



ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل آپارتمان 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 آپارتمان ها

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

بخش دوم – نحوه گزینش اتاق های خواب

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

مقدمه

ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری از آن حیث شایان اهمیت است که ابزار مناسبی به منظور تبلیغ و بازاریابی خدمات قابل ارائه فراهم نموده، اطلاعات لازم را در اختیار مشتری و مصرف کننده قرار می دهد تا پیش از صرف هزینه برای خرید، از کیفیت و کمیت محصول یا خدمت مدنظر اطمینان حاصل نماید. نظامهای متعددی برای ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری در سراسر دنیا وجود دارد که اغلب آنها ملی بوده و از کشوری به کشور دیگر متفاوت هستند، هر چند که با توجه به گسترش روزافزون صنعت گردشگری و افزایش سطح بینش، آگاهی و انتظارات مسافران و گردشگران، دستیابی به یک مقیاس بین المللی در درجه بندی تاسیسات گردشگری در آینده نزدیک دور از انتظار نیست.

اگرچه ضوابط درجه بندی تاسیسات گردشگری در کشورهای مختلف دارای برخی معیارها و سرفصل های مشترک می باشد، لیکن به دلیل ظهور و گسترش رویکردهای نوین در ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری و لزوم توجه به معیارهایی نظیر رضایت مندی مشتریان، پاسخگویی در قبال خواسته ها و انتظارات جامعه محلی از طریق توجه به شاخص های توسعه پایدار گردشگری، رشد چشمگیر فناوری و جایگاه آن در ارائه خدمات به مشتریان و نیز لزوم رفع نواقص مستتر در ضوابط فعلی، ضروری است این ضوابط مورد بازنگری قرار گرفته و با ملحوظ نمودن نیازها و انتظارات کلیه ذینفعان، زمینه افزایش سطح کیفیت خدمات و رقابت پذیرد سطح بین المللی فراهم گردد.

هتل آپارتمان ها از جمله مصادیق تاسیسات گردشگری هستند که علیرغم رشد روزافزون تعداد آنها در سالیان اخیر، تاکنون اقدامی در خصوص تهیه ضوابط ارزیابی و درجه بندی آنها صورت نپذیرفته است. لذا این واحدها تاکنون صرفا بر مبنای ضوابط معماری و ساختمانی مصوب سال ۱۳۷۶ احداث و به بهره برداری می رسید و هیچگونه شاخص کیفی خدمات و تجهیزات در ارزیابی آنها وجود ندارد. با توجه به اینکه ماهیت ارائه خدمات و نوع تجهیزات کاربردی در هتلها و هتل آپارتمانها اصولا تفاوت چندانی با یکدیگر ندارد و صرفا جنبه "خود پذیرایی" بودن هتل آپارتمان و الزامات مرتبط با این ویژگی می بایست به نحوی نسبت به هتل ها متمایز باشد، تهیه و تدوین ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل آپارتمان ها بر مبنای ضوابط هتل ها در دستور کار معاونت گردشگری سازمان قرار گرفت و با تشکیل کمیته فنی متشکل از فعالان، نخبگان و متخصصان حوزه گردشگری و برگزاری جلسات متعدد و بررسی سرفصل ها و جزئیات ضوابط و همچنین، اخذ نظرات و پیشنهادات ادارات کل استانی و تشکل های بخش خصوصی مرتبط، نسخه نهایی ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل آپارتمان ها تهیه و تدوین گردید.

هدف:

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

ضوابط معیارهای مندرج در جدول درجه بندی:

X (الزامی): معیار مورد نظر برای درجه مورد نظر الزامی می باشد. امکان جبران از طریق سه برابر کردن ۵٪ امتیازات غیر الزامی وجود دارد.

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

XONC (معیار الزامی غیر قابل جبران): این معیار نمی تواند از طریق 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.

NA (معیار غیر قابل 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.

بخش اول:

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

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	

فصل اول: تجهیزات

فضای خارجی هتل آپارتمان						
۱	پیش بینی یک تابلو با وضعیت مناسب	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: برای آنکه این معیار دارای اعتبار باشد، نوشته های موجود در تابلو باید از بیرون مشخص و خوانا باشد (مگر آنکه از سوی مقامات ذیصلاح مجوز این کار صادر نشده و یا مغایر با مقررات محلی باشد). تابلوی هتل آپارتمان باید در وضعیت مناسب و با نوشته های کاملاً خوانا باشد. (برای مثال: کلیه کلمات باید قابل رؤیت و غیر مخدوش باشند). کل تابلو باید روشن باشد. در نوشته تابلو بایستی نام هتل آپارتمان، درجه با فونت یکسان و حروف درشت و به دو زبان انگلیسی و فارسی باشد. واژه تابلو در معنای کلی آن به اعلان قابل رؤیت نام تجاری واحد اقامتی اطلاق می گردد.
۲	آراستگی و وضعیت مناسب فضاهای سبز و مبلمان مربوطه	X یا NA	۵	X یا NA	X یا NA	این معیار در صورت نبود محوطه و فضاهای سبز غیر قابل تطبیق NA می باشد. شیوه ارزیابی: بمنظور آنکه این معیار حاضر مورد تایید باشد می بایست یک نگاه کلی به مجموعه داشت و اطمینان حاصل نمود که محوطه ها و فضای سبز آراسته و پاکیزه بوده و حتی المقدور گل کاری و چمن کاری شده باشد. همچنین، محوطه و فضای سبز باید دارای برنامه نظافت بوده و سطل زباله مناسب در کلیه قسمت های لازم وجود داشته باشد. تعبیه وسایل مناسبی از قبیل نیمکت برای نشستن، اشیاء تزئینی و یا نورپردازی در محوطه در ارزیابی امتیازات موثر خواهد بود.
۳	آراستگی و وضعیت مناسب نمای ساختمان	X	۵	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی شامل نمای ساختمان، وضعیت کلی بام، درب ها و پنجره ها می باشد. اینکه نمای ساختمان بطور منظم مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته و دیوارها به صورت غیرعادی مخدوش نشده اند مورد بررسی قرار گیرند. ارزیاب باید از تمام فضاهای خارجی واحد بازدید کاملی بعمل بیاورد. در صورت ایجاد تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش ها، باید از مسئول مربوطه درخواست توضیحات غیر قابل پیش بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات شده است و همچنین در مورد راه حل های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، بهره بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر بکارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدی تر بود، نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۴	پارک یا محوطه باغ (حداقل ۱۰۰ متر مربع)	۰	۵	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی انسجام و یکپارچگی با آنچه در برگه خود اظهاری اعلام شده است به کمک اندازه گیری ابعاد، بررسی از روی نقشه و غیره
۵	تراس مرتبط با ساختمان هتل آپارتمان (حداقل ۵۰ مترمربع)	۰	۴	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی انسجام و یکپارچگی با آنچه در برگه خود اظهاری اعلام شده است به کمک اندازه گیری ابعاد، بررسی از روی نقشه و غیره
۶	روشنایی مناسب فضاهای خارجی	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی اینکه فضاهایی پیرامونی، سراسرای ورودی و تراس از وسایل روشنایی برخوردار هستند. روشنایی مناسب به روشنایی اطلاق می شود که به میهمان امکان خواندن و تشخیص تابلوهای راهنما و اعلانات مفید در هر ساعت از شبانه روز را بدهد و بتواند بدون هیچ مشکلی به طرف درب ورودی راهنمایی گردد. بنا به درخواست نهاد ارزیاب، بهره بردار مدارک تصویری لازم بخصوص در هنگام شب را جهت توجیه و تایید این معیار ارائه می دهد.
پذیرش و سالن نشیمن (لابی)							
۷	ورودی مستقل و مجزای هتل آپارتمان	x	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: میهمان هتل برای دسترسی به قسمت پذیرش به هیچ وجه نباید از سالن غذاخوری، کافی شاپ و یا فضاهای دیگر عبور کند.
۸	پاکیزگی و آراستگی لباس کارکنان	XONC	۲	XONC	XONC	XONC	شیوه ارزیابی: توجه خاص به بهداشت شخصی کارکنان هتل آپارتمان، به ویژه ظاهر تمیز الزامی است. کارکنان باید دارای ظاهر آراسته و لباس فرم پاکیزه، مرتب و اتو کشیده باشند. در هتل آپارتمان های درجه یک یونیفرم کارکنان باید دارای اتیکت بوده به گونه ای که اسم و قسمتی که در آن خدمت ارائه می کنند مشخص باشد.
۹	تامین سامانه گرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی)	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی وجود سامانه گرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی) با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه و به هر شیوه اثباتی ممکن از قبیل مشاهده دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکننده یا پیمانکار.
