدرقه آنها آداب و سلسله مراتبی برای دسترسی و دعوت‌شدگی میهمان وجود داشته باشد. الزامیست که میهمان از دلایل این آداب و شکل اجرای آن آگاه شود و همچنین فرد مشخصی مسئولیت حمل چمدان میهمانان را برعهده داشته باشد.
۷۵	وجود مکانیزم نظرسنجی از میهمان و رسیدگی به شکایات و اعتراض‌های میهمانان	X	۲	X	X	X	تهیه و تدوین فرآیند نظرسنجی از میهمانان بصورت موضوعی، تخصصی و دوره‌ای و ثبت و تجزیه و تحلیل نتایج حاصله و بکارگیری آن در تصمیمات یا بهسازی خدمات. دریافت شکایات و رسیدگی به آن - سازوکار، ابزارها و نتایج تحلیل‌ها در اختیار نهاد ارزیاب قرار گیرد.
۷۶	امکان حفظ امانات در محل امن	X/O	۲	O	O	X	استفاده از روش‌های متعارف مانند گاو صندوق با تعیین مسئول مشخص و با ارائه رسید.
۷۷	شیوه‌های پرداخت	X	۲	X	X	X	امکان پرداخت نقدی و الکترونیکی وجود داشته‌باشد.
۳-۴ خدمات عمومی							
۷۸	خدمات فوریت‌های پزشکی	X/O	۳	O	O	X	برای تأیید این معیار باید مسئولی آشنا به خدمات پزشکی و کمک‌های اولیه در اقامتگاه تعیین شود. گذراندن دوره کمک‌های اولیه از سوی یکی از کارکنان قابل قبول است. امکان دسترسی به پزشک در سریع‌ترین زمان ممکن جهت ارائه خدمات درمانی به میهمانان فراهم گردد.
۷۹	دسترسی رایگان به اینترنت و پرسرعت به صورت Wi-Fi در فضاهای عمومی	X	۵	X	X	X	مشاهده و بررسی ظرفیت اقامتگاه سنتی برای در اختیار گذاشتن یک شبکه اینترنتی بی‌سیم بصورت شبانه‌روزی در فضاهای عمومی اقامتگاه. در صورت مشکل فنی در سیستم Wi-Fi پیش‌بینی امکان اتصال به اینترنت به طریق سیمی یا طریق دیگر الزامی است.
۸۰	تامین لوازم اتو بر حسب تقاضای میهمان	X/O	۲	O	X	X	در صورت درخواست میهمان، تأمین میز اتو و اتوی سالم متناسب با ظرفیت اقامتگاه برای تأیید این معیار لازم است.
۸۱	فقدان هرگونه سروصدای محل آرامش میهمان	O	۴	O	O	O	استفاده از روش‌های مختلف مانند پنجره دوجداره برای حذف، کاهش یا کنترل هرگونه سروصدای محل آرامش، قابل قبول است.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۸۲	خدمات تاکسی سرویس	X	۳	X	X	X	امکان رزرو یا اعلام درخواست خدمات تاکسی برای میهمانان توسط پذیرش برقرار باشد.
۸۳	خدمات خانه‌داری	X	۴	X	X	X	حداقل یکبار در روز یا بنا به درخواست میهمان خدمات خانه‌داری ارائه شود. خدمات خانه داری در هنگام check out یا خروج میهمان باید ارائه شود.
۸۴	خدمات روم سرویس	X/O	۴	O	O	O	در صورت درخواست میهمان، خوراک و نوشیدنی در اتاق سرو شود. برای تایید معیار حاضر در اقامتگاه های درجه ۱ این محل باید مجهز به ماشین‌هایی از قبیل آب‌شویی، آبگیر، خشک کن و پرس اتوکشی متناسب با ظرفیت اقامتگاه باشد. در اقامتگاه‌های درجه ۲ و ۳، مجهز بودن به ماشین‌های لباسشویی متناسب با ظرفیت اقامتگاه و لوازم اتو کفایت می‌کند.
۸۵	رختشوی خانه (لاندری)	X/O	۴	O	O	O	همچنین در اقامتگاه های ۲ و ۳، ارائه خدمات خشکشویی مجاور اقامتگاه به میهمان، می‌تواند به عنوان جایگزین مورد قبول واقع شود.
۳-۵ - خوراک و نوشیدنی							
۸۶	نصب اعلان ساعات ارائه خدمات پذیرایی	X/O	۱	O	X	X	طراحی و اندازه ی تابلو یا استند اعلام باید متناسب با درجه اقامتگاه و خوانا باشد.
۸۷	تهیه منوی دو روزه	X/O	۲	O	X	X	منوی خوراک و نوشیدنی‌ها باید حداقل به دو زبان نوشته شده و محتویات خوراک در منو آورده شده باشد.
۸۸	کیفیت خوراک و نوشیدنی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	خوراک و نوشیدنی‌های عرضه‌شده باید از مواد باکیفیت، تازه، و سالم و با رعایت کامل استانداردهای بهداشتی تهیه شوند.
۸۹	ارائه غذاهای سنتی	X/NA	۵	X/NA	X	X	برای کسب این امتیاز، سرو حداقل ۳ نوع غذای محلی و یا سنتی در هر وعده غذایی برای اقامتگاه درجه ۳، ۵ نوع غذا برای اقامتگاه درجه ۲ و ۷ نوع غذا برای اقامتگاه درجه ۱ الزامی است.
۹۰	ارائه نوشیدنی‌های گرم و سرد سنتی	X	۴	X	X	X	ارائه نوشیدنی‌های گرم و سرد محلی و بومی با رعایت ویژگی‌های بهداشتی الزامی است. هم‌چنین، امکان دسترسی به تنقلات محلی، چای و دمنوش‌های گیاهی و نوشیدنی‌های سرد و گرم سنتی متناسب با هر فصل با ارائه توضیحات خواص و فواید و موارد منع مصرف قابل استفاده برای میهمانان، استفاده از شیوه‌های سنتی سرد یا گرم نگهداشتن نوشیدنی‌ها (کوزه، طارونه نخل و پپاله) و سینی سنتی شامل نوشیدنی‌های بومی همراه با رعایت کامل استانداردهای بهداشتی و سلامتی.
۹۱	ارائه خدمات صبحانه در ایوان، حیاط و یا باغ	X/NA	۳	X/NA	X/NA	X/NA	مشاهده در محل و بررسی وسایل حمل صبحانه به محوطه مدنظر.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۹۲	ارائه صبحانه به صورت بوفه یا سفارش به انتخاب میهمان با رعایت حداقل تعداد مواد غذایی	X	۵	X	X	X	- حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در اقامتگاههای درجه ۳ = ۷ قلم - حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در اقامتگاههای درجه ۲ = ۱۳ قلم - حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در اقامتگاههای درجه ۱ ستاره = ۱۷ قلم اقلام تشکیل دهنده صبحانه شامل انواع نوشیدنیهای گرم (قهوه، چای، چاکلت) و سرد، آب میوه، میوه تازه، فراوردههایی از غذای گرم، فراوردههای لبنی، غلات، پنیر، کره و مربا، کراوان، نان، میوه خشک یا کمپوت، مواد غذایی سبک، محصولات ارگانیک، اقلام سنتی مانند دمنوش، سرشیر و خامه در اقامتگاه درجه ۳ در صورت نبود سالن صبحانه خوری و یا فضای لازم، سرو صبحانه در اتاق باید صورت گیرد.
۹۳	تنوع غذایی برای افراد با رژیمهای خاص	O	۲	O	O	O	رعایت اصول بهداشت مواد غذایی الزامی است. وجود حداقل غذا مطابق ترجیحات غذایی میهمانان با نیازهای ویژه (گیاهخواران و ...) در منوی غذایی اقامتگاه.
۹۴	ارائه غذاهای بین المللی	X/O	۲	O	O	O	برای درجه ۱: حداقل ۳ نوع برای درجه ۲: حداقل ۲ نوع برای درجه ۳: حداقل ۱ نوع
۹۵	موسیقی سنتی در فضاهای پذیرایی	O	۳	O	O	O	علاوه بر سرو غذاهای محلی و ایرانی، در اقامتگاههای درجه ۱، تهیه و سرو غذاهای بین المللی الزامی است. این خوراکها حداقل ۲ نوع و برای وعده شام می تواند باشد. اجرای موسیقی زنده در اقامتگاه سین یا محل مخصوص برای اجرای زنده موسیقی، تعبیه شود.
۶-۳- خدمات فرهنگی							
۹۶	ترویج استفاده از صنایع دستی ایرانی	X/O	۲	X	O	O	اقداماتی از قبیل تعبیه ویترین صنایع دستی غرفه صنایع دستی میتوانند به شکل ایجاد کارگاه تولید صنایع دستی و فروش در محل اقامتگاه یا همجوار آن باشد.
۹۷	فروشگاه و یا غرفه صنایع دستی	X/O	۳	X	O	O	همچنین، می تواند شامل فضایی برای فروش عطریات و جواهرات و غیره همراه با پرچسب بهای فروش محصولات باشد.
۹۸	خدمات عکاس خانه	O	۲	O	O	O	وجود فضا برای ارائه پوشاک سنتی مطابق با سنت هر منطقه برای عکاسی
۹۹	برگزاری نمایشگاههای فرهنگی و هنری	O	۳	O	O	O	برای تأیید معیار حاضر، قسمتی در فضاهای روبار یا سالی برای برگزاری نمایشگاههای فرهنگی و هنری در نظر گرفته شود که بازدیدکنندگان بتوانند به راحتی و بدون هیچ مشکلی از نمایشگاه دیدن نمایند.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۱۰۰	معرفی اقامتگاه	X	۲	X	X	X	الزامیست که در اقامتگاههای سنتی با قدمت تاریخی، تور معرفی اقامتگاه روزانه یکبار و در ساعت مشخصی برگزار شود و ساعت برگزاری تور برای میهمانان مشخص شده باشد و به شیوه مناسبی اطلاع رسانی شود. راهنمای تور می تواند یکی از کارمندان رزرواسیون یا هر فرد دیگری با اطلاعات کافی و دقیق باشد.
۱۰۱	موزه اقامتگاه	O	۳	O	O	O	موزه دارای اشیایی باشد که بیانگر تاریخ، قدمت، اصالت و روایات مربوط به اقامتگاه باشد.
۱۰۲	حمام سنتی و ارائه خدمات مربوطه	O	۳	O	O	O	وجود این فضا می تواند شامل تمامی اجزاء و ارکان یک حمام سنتی (ایرانی) باشد. برای تأیید این معیار سکو و دوش به همراه فضای حمام خشک و رختکن، خدمات دلاکی وجود داشته باشد. این حمام کاملاً مستقل و مجزا از حمام اختصاصی اقامتگاه است.
۴- منابع انسانی و آموزش							
۱۰۳	صلاحیت بهره‌بردار و یا مدیر اقامتگاه	X	۳	X	X	X	بهره‌بردار و یا مدیر اقامتگاه باید دانش کافی در مورد حفظ و نگهداری بناهای قدیمی، تاریخی و با ارزش داشته باشد. در صورت وجود دوره های آموزشی رسمی مربوط به حفظ، نگهداری و اداره این بناها، مدیر و یا بهره‌بردار باید گواهینامه‌ها یا مدارک شرکت موفق‌آمیز در این دوره‌ها را داشته باشد. منظور از دوره‌های رسمی، دوره‌هایی است که به وسیله وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی برگزار می‌شوند.
۱۰۴	آموزش کارکنان	X	۵	X	X	X	برای تأیید این معیار ارزیاب باید گواهینامه‌ها و استانداردهای اخذشده توسط اقامتگاه که از سوی وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی صادر شده‌اند را بررسی کند. وجود چارت سازمانی، شرح خدمات و وظایف و استانداردهای مهارت شغلی الزامی است. فایل مکتوب یا دیجیتال مربوط به این موارد بررسی شود.
۱۰۵	وضعیت و آراستگی ظاهری و پاکیزگی کارکنان	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	رعایت پاکیزگی و آراستگی لباس کارکنان و بهداشت فردی الزامی است.
۱۰۶	نوع و ظاهر لباس کارکنان	X	۳	X	X	X	لباس باید در شرایط خوب و تمیز و مطابق با الزامات ایمنی نگهداری شود. کلیه کارکنان باید دارای برچسب‌های نام و سمت باشند.
۱۰۷	استفاده کارکنان از پوشاک سنتی، متحدالشکل و کاربردی	X/O	۳	X	X	O	از عناصر و مواد سنتی، فرهنگی و اقلیمی در طراحی پوشاک کارکنان اقامتگاه با رعایت اصول و استانداردهای بهداشتی استفاده شود. پوشاک باید کاربردی بوده و مانع از انجام وظایف نباشد. برای تفکیک وظایف و بخش‌های مختلف بهتر است از پوشاک متمایز ولی منسجم از حیث طرح استفاده کرد.
۱۰۸	نحوه برخورد و حسن رفتار کارکنان	X	۵	X	X	X	لرؤم حسن برخورد و رفتار توأم با صمیمیت کلیه کارکنان