۱۰	تامین سامانه سرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی)	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی وجود سامانه سرمایشی سالم و قابل استفاده در سالن نشیمن (لابی) با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه و به هر شیوه اثباتی ممکن از قبیل مشاهده دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکننده یا پیمانکار.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۱	پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه متشکل از پذیرش و سالن نشیمن	XONC	۲	XONC	XONC	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی فضاهای پذیرش و سالن نشیمن. بررسی کامل دیوارها، کف پوش ها، مبلمان و تجهیزات و اطمینان از اینکه فضای موجود پاکیزه بوده، بطور صحیح حفظ و نگهداری شده اند و اثاثیه و مبلمان موجود غیر مخدوش و قابل استفاده هستند. ارزیاب باید فقدان هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، نقاشی پوسته پوسته ، کاغذ دیواری پاره، کاشی های شکسته، موکت لکدار ، آثار کپک، مبلمان شکسته ... را لحاظ نماید. بعلاوه ارزیاب باید اطمینان حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برنامه مدون و طی فرایندی زمانبندی شده با بکار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است.
۱۲	رعایت مساحت حداقلی سالن نشیمن و پذیرش	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: اعلام مساحت و بررسی آن در محل. - حداقل مساحت سالن نشیمن با توجه به درجه: درجه ۳ : حداقل ۳۰ متر مربع درجه ۲ : حداقل ۷۰ متر مربع درجه ۱ : حداقل ۱۰۰ متر مربع - حداقل مساحت پذیرش با توجه به درجه: درجه ۳ : حداقل ۱۰ متر مربع درجه ۲ : حداقل ۲۰ متر مربع درجه ۱ : حداقل ۳۵ متر مربع - حداقل مساحت سالن نشیمن و پذیرش با توجه به درجه در ساختمانهای تبدیلی: درجه ۳ : حداقل ۳۵ متر مربع درجه ۲ : حداقل ۷۰ متر مربع درجه ۱ : NA
۱۳	حداکثر مساحت کل	O	۵	O	O	شیوه ارزیابی: اعطای یک امتیاز در هر ۱۰٪ مساحت اضافی- حداکثر ۵ امتیاز. امتیازات با مورد قبلی جمع می شوند.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۴	مبلان سالن نشیمن	X	۵	X	X	X	شیوه ارزیابی: سالن نشیمن (لابی) به فضایی اطلاق می گردد که در آن میهمان می تواند در آرامش به انتظار نشیند، مطالعه و یا گفتگو کند. این فضا در هتل آپارتمان درجه سه باید حداقل از چهار عدد مبلان و یک عدد میز عسلی برخوردار باشد. در درجات بالاتر مبلان سالن نشیمن باید از کیفیت بسیار مطلوب برخوردار بوده و تعداد آن متناسب با ظرفیت واحد باشد.
۱۵	تامین صندوق امانات سالم و قابل استفاده برای میهمان	O یا NA	۲	O	O	NA	شیوه ارزیابی: درخواست از مسئول مربوطه و بررسی صندوق امانات و اینکه صندوق امانات به صورت فردی یا گروهی در قسمت پذیرش قرار دارد و یا میهمان به به راحتی می تواند از آن استفاده نماید. در هتل آپارتمان های درجه ۳ و درجه ۲ چنانچه کلیه اتاق ها مجهز به صندوق امانات باشند در ارزیابی امتیازات موثر می باشد. در هتل آپارتمان های درجه ۱ این معیار غیر قابل تطبیق است زیرا صندوق امانات باید در اتاق خواب قرار گیرد.
۱۶	تامین تلفن با خط آزاد برای تماسهای ضروری	X	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: تامین تلفن با خط آزاد برای امکان برقراری تماسهای ضروری از سوی میهمان (از قبیل تماس با آتش نشانی، فوریت های پزشکی، پلیس ...) در قسمت لابی یا پذیرش. اطلاعات در این خصوص باید در اختیار میهمان قرار گیرد.
۱۷	تامین چرخ دستی تمیز و در وضعیت مناسب	X یا O	۲	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی . در صورت عدم پیش بینی تجهیزات مربوطه باید علت آن را جویا شد. وجود حداقل یک عدد دستگاه چرخ دستی ضروری است. دیگر وسایلی که می توانند "در صورت ضرورت" برای حمل و جابجایی وسایل مورد استفاده قرار گیرند، مورد تایید این معیار نمی باشند.
۱۸	تامین سامانه تهویه مطبوع، قابل استفاده و با شرایط مناسب در سالن صرف صبحانه	X یا NA	۳	X/NA	X/NA	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی وجود سامانه تهویه مطبوع و قابل استفاده در سالن صبحانه خوری 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 مستقل صرف صبحانه غیر قابل تطبیق است.
۱۹	تامین سامانه تهویه مطبوع، قابل استفاده و با شرایط مناسب در سالن غذاخوری	X یا NA	۳	X/NA	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی وجود سامانه تهویه مطبوع و قابل استفاده در سالن 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.
۲۰	نصب اعلان ساعات ارایه خدمات در سالن غذاخوری	X یا NA	۵	X یا NA	X یا NA	X یا NA	شیوه ارزیابی: این معیار در صورت نبود سالن غذاخوری غیر قابل تطبیق است.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۲۱	دستگاه فروش نوشیدنی های سرد و گرم	O	۱	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده عینی و بررسی وضعیت عملکرد دستگاه.
۲۲	سرویس بهداشتی عمومی بانوان - آقایان	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: حداقل دو دستگاه سرویس های بهداشتی زنانه و دو دستگاه سرویس های بهداشتی مردانه در فضاهای عمومی پیش بینی شده باشد. ابعاد سرویس های بهداشتی باید مطابق ضوابط فنی و معماری بوده موارد ذیل در آنها رعایت شده باشد: عدم شکستگی یا زنگ زدگی سطوح، شیر آلات و سایر امکانات آن، تعبیه علائم مخصوص قابل تشخیص برای سرویس های بهداشتی مردانه و زنانه، وجود فضای تی شوی مستقل، مجهز به آب گرم و سرد و تهویه، تعبیه دستمال کاغذی و خشک کن برقی و دارا بودن روشویی مستقل
۲۳	سیستم روشنایی سالم و قابل استفاده در راهروها، اماکن و فضاهای عمومی	X	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی وضعیت و عملکرد روشنایی در راهروها، سراسراها و فضاهای عمومی قابل دسترس برای کلیه میهمانان.
۲۴	دسترسی به اینترنت به صورت Wi-Fi در فضاهای عمومی	X یا O	۵	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی ظرفیت هتل برای در اختیار گذاشتن یک شبکه محلی بی سیم بصورت شبانه روزی در فضاهای عمومی هتل.
۲۵	دسترسی به اینترنت رایگان به صورت Wi-Fi در فضاهای عمومی	O	۵	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی ظرفیت هتل برای در اختیار گذاشتن یک شبکه محلی بی سیم بصورت شبانه روزی و رایگان در فضاهای عمومی هتل. امتیازات این معیار با امتیازات معیار قبلی جمع می شود.
آپارتمان							
۲۶	پاکیزگی و وضعیت مناسب اتاق خواب (دیوارها، کف پوش، سقف)	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی کاملی در آپارتمان صورت گیرد. مشاهده کلی باید با اتکا به عناصر واقعی موجود باشد. بررسی کامل دیوارها، کف پوش ها، مبلمان و تجهیزات و اطمینان از اینکه فضای موجود پاکیزه باشد بطور صحیح مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته اند و اثاثیه و مبلمان موجود غیر مخدوش و قابل استفاده می باشند. نهاد ارزیاب باید فقدان هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، نقاشی پوسته پوسته، کاغذ دیواری پاره، کاشی های شکسته، لکه بر روی موکت، آثاریک، مبلمان شکسته ... را لحاظ نماید. بعلاوه ارزیاب باید اطمینان حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با بکار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۲۷	حداقل تعداد آپارتمانها	x	۵	x	x	شیوه ارزیابی: اعلام تعداد آپارتمانها و بررسی آن در محل. - حداقل تعداد آپارتمان واقع در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۱۵، ۲۰ و ۳۰ دستگاه می باشد. - در هتل آپارتمانهای درجه سه، حداقل ۸۰٪ آپارتمانها باید ۱ خوابه باشند. - در هتل آپارتمانهای درجه دو، حداقل ۵۰٪ آپارتمانها باید ۲ خوابه باشند. - در هتل آپارتمانهای درجه یک، حداقل ۲۰٪ آپارتمانها باید ۳ خوابه باشند. - در ساختمانهای تبدیلی حداقل تعداد آپارتمانها در هتل آپارتمان های درجه سه و درجه دو به ترتیب ۶ و ۱۲ دستگاه می باشد. - آپارتمان ها باید دارای نور طبیعی و پنجره به فضای باز باشند.
۲۸	حداقل مساحت کلی آپارتمان	x	۵	x	x	شیوه ارزیابی: اعلام مساحت و بررسی آن در محل. - حداقل مساحت آپارتمانهای یک خوابه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۳۶، ۴۵ و ۵۴ مترمربع می باشد. - حداقل مساحت آپارتمانهای دو خوابه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۵۳، ۶۳ و ۷۷ مترمربع می باشد. - حداقل مساحت آپارتمانهای سه خوابه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۸۱، ۹۳ و ۱۰۶ مترمربع می باشد. - برای ساختمانهای تبدیلی مساحت آپارتمانها تا ۲۰٪ قابل تقلیل می باشد.
۲۹	حداکثر مساحت کلی آپارتمان	O	۵	O	O	شیوه ارزیابی: برای اعتبار این معیار حداکثر مساحت لحاظ شده از ۱۰٪ تا ۵۰٪ مساحت اضافی باید در حداقل نیمی اتاق ها لحاظ شده باشد. بررسی در محل با توجه به نمونه گیری اتاق های مورد بازدید. اختصاص ۱ امتیاز در هر ۱۰٪ مساحت اضافی اختصاص ۲ امتیاز در هر ۲۰٪ مساحت اضافی اختصاص ۳ امتیاز در هر ۳۰٪ مساحت اضافی اختصاص ۴ امتیاز در هر ۴۰٪ مساحت اضافی اختصاص ۵ امتیاز در هر ۵۰٪ مساحت اضافی ، تا سقف ۵ امتیاز

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۳۰	تجهیز کلیه آپارتمانها به تلویزیون رنگی همراه با کنترل مربوطه	XیاNA	۵	X	NA	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری آپارتمان های مورد بازدید. عملکرد دستگاه در زمان کنترل و نظارت در اتاق های مورد بازدید بررسی گردد. کانال های موجود از نظر دسترسی و عدم وجود مشکل قبل از تحویل هر آپارتمان به میهمان باید بررسی شود. مراجعه به معیار ۳۱ زیرا معیار حاضر برای هتل آپارتمانهای درجه دو و درجه یک غیر قابل تطبیق است.
۳۱	تجهیز کلیه آپارتمانها به تلویزیون رنگی صفحه تخت بزرگ متناسب با ابعاد واحد	XیاO	۵	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل . حداقل اندازه تلویزیون ۳۲ اینچ می باشد.
۳۲	امکان دسترسی به شبکه های تلویزیونی بین المللی	XیاO	۳	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل. وجود حداقل دو شبکه تلویزیونی بین المللی برای تایید این معیار الزامی است. برای کانال های ماهواره ای یا ویدیویی در صورت نیاز باید از سازمان های ذی صلاح مجوز دریافت شود.
۳۳	پیش بینی رادیو در کلیه اتاق های خواب	XیاO	۲	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری اتاق های مشمول بازدید. عملکرد دستگاه در زمان کنترل و نظارت در اتاق های مورد بازدید بررسی گردد. دسترسی به شبکه های رادیویی بر روی موج FM در این معیار مطرح است. استفاده از شبکه های رادیویی موجود در تلویزیون نیز مورد قبول می باشد.
۳۴	پیش بینی دستگاه DVD بر حسب تقاضا همراه با امانت دادن DVD	O	۳	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده تجهیزات مرتبط در اتاق های مورد بازدید یا بررسی محل نگهداری آنها. وجود حداقل ۴ دستگاه DVD و ۱۰ عدد DVD برای تایید این معیار الزامی است.
۳۵	پیش بینی کنسول بازی های ویدیویی بر حسب تقاضا همراه با امانت دادن بازیهای ویدیویی	O	۳	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده تجهیزات مرتبط در اتاق های مورد بازدید یا بررسی محل نگهداری آنها. وجود حداقل ۴ دستگاه کنسول بازی و ۱۰ عدد بازی برای تایید این معیار الزامی است.
۳۶	راه اندازی سیستم IPTV	XیاO	۳	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۳۷	رعایت حداقل ابعاد تخت خوابها	x	۵	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل. - حداقل ابعاد تخت یک نفره ۲۰۰ * ۹۰ cm - حداقل ابعاد تخت دو نفره ۲۰۰ * ۱۴۰ cm - اندازه ها با ابعاد تشک خواب مطابقت داشته باشند. - استفاده از تخت های دوطبقه و یا بیشتر مجاز نمی باشد.
۳۸	قرارگیری تخت خواب با حداکثر ابعاد آن	O	۳	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل. - حداقل ابعاد تخت یک نفره: ۲۰۰ * ۱۲۰ cm - حداقل ابعاد تخت دو نفره: ۲۰۰ * ۱۶۰ cm - اندازه ها با ابعاد تشک خواب مطابقت داشته باشند.
۳۹	تامین تخت های با سایز کینگ (تشک های یک یا دو نفره با حداقل ابعاد: ۲۰۰ * ۱۸۰ سانتیمتر)	O	۵	O	O	شیوه ارزیابی: - اعطای یک امتیاز برای ۱۰٪ آپارتمان های تجهیز یافته - اعطای دو امتیاز برای ۲۰٪ آپارتمان های تجهیز یافته - اعطای سه امتیاز برای ۳۰٪ آپارتمان های تجهیز یافته - اعطای چهار امتیاز برای ۴۰٪ آپارتمان های تجهیز یافته - اعطای پنج امتیاز برای ۵۰٪ آپارتمان های تجهیز یافته. حداکثر ۵ امتیاز. - در صورت وجود دو تشک دو نفره، رو تشکی اضافی الزامی است.
۴۰	تخت کودک بر حسب تقاضا، پاکیزه و در وضعیت مناسب	X	۳	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی تامین تخت خواب کودک متناسب با ظرفیت هتل در کل اتاق ها یا در انبار نگهداری. تجهیزات بر حسب تقاضای میهمان در آپارتمان قرار می گیرد.
۴۱	بالشت و روانداز اضافی	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. منظور از معیار حاضر بررسی وجود بالشت و روانداز اضافی برای هر میهمان ساکن در آپارتمان می باشد.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۴۲	پاکیزگی و وضعیت مناسب وسایل و ملزومات خواب	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	شیوه ارزیابی: بررسی در محل در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. کنترل وضعیت تمیزی شامل ارزیابی کلیه وسایل و ملزومات خواب وجود می گردد. مشاهده کلی باید با اتکا به عناصر واقعی موجود باشد. باز کردن و کنترل کردن کل ملحفه ها، ارزیابی رو بالشی ها، رو کش ها، ملحفه ها، پتو ها و روانداها، رو تختی ها و متکاها از شیوه های بررسی این معیار می باشد. وجود هرگونه لکه، سوراخ و پاره گی و تغییر رنگ در پارچه ها برای تایید معیار حاضر قابل قبول نیست.
۴۳	پاکیزگی و وضعیت مناسب تخت و تشک خواب	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	شیوه ارزیابی: بررسی در محل در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. کنترل تخت و تشک خواب شامل : کف تخت، تشک و رو تشکی. وجود هرگونه لکه، سوراخ و پارگی و تغییر رنگ در پارچه ها برای تایید این معیار قابل قبول نیست. تختها حداقل باید از نوع باکس باشند.
۴۴	تامین رویه محافظ تشک (روتشکی)	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: بررسی در محل در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. بررسی وجود رویه محافظ تشک (روتشکی) در هر یک از آپارتمان های مشمول بازدید. رویه از جنس پلاستیک غیرقابل قبول می باشد.
۴۵	امکان تعویض آسان وسایل و تجهیزات خواب	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: بررسی وسیله ای که امکان تعویض آسان وسایل و تجهیزات خواب در تمامی اتاق های خواب را بدهد. برای مثال جک (بالابرنده) تخت، پوشش و محافظ تخت.
۴۶	تامین حوله به تعداد کافی	X	۵	X	X	X	شیوه ارزیابی: بررسی در محل. تعداد کافی با ظرفیت پذیرش آپارتمان مطابقت داشته باشد. در صورتی که اتاق برای همان روز رزرو شده باشد بایستی تعداد میهمانان ساکن در اتاق را در زمان رزرواسیون در نظر گرفت. در هتل آپارتمان های درجه سه و دو حداقل یک عدد حوله حمام به ازای هر میهمان و در هتل آپارتمان های درجه یک حداقل یک عدد حوله حمام + یک عدد حوله صورت + یک عدد زیرانداز حمام به ازای هر میهمان در نظر گرفته شود. حوله های حمام و دست و صورت استفاده شده باید هر روز تعویض شوند مگر به درخواست میهمان.
۴۷	امکان دسترسی به حوله اضافی	X	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: بررسی فرایند مربوطه در قسمت پذیرش و ملاحظه محل نگهداری (انبار) حوله های موجود.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۴۸	حوله پالتویی به تعداد کافی	۳	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید.
۴۹	وجود وسایل روشنایی سالم، قابل استفاده و مناسب در آپارتمان	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: بررسی وضعیت و عملکرد تجهیزات روشنایی در محل در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. در صورت عدم اطمینان و یا عملکرد نادرست یکی از تجهیزات روشنایی، چنانچه بهره بردار در حضور نهاد بازرسی مبادرت به بهبود عملکرد روشنایی (مثلاً تعویض لامپ) نمود از نظر این معیار مورد تایید است.
۵۰	تامین یک روشنایی سالم و قابل استفاده روی میز یا میز تحریر	۲	O	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد وسیله برقی مورد نظر در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید.
۵۱	روشنایی در مجاورت تختخواب با کلید مجزا	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد وسیله برقی مورد نظر در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید.
۵۲	چراغ مطالعه قابل تنظیم در قسمت بالای تخت خواب	۳	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد وسیله برقی مورد نظر در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. چراغ مطالعه وسیله روشنایی قابل تنظیمی می باشد که امکان مطالعه را در یک قسمت از اتاق می دهد بدون آنکه دیگر قسمتها را روشن کند. تامین دو عدد چراغ مطالعه قابل تنظیم در قسمت بالای یک تخت خواب دو نفره الزامی است.
۵۳	پریز برق در اتاق خواب	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد پریز در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. در هتل آپارتمان های درجه سه و دو وجود یک عدد پریز برق با دسترسی و استفاده آسان در هر اتاق خواب و در هتل آپارتمان های درجه یک وجود دو عدد پریز برق با دسترسی و استفاده آسان در هر اتاق خواب لازم است. استفاده از سیم رابط یا دوشاخه در این معیار مورد تایید نیست. استفاده از پریزهای دیواری مجهز به USB در ارزیابی امتیازات موثر است.
۵۴	پریز برق اضافی در نزدیک تخت خواب	۲	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد پریز در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. استفاده از یک سیم رابط یا دوشاخه در این معیار مورد تایید نیست. استفاده از پریز های دیواری مجهز به USB در ارزیابی امتیازات موثر است. پریز برق این معیار متفاوت از پریز(های) مورد استفاده در معیار شماره ۵۳ می باشد.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۵۵	پریز برق اضافی در نزدیک میز یا میز تحریر	XیاO	۲	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد پریز در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. استفاده از یک سیم رابط یا دوشاخه در این معیار مورد تایید نیست. استفاده از پریز های دیواری مجهز به USB در ارزیابی امتیازات موثر است. پریز برق این معیار متفاوت از پریز(های) مورد استفاده در معیار شماره ۵۳ می باشد.
۵۶	کلید روشنایی مرکزی در نزدیکی تخت خواب	XیاO	۲	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد کلید برق مورد نظردر نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. کلید مربوط به روشن یا خاموش کردن روشنایی مرکزی باید قابل دسترس نسبت به تخت خواب باشد.
۵۷	کلید تنظیم میزان نور روشنایی مرکزی	O	۴	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی عملکرد کلید برق مورد نظردر نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. کلید تنظیم وسیله ای است که امکان کم یا زیاد کردن میزان روشنایی را فراهم می کند.
۵۸	پاکیزگی و وضعیت مناسب تمامی تجهیزات و مبلمان اتاق	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی تجهیزات و مبلمان در کلیه آپارتمان های مشمول بازدید. وجود تجهیزات و مبلمان شکسته ، با پایه در رفته و کثیف همچنین پاره گی ، سوراخ و یا هرگونه کثیفی در پرده ها، شیشه های کثیف و ... مورد تایید این معیار نمی باشد.
۵۹	پیش بینی پلاک " لطفا مزاحم نشوید "	X	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. پلاک مورد نظر باید قابلیت آویزان شدن و یا ثابت ماندن در قسمت خارجی درب توسط میهمان را داشته باشد. استفاده از تجهیزات الکترونیکی برای این امر در ارزیابی امتیازات موثر است.
۶۰	کمد لباس یا مشابه آن به همراه حداقل چهار عدد چوب لباسی باکیفیت	XیاNA	۳	X	X	NA	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. حداقل ۴ عدد چوب لباسی مشابه که دو عدد از آنها همراه با گیره مربوطه هستند در هر اتاق وجود داشته باشد. استفاده از آویزهای فلزی با سیمهایی از نوع " پرسینگ " مورد تایید این معیار نیست.
۶۱	کمد لباس یا مشابه آن به همراه حداقل شش عدد چوب لباسی باکیفیت	XیاNA	۳	NA	NA	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. حداقل ۶ عدد چوب لباسی مشابه که دو عدد از آنها همراه با گیره مربوطه هستند در هر اتاق وجود داشته باشد. استفاده از آویزهای فلزی با سیمهایی از نوع " پرسینگ " مورد تایید این معیار نیست.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۶۲	گنجه لباس با طبقات مسطح برای البسه زیر	X	۴	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. گنجه لباس با طبقات مسطح یا به صورت کمد با ابعاد استاندارد و دارای نور مناسب
۶۳	پاتختی	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. در هتل آپارتمان های درجه یک وجود یک پاتختی به ازای هر نفر الزامی است
۶۴	پیش بینی صندلی و میز تحریر	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. میز می تواند به صورت میز دیواری باشد، لکن وجود میز عسلی از لحاظ این معیار معتبر نیست.
۶۵	مبلمان	O	۳	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. تعبیه حداقل یک عدد مبل به ازای هر نفر در نشیمن آپارتمان الزامی است.
۶۶	میز عسلی یا میز کوچک اضافی	XیاO	۳	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. میز کوچک باید قابلیت آن را داشته باشد که بتوان بر روی آن اشیاء مختلف را قرار داد.
۶۷	زیر چمدانی به صورت تاشو یا ثابت	XیاO	۲	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. این وسیله باید منحصراً برای قرار گرفتن چمدان باشد.
۶۸	آینه	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. در هتل آپارتمان های درجه سه و دو آینه می تواند در حمام قرار داشته باشد. در هتل آپارتمان های درجه یک آینه باید در فضای اتاق قرار داشته باشد. وجود آینه قدی در فضای اتاق در ارزیابی امتیازات موثر است.
۶۹	آینه قدی	XیاO	۳	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. امتیازات با مورد قبلی جمع می شوند.
۷۰	مینی بار تمیز و قابل استفاده	XیاO	۲	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. برای تایید این معیار مینی بار باید حداقل از سه نوع نوشیدنی + سه نوع مواد غذایی برخوردار باشد. منوی مینی بار لازم است به حداقل دو زبان در دسترس قرار داشته باشد.
۷۱	تامین سطل مخصوص کاغذ	XیاO	۲	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. سطل مخصوص کاغذ جدا از سطل زباله ای است که در حمام قرار دارد.
۷۲	تامین تلفن برای دسترسی به خدمات	x	۲	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۷۳	تامین تلفن با خط آزاد	XیاO	۲	O	X	شیوه ارزیابی: قابلیت تماس مستقیم از خارج از هتل به اتاق میهمان بدون اتصال توسط قسمت پذیرش. در هتل آپارتمان های درجه یک تعبیه تلفن بی سیم در آپارتمان اجباری است.
۷۴	دسترسی به اینترنت به صورت Wi-Fi در کلیه آپارتمان ها	XیاO	۵	O	X	شیوه ارزیابی: بررسی و مشاهده عملکرد اینترنت در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. در صورت مشکل فنی Wi-Fi اتصال به طریق کابلی یا طرق دیگر الزامی است.
۷۵	دسترسی به اینترنت رایگان به صورت Wi-Fi در کلیه آپارتمان ها	O	۵	O	O	شیوه ارزیابی: بررسی و مشاهده عملکرد اینترنت در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. در صورت مشکل فنی Wi-Fi اتصال به طریق کابلی یا طرق دیگر الزامی است.
۷۶	گاوصندوق سالم و قابل استفاده در کلیه آپارتمان ها	XیاO	۴	O	X	شیوه ارزیابی: بررسی و مشاهده عملکرد گاوصندوق در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. نحوه استفاده از گاوصندوق در اتاق بایستی حداقل به دو زبان انگلیسی و فارسی توضیح داده شود. گاوصندوق باید در محل و شرایط مناسب نصب شده و قابلیت جا به جایی را نداشته باشند.
۷۷	چشمی درب	O	۱	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید.
۷۸	تعبیه قفل دوم جهت ایمنی بیشتر آپارتمان	O	۲	O	O	شیوه ارزیابی: قفل های جانبی درب شامل : قفل آویز بر روی قفل الکترونیکی، قفل کشو میله ای و یا قفل شب بند زنجیری و .. می باشند. قفل های مضاعف ایمنی باید با مقررات ایمنی سازگار باشند.
۷۹	تلفن بیداری صبح یا سرویس بیدار شدن میهمان	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: در صورتی که سرویس بیداری میهمان وجود دارد ارزیاب باید وجود آن را بررسی و از ارائه خدمت مربوطه به میهمان اطمینان حاصل نماید. تجهیزات یا خدمات مرتبط مورد نظر این معیار است. راهنمای استفاده از سامانه تلفن برای خدمات بیداری باید در آپارتمان ها موجود باشد.
۸۰	تامین سامانه سرمایشی و گرمایشی سالم و قابل استفاده در آپارتمانها	X	۴	X	X	شیوه ارزیابی: بررسی وجود سامانه گرمایشی سالم و قابل استفاده به هر شیوه اثباتی ممکن مثلاً دفترچه تعمیر و نگهداری یا گواهی صادره از سوی یک تعمیرکار حرفه ای سامانه سرمایش و گرمایش داخل آپارتمان ها باید قابلیت تنظیم و روشن و خاموش کردن توسط میهمان را داشته باشد.
۸۱	پوشش توری مناسب برای پنجره از بیرون و پوشش مناسب پنجره از داخل	X	۳	X	X	شیوه ارزیابی: پوشش پنجره به گونه ای باشد که نور در هنگام استراحت وارد اتاق نشود. این پوشش باید تمام سطوح پنجره را در بر گیرد(با استفاده از پرده، پرده با آستر و غیره).