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۱۰۹	کارت سلامت کارکنان	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	کلیه کارکنان مربوطه باید دارای کارت سلامت و گواهینامه آموزش بهداشت عمومی از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشند.
۱۱۰	شناسایی و ارزیابی مخاطرات و تدوین دستورالعمل‌های واکنش	X/O	۵	X	X	O	کلیه مخاطرات ایمنی، امنیتی و بهداشتی مربوط به اقامتگاه باید شناسایی و ارزیابی شود. ارزیابی مخاطرات شامل همه فضاها و همه خدمات می‌شود. دستورالعمل‌های مربوط به واکنش به مخاطرات شناسایی شده و وظایف هر یک از کارکنان در زمان حادثه باید مشخص شده باشد. احتمال بروز انواع مخاطرات باید از طریق سازوکارهای مانند بروشورها به اطلاع میهمانان برسد. فایل مکتوب یا دیجیتال دستورالعمل‌ها توسط ارزیاب بررسی شود.
۱۱۱	کارکنان آموزش دیده برای واکنش در شرایط اضطراری	X	۳	X	X	X	کارکنان اقامتگاه باید برای مقابله با مخاطرات باید آموزش دیده باشند. کارکنان باید با اصول کمک‌های اولیه و امداد، اطفای حریق و سایر مخاطرات امنیتی و بهداشتی آشنا باشند. در مورد کمک‌های اولیه حداقل یک نفر از کارکنان که دارای گواهینامه معتبر کمک‌های اولیه و امداد از مراجع ذیصلاح است باید در طول شبانه‌روز در دسترس باشد. گواهینامه‌های آموزش یا برگه‌های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی بررسی شود. گواهینامه‌های آموزشی باید از سوی نهادهای مراجع معتبر و مربوط اخذ شده باشد.
۱۱۲	امکانات غذایی کارکنان	X/O	۲	X	X	O	اتاق غذاخوری خصوصی کارکنان باید در محل مناسب و خارج از حوزه منحصر به اتاق‌های میهمانان و غذاخوری ایشان پیش‌بینی شود.
۱۱۳	لاکر کارکنان	X/O	۳	X	X	O	در اقامتگاه‌های درجه ۱ و ۲ اختصاص فضای شامل رختکن، توالت، دستشویی، حمام، کمد لباس، محل غذاخوری و محل استراحت موقت کارکنان الزامی است. رعایت کلیه موازین بهداشتی (بهداشت شخصی، بهداشت غذایی و بهداشت محیط) الزامی است.
۱۱۴	استخدام کارکنان با تحصیلات مرتبط با رشته‌های گردشگری و هتلداری	O	۳	O	O	O	برای تأیید این معیار باید بیش از ۳۰ درصد از کارکنان اقامتگاه از بین دانشجویان یا فارغ‌التحصیلان دانشگاهی با تحصیلات مرتبط با رشته‌های گردشگری و هتلداری انتخاب شوند. استخدام فارغ‌التحصیلان دوره‌های کوتاه‌مدت راهنمای تور و تأسیسات گردشگری نیز پذیرفته است. ارزیاب باید مدارک تحصیلی و گواهینامه‌ها و مدارک اخذشده کارکنان را بررسی نماید.
۱۱۵	تسلط کارکنان به زبان انگلیسی	X/O	۳	X	X	O	این معیار کارکنانی را در بر می‌گیرد که در تماس مستقیم با میهمان هستند نظیر کارکن پذیرش، میز اطلاعات، خدمات اتاق میهمان (room service)، سالن‌های غذاخوری و ... ارائه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان اقامتگاه که در تماس با میهمانان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت‌های زبانی کارکنان می‌تواند با مراجعه به سوابق حرفه‌ای ایشان و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی ارزیاب صورت گیرد.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۱۱۶	تسلط کارکنان به یک زبان خارجی علاوه بر زبان انگلیسی	O	۳	O	O	O	برای اقامتگاه درجه ۱ و ۲ در هر شیفت در بخش‌های پذیرش، خانه‌داری و سفره‌خانه هر کدام حداقل یک نفر مسلط به زبان انگلیسی باشد. در اقامتگاه درجه یک علاوه بر این در روم سرویس (خدمات اتاق) هم یک نفر مسلط به زبان انگلیسی باشد. در اقامتگاه درجه ۳ در هر شیفت (در کل) یک نفر مسلط به زبان انگلیسی کفایت می‌کند.
							زبان خارجی دوم بهتر است زبان مهمانان غالب اقامتگاه باشد. این معیار کارکنانی را در بر می‌گیرد که در تماس مستقیم با مهمان هستند نظیر کارکنان پذیرش، میز اطلاعات، خدمات اتاق مهمان (room service)، سالن‌های غذاخوری و ... ارائه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان اقامتگاه که در تماس با مهمانان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت‌های زبانی کارکنان می‌تواند با مراجعه به سوابق حرفه‌ای ایشان و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی نهاد ارزیاب صورت گیرد.
۵- ایمنی و بهداشت							
۱۱۷	وجود جعبه کمک‌های اولیه	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	حداقل ۳ جعبه کمک‌های اولیه آماده به کار به همراه چک‌لیست کنترلی در بخش‌های پذیرش، خانه‌داری و رستوران اقامتگاه باید وجود داشته باشد. جعبه کمک‌های اولیه باید حاوی حداقل امکانات کمک‌های اولیه مانند مایع ضدعفونی کننده، پانسمان، چسب زخم، باندکشی، قیچی دوسر گردد و ... باشد.
۱۱۸	نصب دوربین تصویری برای تأمین امنیت میهمانان در اقامتگاه	X	۳	X	X	X	نصب دوربین مدار بسته مشرف به ورودی و در فضاهای عمومی اقامتگاه الزامی است.
۱۱۹	تأمین ایمنی و امنیت میهمانان در پارکینگ	X/NA	۳	X/NA	X	X	نصب دوربین مدار بسته. وجود نگهبان در پارکینگ در اقامتگاه‌های سنتی درجه ۱ الزامی است.
۱۲۰	ایمنی درب‌ها و پنجره‌ها	XONC	۲	XONC	XONC	XONC	اتاق‌ها، سرویس‌های بهداشتی و حمام‌ها باید دارای درب‌های ایمن با قفل مناسب باشند. برای تأمین ایمنی پنجره‌ها باید راهکارهای مناسب با در نظر گرفتن شرایط بنا در نظر گرفته شود.
۱۲۱	تجهیزات اعلام و اطفای حریق	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	وجود سیستم اعلام حریق در فضاهای عمومی و اتاق‌ها الزامی است. سیستم اطفای حریق می‌تواند دستی یا اتوماتیک باشد. تجهیزات و سیستم‌های مذکور طبق ضوابط و تأیید سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی و با رعایت کامل استانداردهای موجود باشد.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۱۲۲	بیمه مسئولیت مدنی اقامتگاه	XONC	۲	XONC	XONC	XONC	اقامتگاه باید دارای بیمه مسئولیت مدنی معتبر با پوشش بیمه‌ای کامل باشد.
۱۲۳	ایجاد فضای مناسب برای خروج اضطراری	X	۳	X	X	X	خروج اضطراری باید برای اتاق‌ها و فضاهای عمومی موجود باشد و در دسترس میهمانان و کارکنان باشد. نصب چراغ راهنما و علائم دوزبانه و شب‌نما برای خروج اضطراری الزامی است. مسیر خروج در مواقع اضطراری با علائم مناسب نشانه‌گذاری شود.
۱۲۴	پاکیزگی و وضعیت مناسب کلی اقامتگاه	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	مشاهده و بررسی فضاهای عمومی اقامتگاه شامل بررسی کامل دیوارها، کف‌پوش‌ها، تجهیزات و وسایل و اطمینان از اینکه فضای موجود پاکیزه بوده، بطور صحیح حفظ و نگهداری می‌شود و آتاثیه و مبلمان موجود غیرمخدوش و قابل استفاده هستند. هرگونه آلودگی بروی دیوارها، نقاشی پوسته پوشته، کاغذ دیواری پاره، کاشی‌های شکسته، موکت لکدار، آثار کپک، وسایل و مبلمان شکسته و ... غیر قابل قبول است. پاکیزگی و وضعیت مناسب اقامتگاه براساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان‌بندی شده با بکار بردن مواد مناسب صورت گیرد. سطح دیوارها و کف‌پوش‌ها مانند کاشی‌های یا سطوح صیقلی باید به آسانی قابل نظافت باشد. شکستگی و لب پریدگی، دوغاب ضعیف، جاگذاری غلط برطرف شود. رنگ نامناسب روی دیوارها، سقف و قسمت‌های چوبی، یا هر نوع تخریب روی دیوارها در ارزیابی نهایی در نظر گرفته خواهد شد. پنجره‌ها و درها باید شرایط خوبی داشته باشند. و لوازم روشنایی و لوله‌کشی‌ها بدون زنگ‌زدگی باشند.
۱۲۵	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در اتاق‌ها و ملزومات خواب	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	پاکیزگی دیوارها، کف‌پوش‌ها، پوشش رنگی دیوارها، کاغذ دیواری، کاشی، موکت، وسایل و مبلمان شکسته و ... غیر قابل قبول می‌باشد. مشاهده و بررسی کامل اتاق‌ها، دیوارها، پوشش کف، شیشه‌ها، به منظور اطمینان از پاکیزگی آن‌ها و بطور صحیح مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته‌اند باید فقدان هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، پوشش دیوار، کاشی‌های شکسته، آثار کپک، وسایل شکسته و ... مورد توجه قرار گیرد. پاکیزگی و نظافت باید براساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان‌بندی شده با به کار بردن مواد مناسب، صورت گیرد. علاوه براین، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت یا تقاضای میهمانان صورت می‌پذیرد. بررسی در محل در نمونه گیری اتاق‌های مشمول بازدید. کنترل وضعیت تمیزی شامل ارزیابی کلیه وسایل و ملزومات خواب موجود می‌گردد. مشاهده کلی باید با اتکا به عناصر واقعی موجود باشد. شیوه ارزیابی مورد اتخاذ چنین است: باز کردن و کنترل کردن کل ملحفه‌ها، ارزیابی رو بالشی‌ها، روکش‌ها، ملحفه‌ها، پتوها و روانداها، رو تختی‌ها و کوسن‌ها. وجود هرگونه لکه، سوراخ و پارگی و تغییر رنگ در پارچه‌ها برای تایید معیار حاضر قابل قبول نیست

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۱۲۶	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در حمام ها و سرویس های بهداشتی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	کف، سقف، دیوارها، کابین های دوش و در صورت وجود، پرده های نصب شده باید پاکیزه و فاقد هرگونه آلودگی نظیر لکه، کثیفی، مو و غیره باشند. هرگونه آلودگی بروی دیوارها، نقاشی پوسته پوسته، کاشی های شکسته، آثار آلودگی و... غیرقابل قبول است. پاکیزگی و نظافت باید براساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده به کار بردن مواد مناسب صورت گیرد. علاوه بر این، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت یا تقاضای مهمانان صورت می پذیرد.
۱۲۷	وضعیت بهداشتی دفع پسماندها و پساب	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	زباله ها باید در محفظه های درب دار و در محل مناسب بافاصله از محل اقامت مهمانان نگهداری شود و در فواصل زمانی مشخص به شیوه های بهداشتی دفع شود. نظافت محل نگهداری زباله های تر باید رعایت شود و پیشگیری های لازم درمقابل وجود حشرات و جانوران موزی انجام شود. تدابیر لازم برای پیشگیری از بوی نامناسب ناشی از زباله باید اندیشیده شود.
۱۲۸	پاکیزگی و وضعیت مناسب فضای پذیرایی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	در خصوص پسماند (زباله) تر باید اتاقک مخصوص و مناسب (اقامتگاه های درجه ۱ و اقامتگاه درجه ۲ و ۳ که فضای پذیرایی دارد، وجود مخزن الزامی است.
۱۲۹	پاکیزگی و وضعیت مناسب آشپزخانه	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	ضمن آراستگی و پاکیزگی، بایستی از تجهیزات و وسایل سالم و قابل استفاده برخوردار باشد و الزامات ایمنی غذا را رعایت نماید.
۱۳۰	وجود طرح نظافت و بهداشت	X	۳	X	X	X	دیوارها، کف و سقف باید پاکیزه باشد. وضعیت تهویه مناسب باشد و بوی نامطبوع وجود نداشته باشد. راهکار مناسب برای جلوگیری از ورود حشرات و حیوانات موزی (مانند توری سیمی و غیره) وجود داشته باشد. وضعیت بهداشتی لازم پخت و پز وسایل آشپزخانه نگهداری و ذخیره مواد غذایی، آماده سازی و ارائه آن ها باید در شرایط کاملاً بهداشتی با رعایت قوانین و مقررات تعیین شده توسط مراجع ذی صلاح انجام شود (الزاماً نباید درون آشپزخانه باشد).
۱۳۱	دارا بودن گواهی نامه انطباق با استانداردهای ملی و بین المللی مرتبط	O	۳	O	O	O	تدوین دستورالعمل های اجرایی و چک لیست های نظافت و بهداشت الزامی است. در این دستورالعمل باید کلیه فعالیت ها و فرایندهای عملیاتی مربوط به نظافت و بهداشت، وظایف هر فرد یا بخش، مواد مورد استفاده و شیوه مصرف و غیره باید ذکر شده باشد.
۶- توسعه پایدار و دسترسی							
۶-۱- پایداری زیست محیطی، فرهنگی و اقتصادی							
۱۳۲	توجه و تعهد کارکنان اقامتگاه نسبت به مصرف بهینه انرژی، آب و مدیریت پسماند	X	۲	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