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۸۲	تجهیز تمامی اتاقها به شیشه دو جداره برای پنجره های مشرف به خیابان	X	۴	X	X	شیوه ارزیابی: وجود پنجره های دوجداره از نظر این معیار معتبر می باشد.
۸۳	فقدان هرگونه سروصدای محل آرامش میهمان	X	۵	X	X	شیوه ارزیابی: محیط پیرامونی به دور از کانونهای سرو صدا می باشد. در هنگام بازدید، نهاد نظارت باید فقدان هرگونه سروصداهای مکرر ناشی ازفضاهای عمومی یا اتاق های مجاور را بررسی نماید.
۸۴	تامین یک دستگاه نمابر یا چاپگر	XیاO	۲	O	X	شیوه ارزیابی: بررسی انبار نگهداری دستگاه نمابر یا چاپگر. حداقل ۳ دستگاه برای تایید این معیار لازم است. تامین دستگاه نمابر حسب تقاضای مهمان صورت می گیرد.
۸۵	تامین یک دستگاه رایانه بر حسب تقاضای میهمان	O	۳	O	O	شیوه ارزیابی: بررسی محل نگهداری تجهیزات الکترونیکی. حداقل ۳ دستگاه برای تایید این معیار لازم است. این معیار تجهیزات کامپیوتری اختصاص یافته به کارکنان هتل را در بر نمی گیرد.
۸۶	تامین یک دستگاه تبلت لمسی بر حسب تقاضای میهمان	O	۲	O	O	شیوه ارزیابی: بررسی محل نگهداری تجهیزات الکترونیکی. حداقل ۳ دستگاه برای تایید این معیار لازم است. این معیار تجهیزات اختصاص یافته به کارکنان هتل را دربر نمی گیرد.
۸۷	پیش بینی دفتر راهنمای خدمات با ذکر تمامی خدمات و تعرفه های هتل آپارتمان	X	۳	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی دفتر راهنمای خدمات در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. دفتر راهنمای خدمات هتل می تواند به صورت چاپی و یا الکترونیکی باشد.
۸۸	پیش بینی دفتر راهنمای خدمات که در آن کل خدمات و تعرفه های هتل آپارتمان حداقل به یک زبان خارجی ذکر شده است.	XیاO	۲	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی دفتر راهنمای خدمات در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. دفتر راهنمای خدمات هتل می تواند به صورت چاپی و یا الکترونیکی باشد. امتیازات با مورد قبلی جمع می شوند.
۸۹	جالباسی	O	۲	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی جالباسی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. منظور از معیار حاضر تامین جالباسی پایه دار است.
۹۰	تامین لوازم اتو بر حسب تقاضای میهمان	XیاO	۴	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی یا بررسی انبار نگهداری میز و دستگاه اتو. تامین حداقل ۵ عدد میز اتو و ۵ دستگاه اتو سالم بر حسب تقاضای میهمان برای تایید این معیار لازم است.
۹۱	لوازم التحریر	XیاO	۳	X	X	شیوه ارزیابی: تامین کاغذ و لوازم نوشتاری برای تایید این معیار الزامی است.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۹۲	لوازم واکس	۱	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. بسته تمیز کردن کفش برای تایید این معیار قابل قبول می باشد.
۹۳	وسایل ساده دوخت و دوز	۳	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. تامین جعبه دوخت و دوز شامل یک قرقه نخ و سوزن برای تایید این معیار الزامی است.
۹۴	تعبیه ورودی در حداقل ۵۰٪ از اتاقها	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: یک ورودی بوسیله یک فضای بسته قبل از دسترسی به فضای آپارتمان مشخص می گردد.
۹۵	رعایت مساحت حداقلی نشیمن، پذیرایی و فضای ارتباطی	۵	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. - حداقل مساحت نشیمن، پذیرایی و فضای ارتباطی آپارتمان های یک خوابه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۱۴، ۱۶ و ۱۸ مترمربع می باشد. - حداقل مساحت نشیمن، پذیرایی و فضای ارتباطی آپارتمان های دو خوابه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۱۶، ۱۸ و ۲۳ مترمربع می باشد. - حداقل مساحت نشیمن، پذیرایی و فضای ارتباطی آپارتمان های سه خوابه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۲۵، ۲۷ و ۳۰ مترمربع می باشد. - برای ساختمانهای تبدیلی مساحت مذکور تا ۲۰٪ قابل تقلیل می باشد.
۹۶	رعایت مساحت حداقلی آشپزخانه کوچک مجهز به دستگاه تهویه مطبوع	۵	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. - حداقل مساحت آشپزخانه آپارتمان های یک خوابه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۵، ۷ و ۱۰ مترمربع می باشد. - حداقل مساحت آشپزخانه آپارتمان های دو خوابه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۷، ۹ و ۱۲ مترمربع می باشد. - حداقل مساحت آشپزخانه آپارتمان های سه خوابه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۱۰، ۱۲ و ۱۴ مترمربع می باشد. - برای ساختمانهای تبدیلی مساحت مذکور تا ۲۰٪ قابل تقلیل می باشد. - آشپزخانه باید دارای تهویه مناسب بوده به گونه ای که کانال تهویه آن به فضای خارجی ساختمان و یا حیاط خلوت راه داشته باشد.
۹۷	سینک ظرفشویی مجهز به آب گرم و سرد، کابینت و میز مخصوص پخت و پز	۴	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۹۸	رعایت تعداد حداقلی ظروف غذاخوری	X	۴	X	X	شبه ارزیابی: به ازای هر نفر وجود ۲ عدد لیوان بلوری، ۲ عدد بشقاب غذاخوری چینی، ۱ دست قاشق و چنگال استیل، ۱ عدد قاشق چای خوری استیل، ۱ عدد چاقو میوه خوری الزامی است. ظروف باید کاملاً سالم و یکدست باشند.
۹۹	وجود تجهیزات آماده سازی غذا	X	۳	X	X	شبه ارزیابی: پیش بینی حداقل ۲ عدد قابلمه دسته دار، ۱ عدد ماهیتابه و یک عدد سالادخوری
۱۰۰	تعبیه سطل زباله دربار برای آشپزخانه	X	۱	X	X	شبه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید.
۱۰۱	تامین اجاق خوراک پزی	X	۳	X	X	شبه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. اجاق باید حداقل دارای ۴ شعله، مجهز به فر و ترجیحاً از نوع سرامیکی یا برقی باشد.
۱۰۲	تعبیه هود	X یا O	۲	X	X	شبه ارزیابی: هود باید به نحو صحیح در بالای اجاق نصب گردیده و فاقد سروصدای اضافی باشد.
۱۰۳	تامین یک کتری تمیز و قابل استفاده به همراه سینی مربوطه	X	۳	X	X	شبه ارزیابی: بررسی و مشاهده عملکرد کتری و تمیزی آن. سینی متشکل از فنجان، چای کیسه ای، دمنوش گیاهی کیسه ای، قهوه فوری (در صورت فقدان قهوه ساز) به تعداد ظرفیت آپارتمان.
۱۰۴	پیش بینی سایر تجهیزات لازم در آشپزخانه	X	۳	X	X	شبه ارزیابی: مشاهده و بررسی عملکرد تجهیزاتی نظیر ماشین لباسشویی، یخچال فریزر، قهوه ساز، توستر، دیگ زودپز و .. در هتل آپارتمان های درجه ۲ و ۳ وجود یک قلم و در هتل آپارتمانهای درجه ۱ وجود حداقل یک قلم از اقلام مذکور برای تأیید این معیار ضروری است.
۱۰۵	پاکیزگی و وضعیت مناسب سرویس های بهداشتی واقع در آپارتمان	XONC	۵	XONC	XONC	شبه ارزیابی: کنترل و بررسی نظافت و وضعیت کف، سقف، دیوارها، کابین های دوش و پرده های نصب شده. مشاهده و اطمینان از فقدان هرگونه لکه، کثیفی، مو و هرگونه کاشی ترک خورده و پوشش مخدوش و آسیب دیده. ب. ارزیاب باید اطمینان حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با بکار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است.
۱۰۶	تجهیز کلیه آپارتمانها به حمام یا اتاقک دوش با تهویه مناسب	X	۵	X	X	شبه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید حمام یا اتاقک دوش باید مجهز به دوش یا وان اختصاصی، توالت، روشویی، شیرآب گرم و سرد در تمام ساعات شبانه روز، شیر مخلوط آب گرم و سرد و روشنایی قابل استفاده باشد.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۰۷	نصب زیردوشی یا وان	O	۵	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی ابعاد مربوطه در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. ابعاد دوشهای استاندارد: ۸۰* ۸۰ سانتیمتر و ابعاد وانهای استاندارد ۷۰* ۱۶۰ سانتیمتر می باشد.
۱۰۸	توالت مجزا از حمام در حداقل ۵۰٪ از آپارتمانها	O	۲	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. این گزینه در مورد حمام مشرف به هتل آپارتمان خواب غیر قابل تطبیق است زیرا توالت باید مستقل و در فضای بسته باشد.
۱۰۹	توالت مجزا از حمام در کلیه آپارتمانها	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. این گزینه در مورد حمام مشرف به هتل آپارتمان خواب غیر قابل تطبیق است زیرا توالت باید مستقل و در فضای بسته باشد. امتیازات با معیار قبلی جمع می شوند.
۱۱۰	تعبیه یک دوش یا وان مجزا از هم در حداقل ۵۰٪ از آپارتمانها	O	۲	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. تامین وان مجهز به دوش کوچک مورد تایید معیار حاضر نخواهد بود.
۱۱۱	تعبیه یک دوش یا وان مجزا از هم در کلیه آپارتمانها	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. چنانچه معیار حاضر مورد تایید قرار گرفت، امتیازات با معیار قبلی جمع می شوند. تامین وان مجهز به دوش کوچک مورد تایید این معیار نیست. امتیازات با معیار قبلی جمع می شوند.
۱۱۲	پاکیزگی و وضعیت مناسب کلیه تجهیزات و وسایل حمام	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی پاکیزگی و وضعیت مناسب در کلیه آپارتمان های مشمول بازدید. دیوارها، کف پوش ها، وسایل و تجهیزات موجود در سرویس های بهداشتی و همچنین وضعیت عملکرد وسایل برقی موجود مورد بررسی و بازدید قرار می گیرند. مشاهده و بررسی فقدان هرگونه وسیله شکسته یا فاقد پایه و همچنین فقدان کثیفی در ارزیابی امتیازات موثر است.
۱۱۳	روشنایی اصلی به همراه روشنایی در قسمت بالای روشویی	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: حمام باید مجهز به روشنایی مرکزی به علاوه روشنایی در قسمت بالای روشویی باشد. بنابراین تامین دو عدد روشنایی مورد تایید این معیار می باشد.
۱۱۴	تعبیه یک عدد پرز نزدیک روشویی	X	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: یک عدد پرز معمولی نزدیک روشویی در ارزیابی امتیازات موثر است.
۱۱۵	سشوار	O یا X	۴	O	X	X	شیوه ارزیابی: در هتل آپارتمان های درجه سه سشوار حسب تقاضای میهمان فراهم گردد.
۱۱۶	پیش بینی تلفن در حمام	O	۲	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۱۷	تامین ملزومات شستشو	X	۵	X	X	X	شیوه ارزیابی: بازرس باید از وجود حداقل یک عدد صابون یا ژل دوش + یک عدد شامپو در کلیه هتل آپارتمان ها اطمینان حاصل نماید. در هتل آپارتمان های درجه یک فراهم نمودن تسهیلات و لوازم بهداشتی کاملتر، نظیر مسواک و خمیر دندان ضروری است.
۱۱۸	لوازم بهداشتی برای هر نفر بر حسب تقاضا	XیاO	۲	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی محل نگهداری لوازم بهداشتی توسط بازرس. لوازم بهداشتی شامل حداقل مسواک، شانه، خودتراش، خمیر یا فوم اصلاح و کیسه بهداشتی می باشد.