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۶-۲- دسترسی افراد کم توان، ناتوان و معلول							
۱۳۹	منابع اطلاع رسانی مناسب در خصوص امکانات، تسهیلات و دسترسی	X	۱	X	X	X	بهره‌بردار موظف است به شیوه مناسب میهمانان کم توان، ناتوان و معلول را در خصوص امکانات دسترسی در نظر گرفته شده برای ایشان مطلع نماید.
۱۴۰	توجه و حساسیت کارکنان هتل به پذیرش کم توان، ناتوان و معلول	X	۲	X	X	X	بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (دستورالعمل ها، کتابچه‌های راهنما، تابلو ...).
۱۴۱	آموزش کارکنان هتل در خصوص پذیرش افراد کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۲	X	X	X	این موضوع فقط شامل کارکنان دایمی بخش پذیرش می‌باشد. برای تأیید این معیار کارکنان مشمول باید گواهینامه‌های آموزشی یا برگه‌های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مربوطه را ارائه نمایند.
۱۳۸	استفاده از انرژی نو و تجدیدپذیر	O	۳	O	O	O	استفاده از انرژی‌های نو و تأمین بخشی از انرژی مورد نیاز از طریق منابع تجدیدپذیر مانند انرژی‌های بادی، آبی، زمین گرمایی، خورشیدی و ... با لحاظ کردن ویژگی‌های منطقه.
۱۳۷	استفاده از کالاهای مصرفی سازگار با محیط زیست و تأمین لوازم بهداشتی سازگار با محیط زیست در حمام ولاندی	O	۲	O	O	O	معیار حاضر است. کالاهای سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند.
۱۳۶	انتخاب راهکارهایی در خصوص مدیریت پسماند	X/O	۲	O	O	X	حداقل وجود دو نمونه کالای مصرفی سازگار با محیط زیست مورد تأیید معیار حاضر است. کالاهای سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند و عدم استفاده از ظروف و وسایل یکبار مصرف مورد توجه قرار گیرد. حداقل وجود دو نوع لوازم بهداشتی سازگار با محیط زیست مورد تأیید معیار حاضر است. کالاهای سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند.
۱۳۵	انتخاب راهکارهای کاهش مصرف انرژی و آب	X/O	۲	O	O	X	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل: اختصاص مکانی برای کمپوست، کمپوست زباله‌ها، اولویت استفاده از محصولات بازاریافتی نسبت به محصولات یکبار مصرف، رعایت میزان لازم مواد غذایی در صبحانه، تفکیک زباله، کاهش حجم زباله تولید شده، استفاده محدود از کیسه‌های پلاستیکی یکبار مصرف و و ...
۱۳۴	وجود سازو کار اطلاع رسانی به میهمان در خصوص اقدامات اقامتگاه در راستای توسعه پایدار	O	۲	O	O	O	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل: کنترل شواخ به صورت خودکار، سرمایه‌گذاری در تجهیزات و لوازم اقتصادی و باصرفه و استفاده از انرژی‌های نو و تأمین بخشی از انرژی مورد نیاز از طریق منابع تجدیدپذیر، استفاده از لامپ‌های کم‌مصرف و ترجیحاً از نوع LED
۱۳۳	آگاهی و آموزش کارکنان هتل در خصوص مدیریت مصرف انرژی، آب، پسماند و پساب	X	۲	X	X	X	کارکنان در دوره آموزشی مرتبط در داخل اقامتگاه (...). کلیه کارکنان اقامتگاه شامل این معیار می باشند.
							گواهینامه‌های آموزش ارائه گردد.
							مشاهده و بررسی در محل

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				یک	دو	سه	
۱۴۲	تامین صندلی چرخدار برای افراد سالمند و کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۲	O	X	X	مشاهده در محل و بررسی محل نگهداری صندلی های چرخدار. برای تایید این معیار حداقل دو دستگاه برای اقامتگاه درجه ۱ و حداقل یک دستگاه برای اقامتگاه درجه ۲ لازم است.
۱۴۳	تجهیزات مناسب برای افراد کم توان در فضاهای عمومی و اطاق ها	O	۵	O	X	X	اقدامات ذیل: تامین کنترل تلویزیون با دکمه برجسته و رنگ متفاوت نصب دستگیره در تمامی راهروها امکان دسترسی آسان به کمد لباس کلید کارتی با علائم لمسی ویژه تامین تلفن با شماره گیرهای برجسته تامین ساعت بیداری صبح مجهز به چراغ یا لرزاننده
۱۴۴	تجهیزات مناسب برای افراد کم توان، ناتوان و معلول در سرویس های بهداشتی آینه و سایر تجهیزات	X/O	۳	O	X	X	وجود دوش متحرک، صندلی تاشو و میله کمکی و تعبیه میله نگهدارنده حوله و قلاب لباس در ارتفاع مناسب. قرار گرفتن آینه با قابلیت تنظیم زاویه دید برای افرادی که از ویلچر استفاده می کنند. سایر امکانات (نظیر ارتفاع روشویی) هم باید طوری نصب شوند که به راحتی در دسترس فرد در حالت نشسته قرار داشته باشند. قرار گرفتن ظرف مایع صابون، خشک کن دست، دستمال توالت، دکمه یا دستگیره ی فلاشینگ در ارتفاعی پایین و در دسترس معلولین و ناتوان
۱۴۵	حداقل عرض گذر افراد کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۲	O	X	X	حداقل عرض گذر معلولین مطابق با ضوابط معماری و شهرسازی و در چارچوب امکان و تاییدیه های قانونی بنا باشد.
۱۴۶	کفپوش سرویس بهداشتی مخصوص افراد کم توان	X/O	۳	O	X	X	کف سرویس بهداشتی باید کاملا ضد لغزش باشد. استفاده از مصالح و سرامیک های عاج دار، کفپوش های ضدلغزش و یا نوارهای ضدلغزش می تواند در جلوگیری از لیز خوردن و افتادن سالمندان و معلولین در سرویس بهداشتی موثر باشد.