۱۱۹	تعبیه یک سطل زباله بهداشتی و درب دار در کنار روشویی	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. وجود یک سطل زباله بهداشتی درب دار مورد تایید این معیار می باشد.
۱۲۰	تعبیه آینه روشویی و دستمال کاغذی	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید
۱۲۱	تعبیه یک آینه شفاف با قابلیت تنظیم	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید
۱۲۲	تعبیه یک رادیاتور جا حوله ای قابل استفاده و مناسب در حمام ها	XیاO	۳	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی
۱۲۳	تعبیه آویز برای لباس در حمام	X	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در حمام در نمونه گیری آپارتمان های مشمول بازدید. این وسیله جهت آویزان کردن البسه می باشد.
سایر فضاها و تجهیزات							
۱۲۴	تامین وسایل مربوط به کودکان	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: درخواست از مسئول مربوطه و مشاهده و بررسی عینی تامین وسایل مربوط به کودکان نظیر صندلی پایه بلند، تشک تعویض پوشک و ... حسب تقاضای میهمان. چنانچه هتل آپارتمان دارای رستوران باشد، تعبیه تعدادی صندلی کودک متناسب با ظرفیت رستوران ضروری است.
۱۲۵	آسانسور	X	۵	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده وضعیت آسانسورها و بررسی مدارک و مستندات موجود. وجود آسانسور برای هتل آپارتمان هایی که بیش از دو طبقه بر روی همکف داشته باشند الزامی است. (در صورت عدم وجود آسانسور) امکان انتقال معلولین بایستی وجود داشته باشد و مسئول پذیرش بر این کار نظارت نماید. آسانسور مخصوص میهمانان باید از آسانسور کارکنان کاملاً مجزا بوده و تعداد و ظرفیت آنها متناسب با ظرفیت هتل آپارتمان باشد. آسانسور باید دارای سیستم ارتباط و اعلام خرابی از داخل کابین باشد.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۲۶	آسانسور حمل بار	۵	O	O	X	شیوه ارزیابی: ارزیابی در هنگام بازرسی. «الزامی» برای هتل آپارتمانهای درجه یک با بیش از چهار طبقه
۱۲۷	نمازخانه	۵	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی اطلاعات موجود در هتل اختصاص مکانی مناسب و مجزا برای اقامه نماز آقایان و خانمها. نمازخانه باید در مکانی مناسب و دور از سروصدا و رفت و آمد پیش بینی شود. نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد. این محل باید در خارج از فضای نمازخانه بوده و در مجاورت دید مستقیم قرار نگیرد. نمازخانه باید از تجهیزات لازم شامل موارد ذیل برخوردار باشد: جاکفشی، کف پوش مناسب، مهر و جای مهر، سجاده و تسبیح، چند جلد قرآن مجید، کتب ادعیه، چادر نماز برای قسمت خانمها، محراب و یا تابلوی نشان دهنده جهت قبله. همچنین، در کلیه آپارتمانها جهت قبله به نحو مناسب مشخص شده و سجاده، جانماز، مهر و تسبیح و یک جلد قرآن وجود داشته باشد.
۱۲۸	دستگاه واکس کفش برای عموم میهمانان	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی. ارائه خدمات واکس از طریق دستگاههای مخصوص پولیش کفش در فضاهای عمومی هتل آپارتمان الزامی است.
۱۲۹	اختصاص مکانی برای استقرار چرخ ترولی	۲	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی. اختصاص مکان یا فضایی خاص مجهز به دستگاه نگهداری چرخ ترولی جهت جابجایی وسایل و چمدان میهمان بصورت مرتب. این مکان الزاماً بسته نمی باشد.
۱۳۰	ارائه خدمات حمل و نقل برای میهمانان از مبدا هتل آپارتمان	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: ارائه خدمات حمل و نقل بصورت گروهی توسط هتل آپارتمان به حساب میهمان. نهاد ارزیاب مشخصه واقعی این نوع از خدمات را بررسی می نماید. این سرویس می تواند از طریق یک پیمانکار در هتل ارائه گردد، بنابراین شایسته است ماهیت قرارداد دایمی ارائه این نوع سرویس بررسی گردد.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۳۱	اختصاص محل پارک اتومبیل یا پارکینگ اختصاصی	X یا O	۵	O	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی. محل اختصاص یافته برای پارک اتومبیل بصورت پوشیده یا روباز مورد تایید است. مساحت پارکینگ هتل آپارتمانهای درجه دو و درجه یک نمی تواند به ترتیب از ۱۵ و ۳۰ متر مربع کمتر باشد. درخصوص آن دسته از هتل آپارتمانها که قبل از تصویب و ابلاغ دستورالعمل اجرایی، فنی و درجه بندی هتل آپارتمانها (۱۳۷۶) ساخته شده و به بهره برداری رسیده اند و با محدودیت فضا مواجه می باشند، قابلیت ارائه خدمات پارک خودرو باید به نحو متناسب مهیا شده باشد (عقد قرارداد و استفاده از پارکینگ های مجاور). در پارکینگ های اختصاصی فضای تخصیص یافته برای هر خودرو باید شماره گذاری و خط کشی شده به گونه ای باشد که رفت و آمد برای هر خودرو بدون مزاحمت و به راحتی میسر باشد. نور در شب و علائم راهنمایی لازم و همینطور نصب آینه در صورت وجود در رمپ قوس دار برای ورود یا خروج خودرو ضروری است. هتل آپارتمانهایی که دارای تالار یا سالن کنفرانس هستند باید دارای ظرفیت پارکینگ مناسب با این نوع کاربری باشند.
۱۳۲	رستوران	O	۵	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی. وجود رستوران در هتل آپارتمان ها الزامی نیست ولی در صورت وجود باید 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، سردخانه های زیر صفر و بالای صفر، 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. صندلی کودک به تعداد لازم وجود داشته باشد. وقتی هزینه ای اضافی از مشتری دریافت می شود، قیمت ها باید دقیقاً توضیح داده شوند. مهمانان باید بتوانند بدون نیاز به رفتن به قسمت پیشخوان رستوران یا قسمت نوشیدنی ها، غذا و نوشیدنی سفارش دهند. فهرست غذا باید حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی قابل ارائه باشد. پارچه های ضخیم ماهوتی برای زیر رو میزی ها، پارچه های پلیسه برای میزهای بوفه، رومیزی، لچکی و دستمال سفره به تعداد مورد نیاز وجود داشته باشد. در چیدمان میزها باید از کارد و چنگال، لیوان بلوری و ظروف چینی استفاده شود. (غیر ظروف ملامین، یکبار مصرف و استیل) ظروف استیل فقط برای کارد و چنگال و قاشق بکار برده شود. میز چرخدار (تrolley) برای حمل غذا و ظروف فراهم شود.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۳۳	اختصاص فضای مناسب جهت ارائه خدمات ورزشی و تفریحی	X یا O	۵	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی. ارائه خدمات ورزشی و تفریحی در هتل آپارتمانهای درجه سه و درجه دو الزامی نیست ولی در صورت وجود، هر یک از فضاهای ورزشی و تفریحی باید دارای مجوزهای لازم از مراجع ذیربط باشند، خدمات ورزشی و تفریحی باید برای همه میهمانان قابل استفاده باشد، محدودیت های احتمالی استفاده از خدمات ورزشی و تفریحی باید در زمان پذیرش میهمان و در زمان ذخیره جا به میهمان اطلاع رسانی شود، قوانین و مقررات و نرخ استفاده از خدمات ورزشی و تفریحی باید به صورت واضح به میهمانان اطلاع رسانی شود. در هتل آپارتمان های درجه یک وجود حداقل یک مورد از فضاهای مربوط به خدمات ورزشی و تفریحی نظیر استخر، سونا و جکوزی، سالن بدن سازی، سالن بیلارد، سالن بازی های ویدیویی و یا سایر ورزش ها و تفریحات برای تأیید این معیار کافی است.
۱۳۴	فضای اختصاصی برای انجام یک فعالیت ورزشی در فضای باز	O	۵	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در فضای باز هتل ورزش هایی از قبیل تنیس، والیبال، بسکتبال، بدمینتون، مینی گلف و ...
۱۳۵	اختصاص فضای بازی برای کودکان	O	۴	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در فضای باز هتل. برای تأیید این معیار فراهم سازی امکان انجام حداقل دو بازی یا سرگرمی ضروری است.
۱۳۶	تامین روزنامه و مجلات در فضاهای عمومی (نشریات چاپی یا الکترونیکی)	X یا O	۲	O	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی. نشریات در فضاهای عمومی هتل آپارتمان. برای هتل آپارتمانهای درجه سه و درجه دو وجود حداقل دو عنوان نشریه و برای هتل آپارتمان های درجه یک وجود سه عنوان نشریه برای تأیید این معیار الزامی است.
۱۳۷	سالن برگزاری جشن ها و مراسم (تالار)	O	۴	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی. وجود امکانات و فضاهای لازم مانند آمفی تئاتر، سالن و تالار برای ارائه خدمات اجلاس، همایش، برگزاری جشن ها و مراسم مورد نظر این معیار می باشد. سالن های اختصاص داده شده به برگزاری جشن ها و مراسم باید ورودی مجزا داشته و جدای از رستوران های هتل آپارتمان باشند تا ارائه خدمات به میهمانان دچار اختلال نگردد و همچنین از نظر ایجاد سروصدا و رفت و آمد برای سایر میهمانان ایجاد مزاحمت نکنند. در صورت وجود آسانسور برای رفت و آمد میهمانان مراسم باید ظرفیت متناسب با تعداد بوده و در رفت و آمد میهمانان آپارتمان ها اختلالی ایجاد نکند.
۱۳۸	پیش بینی سیستم برق اضطراری	X	۳	X	X	X	دستگاه مولد برق اضطراری باید در مکانی مناسب قرار گرفته و از نظر صدا ایجاد مزاحمت برای میهمانان ننماید.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۳۹	اختصاص محل ویژه امور تجاری تمیز و با وضعیت مناسب (بیزینس سنتر)	Xیا O	۳	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی. محل ویژه امور تجاری باید مجهز به حداقل یک دستگاه رایانه شخصی با امکان اتصال به اینترنت، نرم افزارهای اداری و همچنین تامین یک دستگاه چاپگر با دسترسی آسان باشد. تجهیزات رایانه ای مستقر در پذیرش مورد تایید این معیار نیست. بمنظور تایید این معیار، تجهیزات رایانه ای و محل ویژه امور تجاری می بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه باشند.
۱۴۰	پیش بینی سالن ویژه جلسات برای حداقل پانزده نفر تمیز و با وضعیت مناسب	Xیا O	۴	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی. تامین حداقل پانزده عدد نشیمن مورد تایید این معیار است. فضای مخصوص در مجموعه فضای هتل آپارتمان یا در سالن متصل به آن با امکان دسترسی آسان. بمنظور تایید این معیار، سالن و وسایل موجود می بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه و قابل استفاده باشند. کف پوشها، دیوارها، تجهیزات، مدخل های ورودی، گوشه ها و کنج ها و چارچوب درب ها باید مشاهده و مورد بررسی قرار گیرند.
۱۴۱	منبع ذخیره آب	X	۳	X	X	احداث منابع ذخیره آب برای مواقع اضطراری با گنجایش مناسب جهت تأمین آب مصرفی هتل با فشار مناسب برای مدت زمان حداقل ۲۴ساعت الزامی است.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	