توضیحات				امتیاز	ضوابط معیار	معیارهای درجه بندی	#
درجه	یک	دو	سه				

بخش سوم: نحوه محاسبه نمرات ارزیابی

جدول راهنمای علائم اختصاری ضوابط

ردیف	علامت اختصاری	توضیح
۱	O	معیار غیرالزامی (انتخابی)
۲	X	معیار الزامی (قابل جبران)
۳	NA	معیار غیرقابل تطبیق
۴	XONC	معیار الزامی غیرقابل جبران

* (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 معیار مورد نظر از مجموع امتیازات الزامی کسر می گردد.

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

جدول محاسبه امتیازات

امتیازات الزامی (X)			درجه ۱	درجه ۲	درجه ۳
جمع کل اعلام شده			۹۹	۸۵	۵۰
← ۱۰۰٪ امتیازات می بایست مورد تایید قرار گیرند. تبصره: جبران ۱۰٪ امتیازات، با ۲ برابر کردن امتیازات غیرالزامی بر اساس جدول ذیل امکان پذیر می باشد. ← ۱۹ امتیاز الزامی غیرقابل جبران در تمامی درجه ها بوده و نمی توانند در لیست جبرانی ها قرار گیرند. ← معیارهای الزامی غیرقابل جبران (XONC): ۱، ۴، ۳۲، ۴۱، ۷۲، ۷۳، ۸۸، ۱۰۵، ۱۰۹، ۱۱۷، ۱۲۰، ۱۲۱، ۱۲۲، ۱۲۴، ۱۲۵، ۱۲۶، ۱۲۷، ۱۲۸ و ۱۲۹					
امتیازات غیر الزامی (O)			درجه ۱	درجه ۲	درجه ۳
جمع کل موجود			۲۶	۳۷	۶۷
۱۰٪ امتیازات			۹	۸	۵
حداکثر نمره قابل جبران با استفاده از امتیازات غیرالزامی			۱۸	۱۶	۱۰

* حداقل شرایط لازم برای درجه بندی یک اقامتگاه سنتی در یکی از سطوح درجات، دارا بودن سطحی از خدمات و تسهیلات است که باید ضمن سازگاری با معماری ایرانی و رعایت اصول زیست محیطی، امکان اقامتی ایمن را برای گردشگران فراهم نماید.