فصل دوم: خدمات به میهمان

۱۴۲	پیش بینی سایت اینترنت جهت معرفی هتل آپارتمان، خدمات و تعرفه ها	X یا O	۳	O	X	X	شیوه ارزیابی: ارزیابی اجباری در هنگام بازرسی. برای تایید معیار حاضر، سایت اینترنت باید شامل موارد زیر باشد: مشخصات و جزییات آپارتمان های موجود، اعلام تعرفه ها، معرفی خدمات رایگان و غیر رایگان، معرفی خدمات مربوط به پذیرایی در صورت وجود سالن غذاخوری، مشخصات هتل (نشانی، تلفن ...).
۱۴۳	پیش بینی سامانه رزرواسیون اینترنتی مشخص در سایت هتل آپارتمان	X یا O	۵	O	O	X	شیوه ارزیابی: ارزیابی اجباری در هنگام بازرسی. رزرواسیون از طریق سایت اینترنتی هتل مورد تایید است. رزرواسیون می بایست قطعی و با تایید به صورت خودکار باشد.
۱۴۴	تقاضای رزرواسیون توسط میهمان از طریق دسترسی به سایت اینترنتی هتل آپارتمان	X یا O یا NA	۳	O	X	NA	شیوه ارزیابی: ارزیابی اجباری در هنگام بازرسی. فرم تماس یا ارتباط از طریق پست الکترونیک مختص رزرواسیون از نظر این معیار معتبر می باشد.
۱۴۵	طراحی سایت اینترنت هتل آپارتمان بصورت "سایت پاسخگو"	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: مطابقت سایت هتل آپارتمان بر روی هر دستگاه دیجیتالی با استفاده از فن آوری وب سایت پاسخگو (responsive). منظور آن است که این ویژگی در طراحی وب سایت هتل آپارتمان مدنظر قرار گرفته باشد.
۱۴۶	سایت اینترنت جهت معرفی هتل آپارتمان، خدمات و تعرفه ها به یک زبان خارجی	X یا O	۳	O	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی سایت هتل. به منظور تایید معیار حاضر، کلیه اطلاعات مربوط به معرفی هتل، خدمات ارایه شده و تعرفه ها حداقل باید به یک زبان خارجی ترجمه و قابل دسترس باشند.
۱۴۷	سایت اینترنت جهت معرفی هتل آپارتمان، خدمات و تعرفه ها به دو زبان خارجی	X یا O	۳	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی سایت هتل. به منظور تایید معیار حاضر، کلیه اطلاعات مربوط به معرفی هتل، خدمات ارایه شده و تعرفه ها حداقل باید به دو زبان خارجی ترجمه و قابل دسترس باشند. امتیازات با مورد قبلی جمع می شوند.
۱۴۸	سایت اینترنت جهت معرفی هتل آپارتمان، خدمات و تعرفه ها به سه زبان خارجی	O	۲	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در سایت هتل. به منظور تایید معیار حاضر، کلیه اطلاعات مربوط به معرفی هتل، خدمات ارایه شده و تعرفه ها حداقل باید به سه زبان خارجی ترجمه و قابل دسترس باشند. امتیازات با مورد قبلی جمع می شوند.
۱۴۹	به روز رسانی تمامی اطلاعات موجود در سایت هتل آپارتمان و مطابقت محتوای آن با خدمات و تسهیلات ارایه شده	X یا O	۵	O	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی. سایت باید به طور فرایندی و سیستماتیک بروز شود.

NA: معیار غیرقابل تطبیق
XONC: معیار الزامی غیرقابل جبران

X: معیار الزامی
O: معیار غیرالزامی

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۵۰	سامانه تلفن پیام گیر با امکان ضبط پیام، شنیدن آن و همچنین اعلام ساعات کاری قسمت پذیرش و ارایه دیگر اطلاعات مفید	X	۳	X	X	شیوه ارزیابی: برای تائید این معیار نهاد ارزیاب مبادرت به تماس در زمان ساعات غیر کاری قسمت پذیرش می نماید. در هتل آپارتمان های درجه سه ارائه خدمات مربوط به این معیار توسط هر یک از کارکنان پذیرش قابل قبول است.
۱۵۱	رزرواسیون	X	۳	X	X	شیوه ارزیابی: بررسی تائیدیه های رزرو صادر شده ظرف یک هفته گذشته توسط ارزیاب. رزرو آپارتمان می تواند از طریق تلفن، ارسال نامبر، سایتهای اینترنتی و یا حضوری انجام شود. دریافت اطلاعات دقیق و کامل، شامل نام مشتری، زمان ورود و خروج، نوع آپارتمان مورد درخواست، درخواست های ویژه و اطلاعات تماس مشتری به هنگام ارائه خدمات ذخیره آپارتمان الزامی است.
۱۵۲	امکان رزرواسیون از طریق تلفن به صورت شبانه روزی و هفت روز هفته	X یا O	۳	X	X	شیوه ارزیابی: نهاد ارزیاب بمنظور بررسی اثربخشی و کارایی این نوع سرویس، دیروقت مبادرت به تماس می نماید.
۱۵۳	تایید رزرواسیون با ذکر جزییات و به صورت نظام مند از طریق E-mail، پست و یا سایر ابزارهای ارتباطی	X	۴	X	X	شیوه ارزیابی: در صورت قطعی شدن ذخیره آپارتمان باید تأییدیه ذخیره آپارتمان صادر و برای میهمان ارسال شود. نهاد ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود کلیه رزرواسیون های تایید شده را با ذکر جزییات آن که برای میهمان در طی هفته گذشته ارسال شده است، بررسی می نماید.
۱۵۴	رعایت حداقل ساعات حضور کارکنان در پذیرش	X	۵	X	X	شیوه ارزیابی: نهاد ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود شیفت کاری کارکنان قسمت پذیرش را با ذکر جزییات آن در طی هفته های گذشته بررسی می نماید. حداقل ساعات حضور کارکنان در پذیرش برای هتل آپارتمان های درجه سه، دو و یک به ترتیب ۱۲، ۱۶ و ۲۴ ساعت می باشد. در صورت عدم حضور پذیرش گر در شیفت شب باید نیرویی برای هماهنگی حضور داشته باشد.
۱۵۵	حضور کارکنان در پذیرش به صورت شبانه روزی و هفت روز هفته	X یا O	۵	O	X	شیوه ارزیابی: نهاد ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود شیفت کاری کارکنان قسمت پذیرش را با ذکر جزییات آن در طی هفته های گذشته بررسی می نماید. امتیازات این معیار با امتیازات معیار قبل جمع می شوند.
۱۵۶	رعایت اصول و مبانی رزرواسیون در زمان ورود میهمان	X	۴	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در زمان ورود نهاد ارزیاب. در صورتی که میهمان بدون ذخیره اتاق به هتل آپارتمان مراجعه کند، مواردی نظیر مدت اقامت، نوع آپارتمان، تعرفه و تعداد نفرات توسط پذیرش مشخص و مورد تائید قرار گیرد.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۵۷	اطلاع میهمان از نحوه اسکان خویش از طریق راهنماییهای مشخص	X	۲	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در زمان ورود نهاد ارزیاب. کارکنان پذیرش باید توضیحات روشنی درخصوص مسیر دسترسی به آپارتمان، ساعات صرف صبحانه، ساعات پاسخگویی و چگونگی برقراری ارتباط با بخش پذیرش ارائه دهد. در صورتی که هزینه‌ای برای خدمات اضافه یا تسهیلات هتل آپارتمان به صورت مجزا دریافت می شود باید به اطلاع مشتری رسانده شود. همچنین باید محدودیت‌ها، ممنوعیت‌ها و مقررات حاکم بر هتل آپارتمان، و در صورت درخواست میهمان شرایط ابطال ذخیره مکان به مشتری اعلام شود.
۱۵۸	راهنمایی میهمان به محل اسکان خویش (اتاق خواب)	Xیا O	۵	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در زمان ورود نهاد ارزیاب. مواردی که باید در راهنمایی میهمان به محل اسکان خویش لحاظ گردند عبارتند از معرفی تجهیزات و وسایل آپارتمان و توضیحاتی درخصوص خدمات قابل ارائه.
۱۵۹	توانایی کارکنان پذیرش در ارائه اطلاعات به میهمان در خصوص جاذبه های گردشگری	Xیا O	۴	O	O	X	شیوه ارزیابی: مصاحبه با کارکنان پذیرش. کارکنان پذیرش باید اطلاعات کاملی در خصوص جاذبه ها، رستوران ها، موزه ها، وسایل حمل و نقل عمومی منطقه و ... داشته و به میهمان ارائه دهند.
۱۶۰	دسترسی به اطلاعات در خصوص جاذبه های گردشگری محلی	Xیا O	۲	O	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی وجود بروشورهای گردشگری، نقشه شهر، اطلاعات محلی... بصورت چاپی یا الکترونیکی در محل
۱۶۱	جعبه کمک های اولیه	X	۴	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در قسمت پذیرش. اقلامی نظیر کمپرس استریل، مایع ضدعفونی کننده، پانسمان، چسب زخم ضد آلرژی، باند کشی و قیچی درداخل جعبه کمک های اولیه وجود داشته باشد.
۱۶۲	وجود میز مربوط به اطلاعات هتل (میز کنسییرژ) قابل تشخیص توسط میهمان	O	۲	O	O	O	شیوه ارزیابی: بمنظور تایید معیار حاضر، میز مربوط به اطلاعات باید برای میهمان کاملاً قابل تشخیص باشد. عموماً میز کنسییرژ شامل کارکنان میز اطلاعات، پارک کنندگان اتومبیل، باربران، پادوها و نامه رسان ها می گردد. مسئول میز اطلاعات مسئولیت ترتیب اقامت میهمانان و پاسخگویی به همه نیازهای میهمان را در مدت اقامت وی از قبیل رزرواسیون، حمل و نقل، پیشنهادات، خرید ... بر عهده دارد.
۱۶۳	سرویس حمل چمدان	Xیا O	۲	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در زمان ورود نهاد ارزیاب. پیشنهاد ارائه خدمت بطور روشمند و سیستماتیک درهنگام ورود و خروج میهمان. میهمان می تواند این پیشنهاد را رد یا قبول نماید.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۶۴	اتفاق نگهداری چمدان های میهمانان با امنیت بالا	XیاO	۲	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل. اختصاص اتفاق نگهداری چمدان های میهمانان با امنیت بالا مورد تایید معیار حاضر می باشد. مکان مذکور باید اختصاص به این نوع سرویس داشته و مجهز به قفل ایمن باشد. در غیر اینصورت در قبال اثاثیه ای که از میهمان تحویل گرفته می شود باید رسید ارائه و اثاثیه فقط با دریافت رسید تحویل داده شود.
۱۶۵	خدمات مربوط به پارک کردن اتومبیل برای میهمان	O	۵	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل.
۱۶۶	امکان تصفیه حساب از طریق دستگاه کارخوان	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی وجود پایانه سالم پرداخت در محل
۱۶۷	خدمات ارزی	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل . بررسی وجود تابلوی مربوط به تبدیل ارز و شیوه به روز رسانی نرخ ارزهای خارجی. منظور از معیارحاضر پرداخت در ازای خدمات نیست بلکه ارایه سرویس واقعی تبدیل پول خارجی است.
۱۶۸	تأمین مبدل برق در قسمت پذیرش	XیاO	۳	O	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل نگهداری مبدل ها. یک دستگاه برای هر ده آپارتمان
۱۶۹	ارایه برگه نظرخواهی به میهمانان	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل . نظرات منعکس شده میهمانان دراینترنت از نظر این معیار معتبر نمی باشد. پرسشنامه می تواند به صورت چاپی و یا الکترونیکی باشد و اطلاعات اخذ شده مورد ارزیابی قرار گیرند. برگه های نظرخواهی ارایه شده در کانال ها یا شبکه ها قابل پذیرش می باشد.
۱۷۰	پیش بینی فرایند جمع آوری و پیگیری شکایات دریافتی در هتل آپارتمان	X	۵	X	X	X	شیوه ارزیابی: سایت های نظرسنجی برای تایید این معیار چنانچه بهره بردار بطور روشمند و سیستماتیک به نظرات منفی نیز پاسخ دهد قابل قبول می باشند. نهاد ارزیاب نظرات و شکایات ارایه شده در طی چندین ماه را بررسی و ارزیابی می نماید.
۱۷۱	تسلط کارکنان به زبان انگلیسی	XیاO	۲	O	X	X	شیوه ارزیابی: بررسی میزان توانایی و مهارت های زبانی کارکنان، بویژه کارکنان قسمت پذیرش می تواند با مراجعه به سوابق حرفه ای ایشان (C.V.) و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی نهاد ارزیاب صورت گیرد. این معیار کارکنانی را در بر می گیرد که در تماس مستقیم با میهمان هستند.

	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۷۲	تسلط کارکنان به دو یا چند زبان خارجی از جمله زبان انگلیسی	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: بررسی میزان توانایی و مهارت های زبانی کارکنان قسمت پذیرش می تواند با مراجعه به سوابق حرفه ای ایشان (C.V.) و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی نهاد ارزیاب صورت گیرد. این معیار کارکنانی را در بر می گیرد که در تماس مستقیم با میهمان هستند. امتیازات معیار حاضر با امتیازات معیار قبلی جمع می شوند.
۱۷۳	تشخیص سریع و آسان میهمان در خصوص تسلط کارکنان هتل به زبان های خارجی	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: این معیار از طریق نصب یک تابلوی راهنما و یا درج بر روی اتیکت لباس کارکنانی که در ارتباط مستقیم با میهمان هستند از اعتبار برخوردار است.
۱۷۴	خدمات لباسشویی (سرویس جهت نظافت لباسهای میهمانان)	O یا X	۵	O	X	X	شیوه ارزیابی: در صورتی که واحد خدمات لباسشویی و اتو را برون سپاری کرده باشند، تضمین کیفیت این خدمات به عهده هتل آپارتمان است. درخواست خدمات لباسشویی باید از داخل اتاق برای میهمانان امکان پذیر باشد. شیوه مناسب، زمان و مقررات مربوط به تحویل دادن و تحویل گرفتن لباس میهمان برای ارائه خدمات لباسشویی باید تعریف شده و به شکل مناسب به میهمان اطلاع رسانی شود. نرخ خدمات لباسشویی باید با جزئیات کامل مشخص و قبل از سفارش به میهمان اطلاع رسانی شود. قرار دادن تجهیزات اتو در اختیار میهمان مدنظر این معیار نمی باشد.
۱۷۵	تعهد هتل آپارتمان نسبت به تامین و ارایه خدمات با کیفیت	O	۵	O	O	O	شیوه ارزیابی: برای تأیید این معیار نهاد ارزیاب باید گواهینامه ها و استانداردهای اخذ شده توسط هتل که از سوی سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری دارای اعتبار اعلام شده، بررسی نماید. به ازای هر گواهینامه ۱ امتیاز تا سقف ۵ امتیاز.
۱۷۶	خدمات خانه داری	X	۳	X	X	X	شیوه ارزیابی: کلیه قسمت های آپارتمان ها هر روز باید نظافت و مرتب شوند. تخت ها هر روز باید مرتب شده و ملحفه ها و حوله ها تعویض شوند، مگر این که میهمان درخواست کند که این کار انجام نشود (حداکثر زمان مجاز برای این موضوع ۳ روز می باشد). هرگونه نقص از قبیل شکستگی و استهلاک وسایل باید توسط خانه دار گزارش شده و جایگزینی یا تعمیر وسایل فوراً انجام شود. هتل آپارتمان باید دارای فضای مناسب طبقه بندی شده جهت تجهیزات و خدمات خانه داری باشد ملزومات مصرفی روزانه باید مورد بررسی قرار گرفته و در صورت نیاز جایگزین شود. در صورت تعدد طبقات و یا تعداد آپارتمان و عدم امکان سرویس از یک فضا بایستی تعداد و وسعت اتاق های خانه داری افزایش یابد. در اتاق خانه داری بایستی حداقل های تأمین اتاق و جعبه کمک های اولیه وجود داشته باشد. لازم به ذکر است که میهمان نباید تقاضای ارایه خدمات خانه داری را از هتل داشته باشد.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	

خدمات پذیرایی، صبحانه و نوشیدنی ها

۱۷۷	ارایه صبحانه سبک در سالن مخصوص صرف صبحانه	X یا O	۵	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی وجود سالن مختص خدمات صرف صبحانه یا بطور کل سالن پذیرایی. اقلام تشکیل دهنده صبحانه عبارتند از نوشیدنی های گرم (قهوه، چای، چاکلت و ..)، آب میوه، میوه تازه، فراورده های گوشتی، غذای گرم، فراورده های لبنی، غلات، پنیر، شیر، کره و مربا، نان، میوه خشک یا کمپوت، مواد غذایی سبک، محصولات ارگانیک و سرو حداقل ۱۰ قلم ماده غذایی در سالن سرو صبحانه ضروری است. مدت زمان ارائه صبحانه نباید کمتر از ۲ ساعت باشد و به صورتی باشد که ۸ تا ۹ صبح را در برگیرد. در صورتی که هزینه اضافی بابت خدمات صبحانه دریافت می شود، باید به میهمان اطلاع داده شود.
۱۷۸	ارایه صبحانه به صورت بوفه یا سفارش به انتخاب خود میهمان با رعایت تعداد مواد غذایی	X یا O	۵	O	X	X	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی انبار مواد غذایی. حداقل تعداد مواد غذایی سرو شده در صبحانه در هتل آپارتمانهای درجه سه، دو و یک به ترتیب ۱۰، ۱۴ و ۲۰ قلم می باشد. اقلام تشکیل دهنده صبحانه عبارتند از نوشیدنی های گرم (قهوه، چای، چاکلت و ..)، آب میوه، میوه تازه، فراورده های گوشتی، غذای گرم، فراورده های لبنی، غلات، پنیر، شیر، کره و مربا، نان، میوه خشک یا کمپوت، مواد غذایی سبک، محصولات ارگانیک و
۱۷۹	استفاده منظم از حداقل دو ماده غذایی محلی یا محصولات کشاورزی ارگانیک	X یا O	۳	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی انبار مواد غذایی
۱۸۰	ارایه خدمات صبحانه در آپارتمان	X یا O	۴	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی وسایل حمل صبحانه به آپارتمان.
۱۸۱	خدمات نهار و شام	O	۳	O	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی عینی در محل. وجود رستوران در هتل آپارتمان ها الزامی نیست و آشپزخانه آپارتمان ها باید دارای امکانات پخت و پز، امکانات تهیه چای و امکانات لازم برای صرف غذا و نوشیدنی باشند و میهمان بتواند غذای خود را در داخل آپارتمان طبخ کند. با این حال در صورت ارائه این خدمات باید فضا، امکانات و کارکنان مناسب برای ارائه این خدمات در هتل آپارتمان وجود داشته باشد.
۱۸۲	امکان ارایه غذای سبک	X یا O	۳	O	O	X	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی اطلاعات موجود در هتل آپارتمان. ارایه خدمات غذا و نوشابه در اتاق (room service) در ارزیابی امتیازات موثر است. تامین کنندگان خدمات غذا و نوشابه از خارج از هتل نیز مورد تایید این معیار می باشند. مدیریت هتل باید خدمات موجود و ساعات ارایه آن را کاملاً مشخص نماید.