* اقامتگاه های سنتی به سه درجه ۱، ۲ و ۳ درجه بندی می شوند. درجه بر مبنای امتیازات مکتسبه در فرایند ارزیابی تخصیص می یابد. به آن دسته از اقامتگاه های سنتی که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب ارائه می کنند، حسب تشخیص کمیسیون درجه بندی می توان طبقه ممتاز در همان درجه اعطا نمود.

بخش چهارم

ضوابط هتل بوتیک سنتی

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	الزامی در کلیه درجه ها، از ۱ تا ۵ ستاره	توضیحات
فضاهای عمومی				
۱	وضعیت بنا	XONC		بنای بوتیک سنتی باید حداقل یکی از ویژگی‌های زیر را دارا باشند: (الف) قدمت تاریخی داشته باشند. (ب) ارزش تاریخی داشته باشند. یعنی با یک واقعه یا شخصیت تاریخی مهم (ملی یا منطقه‌ای) در گذشته یا در دوران معاصر ارتباط داشته باشند یا یادگاری برجسته از یک دوره تاریخی باشند. (پ) از نظر معماری، هنری، فرهنگی یا سایر ویژگی‌های زیبایی‌شناختی ارزشمند باشند.
۲	تابلوی سر در اصلی با وضعیت مناسب	XONC		تابلوی سر در باید با سبک معماری بنا و اقلیم همخوانی داشته باشد. برای آن که این معیار دارای اعتبار باشد، نوشته‌های 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 اقامتگاه باید در وضعیت مناسب و با نوشته‌های آن، کاملاً خوانا باشد (برای مثال: کلیه کلمات باید قابل رؤیت و غیر مخدوش باشند). کل تابلو باید روشن باشد. در نوشته‌ی تابلو بایستی نام اقامتگاه، درجه با قلم 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 می‌گردد.
۳	طراحی و دکوراسیون داخلی مجموعه	XONC		طراحی فضاهای داخلی و بکارگیری عناصر بصری و یا تجهیزات باید متناسب با هویت بنا، سبک و معماری و اقلیم منطقه باشد.
۴	تابلوه‌های راهنما و هشداردهنده در محیط اقامتگاه	XONC		برای آنکه این معیار دارای اعتبار باشد، تابلو باید در مکان مناسب و قابل رویت نصب شود، نوشته‌های تابلو باید خوانا، غیرمخدوش و طراحی تابلوها متناسب با هویت و سبک معماری بنا باشد. استفاده از تابلوه‌های تفسیری و وجود زبان دوم (انگلیسی) ضروری است. استفاده از علائم گرافیکی گویا و منطبق با استانداردهای بین‌المللی در تابلوه‌های راهنما ارجح است. تابلوه‌های هشداردهنده باید از جنس مناسب، شب‌نما و در ارتفاع مناسب باشند.
۵	فضای استراحت در ایوان یا حیاط	XONC		تخصیص فضایی در ایوان‌ها برای استراحت و استفاده از چشم‌انداز بنا؛ در این فضا بهتر است از میز و صندلی یا نیمکت‌های سنتی یا سایر وسائل متناسب با سبک معماری، هویت بنا و دوره استفاده کرد. ایوان باید ایمن باشد.
۶	نورپردازی داخل و محوطه‌ها به‌شیوه سنتی	XONC		استفاده از وسایل روشنایی با طرح سنتی متناسب با هویت و شخصیت بنا و سبک معماری و طراحی
۷	بکارگیری عناصر تزئینی و هنرهای سنتی ایرانی	XONC		استفاده از عناصر تزئینی سنتی یا دارای طراحی سنتی و/یا گیاهان طبیعی متناسب با اقلیم منطقه (نظیر گل کاری، درختکاری، سبزی کاری، تعبیه گلدان های طبیعی)، هویت، سبک معماری و طراحی بنا

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	الزامی در کلیه درجه ها، از ۱ تا ۵ ستاره	توضیحات
---	--------------------	-------------	---	---------

اتاق‌ها				
۹	نور گیر بودن اتاق‌ها	XONC	اتاق‌ها یا فضای پیش ورودی (نشیمن اتاق) لازم است دارای نور طبیعی بوده که می‌تواند از پنجره‌ها، بالای در مشرف به فضای آزاد یا سقف تامین شود.	
۱۰	ملزومات خواب	XONC	در صورت درخواست مهمان، روش کف خواب شامل تشک‌های سنتی ایرانی ارائه شود. سرتختی متناسب با معماری داخلی اتاق و تخت. لوازم مناسب خواب نظیر پد بهداشتی، ملحفه و روی بالشتی و لحاف. در هر دو حالت منسوجات مورد استفاده در ملزومات خواب باید با معیارهای بهداشتی و سلامت و کیفیت منطبق باشند.	
۱۱	مبلمان اتاق	XONC	مبلمان اتاق باید با هویت، سبک معماری، طراحی بنا سازگار باشد.	
۱۲	تزئینات روانداز و لحاف با طرح‌های سنتی	XONC	بهرتر است در پارچه‌ها از رنگ‌های طبیعی و نقش‌ونگارهای متناسب با قدمت و اصالت بنا یا فرهنگ و اقلیم منطقه استفاده شود.	
۱۳	پرده‌ها و پوشش پنجره	XONC	از لوازم و منسوجات سنتی متناسب با اقلیم و سنت منطقه (نظیر سرپرده‌های سنتی) استفاده گردد. همه‌ی پرده‌ها باید از نظر جنس و طرح و کیفیت مناسب باشند و درست آویزان شده‌باشند. پرده، بلندی و بهنای مناسبی داشته‌باشد. امکان استفاده آسان از پرده برای میهمانان با تعبیه میله پرده فراهم گردد. پرده‌ها قابلیت شستشو و نظافت داشته و در ضمن نور را تا حد قابل قبول بگیرد.	
۱۴	بکارگیری پنجره‌های سنتی در اتاق	XONC	پنجره‌ها باید طرح اصیل و سنتی داشته و سالم باشند و درست باز و بسته شوند.	
۱۵	استفاده از کفپوش سنتی ایرانی	XONC	استفاده از فرش، گلیم، جاجیم یا هرآنچه که با صنایع دستی مطابقت داشته باشد.	
فضای پذیرایی				
۱۶	رنگ آمیزی، تزئینات و طراحی داخلی	XONC	رنگ‌آمیزی، تزئینات و طراحی باید متناسب با هویت و سبک معماری بنا باشد.	
۱۷	استفاده از ویترین‌ها و طاقچه‌های مخصوص اشیای قدیمی و سنتی	XONC	طاقچه (رف) و ویترین‌های مخصوص برای قرار دادن عناصر تزئینی مانند اشیای سنتی و قدیمی یا اشیای دارای طراحی سنتی.	
۱۸	مفروش کردن صندلی‌ها و تخت‌ها یا نیمکت‌ها با کفپوش‌های سنتی و متکاهای سنتی	XONC	کفپوش‌ها، متکاهای و صندلی‌ها باید تمیز و پاکیزه بوده و اثری از خرابی بر روی آنها دیده نشود.	
۱۹	استفاده از رومیزی با طرح‌های سنتی	XONC	رومیزی، دستمال سفره باید دارای طرح اصیل و سنتی، تمیز و پاکیزه بوده و بعد از ترک میز توسط مهمانان، تعویض شود.	

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	الزامی در کلبه درجه ها، از ۱ تا ۵ ستاره	توضیحات
---	--------------------	-------------	---	---------

۲۰	استفاده از ظروف پذیرایی با طراحی سنتی	XONC	استفاده از ظروف پذیرایی سنتی ترجیحا متناسب با دوره تاریخی بنا در اولویت باشد (از قبیل پیش دستی، بشقاب و...) این ظروف می تواند شامل ظروف مسی، کوزه های گلی، ظروف سفالی با طرح و نقش سنتی باشد. استانداردهای بهداشتی در ظروف لازم است رعایت شود.	
۲۱	تخت، نیمکت یا صندلی	XONC	ترکیبی متناسب از صندلی، نیمکت و تخت متناسب با هویت و نوع معماری و شیوه پذیرایی آن انتخاب شود.	
۲۲	سفره آرائی سنتی	XONC	سفره آرائی اصیل و سنتی متناسب با هویت بنا و سبک معماری بنا با رعایت اصول بهداشتی	
پذیرش				
۲۳	رعایت آداب استقبال و بدرقه	XONC	در هتل های مختلف با هویت و شخصیت منحصر بفرد ممکن است هنگام ورود افراد به ویژه میهمانان و بدرقه آنها آداب رعایت شده باشد و سلسله مراتبی برای دسترسی و دعوت دگمی میهمان وجود داشته باشد. رعایت این آداب و سلسله مراتب بر بازسازی فضای اصیل کمک می کند. الزامیست که میهمان از دلایل این آداب و شکل اجرای آن آگاه شود.	
خوراک و نوشیدنی				
۲۳	ارائه غذاهای سنتی	XONC	وجود منوی غذاهای سنتی ایرانی الزامی است.	
۲۴	ارائه نوشیدنی های گرم و سرد سنتی	XONC	ارائه نوشیدنی های گرم و سرد محلی و بومی با رعایت ویژگی های بهداشتی الزامی است. هم چنین، امکان دسترسی به تنقلات محلی، چای و دمنوش های گیاهی و نوشیدنی های سرد و گرم سنتی متناسب با هر فصل با ارائه توضیحات خواص و فواید و موارد منع مصرف قابل استفاده برای میهمانان، استفاده از شیوه های سنتی سرد یا گرم نگهداشتن نوشیدنی ها (کوزه، طارونه نخل و پیاله) و سینی سنتی شامل نوشیدنی های بومی همراه با رعایت کامل استانداردهای بهداشتی و سلامتی.	
۲۵	ارائه خدمات صبحانه در ایوان، حیاط و یا باغ	XONC	مشاهده در محل و بررسی وسایل حمل صبحانه به محوطه مدنظر.	
۲۶	موسیقی سنتی در فضاهای پذیرایی	XONC	اجرای موسیقی زنده در ۴ و ۵ می شود. در هتل های ۵ ستاره، سن یا محل مخصوص برای اجرای زنده موسیقی، تعبیه شود.	
خدمات فرهنگی				
۲۷	ترویج استفاده از صنایع دستی ایرانی	XONC	هر گونه اقدام مستند در خصوص فرهنگ سازی و ترویج استفاده از صنایع دستی ایرانی نظیر تعبیه و تیرین صنایع دستی، اهداء صنایع دستی به میهمانان یا کارکنان در مناسبت های مختلف مانند اعیاد و غیره... و یا تهیه بروشور، فیلم و یا بازدید از کارگاه های صنایع دستی	
۲۸	فروشگاه و یا غرفه صنایع دستی	XONC	ایجاد کارگاه تولید صنایع دستی و فروش در محل هتل یا همجوار آن	هم چنین، می تواند شامل فضایی برای فروش عطریات و جواهرات و غیره همراه با برچسب بهای فروش محصولات باشد.