توضیحات	درجه			امتیاز	ضوابط معیار	معیارهای درجه بندی	
	یک	دو	سه				
شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی اطلاعات. بررسی ظرفیت و توانایی بهره بردار هتل آپارتمان بمنظور ارایه این سرویس توسط کارکنان و یا تامین کننده بیرونی سرویس	O	O	O	۳	O	امکان دسترسی به مربی در سالن بدن سازی و تناسب اندام	۱۸۳
شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی اطلاعات. بررسی ظرفیت و توانایی بهره بردار هتل آپارتمان بمنظور ارایه این سرویس توسط کارکنان و یا تامین کننده بیرونی سرویس	O	O	O	۳	O	ارایه خدمات ماساژ	۱۸۴
شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی اطلاعات. بررسی ظرفیت و توانایی بهره بردار هتل آپارتمان بمنظور ارایه این سرویس توسط کارکنان و یا تامین کننده بیرونی سرویس	O	O	O	۳	O	خدمات مربوط به نگهداری کودک	۱۸۵

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			یک	دو	سه	

فصل سوم: امکان دسترسی و توسعه پایدار

امکان دسترسی برای افراد معلول و کم توان						
۱۸۶	اطلاعات در خصوص دسترسی به منابع اطلاع رسانی از قبیل دفترچه راهنما، اینترنت و غیره	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: بررسی و مطالعه منابع اطلاع رسانی. این منابع اسناد تجاری معرف هتل آپارتمان می باشند. بمنظور تایید این معیار چنانچه مقررات جاری در خصوص امکان دسترسی تصریح کند که نوع واحد مورد بهره برداری نباید در حوزه کاربردی خود ورود پیدا کند، بهره بردار موظف است میهمان را از این موضوع آگاه نماید.
۱۸۷	توجه و حساسیت کارکنان به پذیرش افراد معلول و کم توان جسمی و حرکتی و ذهنی	X	۳	X	X	شیوه ارزیابی: بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (دستورالعمل ها، کتابچه های راهنما، تابلو ...)
۱۸۸	آموزش کارکنان هتل آپارتمان در خصوص پذیرش افراد معلول و کم توان جسمی و حرکتی و ذهنی	O	۵	O	O	شیوه ارزیابی: هرگونه معلولیت جسمی و حرکتی باید در آموزش کارکنان لحاظ گردد. تقاضای گواهینامه های آموزشی یا برگه های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی. این موضوع فقط شامل کارکنان دائمی بخش پذیرش می باشد.
۱۸۹	تامین حلقه مغناطیسی قابل حمل (سنسور ویژه افراد معلول)	O	۲	O	O	شیوه ارزیابی: حلقه مغناطیسی سنسوری است که در آن هدایت صوت از طریق انتقال مغناطیسی انجام شده و برای افراد کم شنوا. این دستگاه از طریق یک وسیله مغناطیسی امکان دریافت اصوات را به روش تقویتی، با انتخاب وضعیت T بر روی سمعک فراهم می کند. برای تایید این معیار وجود حداقل دو دستگاه لازم است.
۱۹۰	تامین صندلی چرخدار	XیاO	۲	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل.
۱۹۱	کلید کارتی با علائم لمسی ویژه افراد معلول	O	۲	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی محل نگهداری دستگاه های مربوطه . برای تایید این معیار حداقل دو دستگاه لازم است. هر نوع علامت لمسی از قبیل : فلش، پرفراژ، گوشه شکسته ...
۱۹۲	تامین کنترل تلویزیون با دکمه های برجسته و رنگ های متفاوت	O	۱	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی محل نگهداری دستگاه های مربوطه . برای تایید این معیار حداقل دو دستگاه لازم است.
۱۹۳	تامین تلفن با شماره گیرهای برجسته	O	۱	O	O	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی محل نگهداری دستگاه های مربوطه . برای تایید این معیار حداقل دو دستگاه لازم است.

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۹۴	تامین ساعت بیداری صبح مجهز به چراغ و یا لرزاننده	۰	۱	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده در محل و بررسی محل نگهداری دستگاه های مربوطه . برای تایید این معیار حداقل دو دستگاه لازم است
۱۹۵	نصب دستگیره در تمامی راهروها	۰	۱	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل
محیط زیست و توسعه پایدار						
۱۹۶	توجه و تعهد کارکنان هتل آپارتمان نسبت به مدیریت مصرف انرژی	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: نصب تابلوی مربوطه در مکان های حضور کارکنان. بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (از قبیل دستورالعمل ها، نصب تابلو، برگه مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مرتبط در داخل هتل آپارتمان ...). کلیه کارکنان شامل این معیار می باشند. در صورت نصب تابلو باید از وجود اطلاعات مربوطه در فضاهایی که کارکنان حضور دارند اطمینان حاصل نمود.
۱۹۷	توجه و تعهد کارکنان هتل آپارتمان نسبت به مدیریت مصرف آب	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: نصب تابلوی مربوطه در مکان های حضور کارکنان. بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (از قبیل دستورالعمل ها، نصب تابلو، برگه مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مرتبط در داخل هتل آپارتمان ...). کلیه کارکنان شامل این معیار می باشند. در صورت نصب تابلو باید از وجود اطلاعات مربوطه در فضاهایی که کارکنان حضور دارند اطمینان حاصل نمود.
۱۹۸	توجه و حساسیت کارکنان هتل آپارتمان نسبت به مدیریت پسماند ها	X	۲	X	X	شیوه ارزیابی: نصب تابلوی مربوطه در مکان های حضور کارکنان. بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (از قبیل دستورالعمل ها، نصب تابلو، برگه مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مرتبط در داخل هتل آپارتمان ...). کلیه کارکنان شامل این معیار می باشند. در صورت نصب تابلو باید از وجود اطلاعات مربوطه در فضاهایی که کارکنان حضور دارند اطمینان حاصل نمود.
۱۹۹	اطلاع رسانی به میهمان در خصوص اقدامات هتل آپارتمان در راستای توسعه پایدار	۰	۳	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۲۰۰	اطلاع رسانی به میهمان در خصوص اقداماتی که می تواند در راستای توسعه پایدار در مدت زمان اقامت خود انجام دهد.	۳	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل
۲۰۱	آموزش کارکنان هتل آپارتمان در خصوص مدیریت مصرف انرژی، آب و پسماند	۳	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: تقاضای گواهینامه های آموزش یا برگه های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی. این موضوع شامل کلیه کارکنان دائمی (به غیر از کارکنان فصلی) می باشد. آموزش شامل: بیان واضح و دقیق در خصوص روش های بکارگیری، فرایندها، طریقه استفاده از لوازم موجود برای مثال: اقدام مناسب در هنگام هدرفت آب، تفکیک زباله در آشپزخانه ... برگه امضاء شده کارکنان و یا قبوض مصرفی نهاد در حال آموزش بعنوان گواه و دلیل این معیار لحاظ می گردند.
۲۰۲	اتخاذ حداقل یک راهکار در خصوص کاهش مصرف انرژی	۲	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل به همراه گفتگو. اقدامات معمول از قبیل: کنترل شوفاژ به صورت خودکار، سرمایه گذاری در تجهیزات و لوازم اقتصادی و باصرفه، نصب شیشه های دو جداره، نصب صفحه های خورشیدی، آبگرمکن های هیزمی ...
۲۰۳	استفاده از لامپ های کم مصرف در تمامی آپارتمانها	۲	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی محل نگهداری لامپ های کم مصرف
۲۰۴	استفاده از لامپ های کم مصرف در تمامی فضاهای عمومی هتل آپارتمان	۲	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی انبار نگهداری لامپ های کم مصرف
۲۰۵	اتخاذ حداقل یک راهکار در خصوص کاهش مصرف آب	۲	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل به همراه گفتگو. اقدامات معمول از قبیل: نصب شیرآلات هوشمند (چشمی)، ذخیره سازی و استفاده از آب باران، نصب دوش کم مصرف و
۲۰۶	اتخاذ حداقل یک راهکار در خصوص مدیریت پسماند	۲	۰	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی بکارگیری حداقل یک راهکار در محل به همراه گفتگو. اقدامات معمول از قبیل: اختصاص مکانی برای کمپوست، کمپوست زباله ها، اولویت استفاده از محصولات بازیافتی تا محصولات یک بار مصرف، رعایت میزان لازم مواد غذایی در صبحانه، تفکیک زباله، استفاده محدود از کیسه های پلاستیکی یک بار مصرف،....

معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۲۰۷	استفاده از کالاهای مصرفی سازگار با محیط زیست	۰	۳	۰	۰	شیوه ارزیابی: حداقل وجود دو نمونه کالای مصرفی سازگار با محیط زیست مورد تایید معیار حاضر می باشد. کالاها سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند.
۲۰۸	تامین لوازم بهداشتی سازگار با محیط زیست در حمام	۰	۳	۰	۰	شیوه ارزیابی: حداقل وجود دو نوع لوازم بهداشتی سازگار با محیط زیست مورد تایید معیار حاضر می باشد. کالاها سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند.
۲۰۹	استفاده از انرژی های نو و تجدید پذیر	۰	۳	۰	۰	شیوه ارزیابی: مشاهده و بررسی در محل. استفاده از انرژی های نو و تامین بخشی از انرژی مورد نیاز از طریق منابع تجدید پذیر
صنایع دستی						
۲۱۰	استفاده از صنایع دستی ایرانی در تزئین و دکوراسیون فضای عمومی	۰ یا X	۵	۰	X	مشاهده و بررسی در محل
۲۱۱	استفاده از صنایع دستی ایرانی در تزئین و دکوراسیون فضای داخلی اتاقها	۰	۳	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل
۲۱۲	کاربرد صنایع دستی در قسمت هایی از البسه فرم پرسنل و یا استفاده از البسه سنتی و محلی	۰	۲	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل
۲۱۳	وجود فروشگاه و یا غرفه صنایع دستی	۰	۳	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل
۲۱۴	اطلاع رسانی و تبلیغات	۰ یا X	۲	۰	X	ارائه اطلاعات به شیوه مناسب مشتمل بر نشانی مراکز فروش صنایع دستی و کارگاه های قابل بازدید به مسافران مدنظر این معیار است.
۲۱۵	نمایش صنایع دستی ایرانی در مانیتور لابی	۰	۱	۰	۰	مشاهده و بررسی در محل
۲۱۶	اقدام به منظور ترویج استفاده از صنایع دستی ایرانی	۰	۲	۰	۰	هرگونه اقدام مستند درخصوص فرهنگ سازی و ترویج استفاده از صنایع دستی ایرانی نظیر تعبیه ویتترین صنایع دستی، اهداء صنایع دستی به میهمانان یا کارکنان در مناسبت های مختلف مانند اعیاد و غیره...

بخش دوم:
نحوه گزینش اتاق های خواب

اصول و مبانی گزینش آپارتمان

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

- حداقل یک واحد در هر طبقه
 - حداقل یک واحد در هر ساختمان
 - حداقل یک واحد با توجه به ظرفیت آپارتمان
 - کوچک ترین مساحت ها در هر ساختمان در نمونه گیری ها لحاظ شوند.
- شرکت ارزیاب باید تعدادی از واحد های مشخص شده در جدول زیر را با توجه به ظرفیت هتل آپارتمان مورد بازدید قرار دهد. امتناع مدیر واحد از در اختیار گذاشتن یک یا چند واحد مشمول بازرسی تنها هنگامی مجاز است که واحد مورد نظر صرفاً بدلیل انجام تعمیرات از چرخه بهره برداری خارج شده است. بمنظور آنکه واحد مذکور در فهرست اتاق های گزینشی وارد نشود، بازرس موظف است ضمن مشاهده و بررسی عینی آن، اطمینان حاصل کند که واحد واقعاً در دست تعمیر می باشد.

کلیه آپارتمان های بهره برداری شده، در روز بازدید که از قبل اعلام می شود عملاً قابل بازدید هستند. لذا، بهره بردار باید طبق مقررات به میهمانان خود اعلام نماید که هتل آپارتمان مورد بازدید قرار خواهد گرفت. حتیواحد هایی که «میهمان در آن خواب است» و یا در حال نظافت هستند نیز در نمونه برداری لحاظ می گردند. در صورت عدم رعایت تعداد واحد هایی که باید مشمول بازرسی قرار بگیرند، ارزیاب دلایل آن را در گزارش نظارتی خود لحاظ می نماید. اختلاف نباید بیشتر از سقف ۲۰٪ تجاوز نماید.

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

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

نمونه گیری آپارتمان ها

جدول مربوط به تعداد آپارتمان های مشمول بازرسی متناسب با ظرفیت هتل آپارتمان

تعداد کل آپارتمان ها	تعداد آپارتمان های مشمول بازرسی
از ۱ تا ۱۰	۶
از ۱۱ تا ۱۵	۸
از ۱۶ تا ۲۰	۱۰
از ۲۱ تا ۲۵	۱۳
از ۲۶ تا ۳۰	۱۵
از ۳۱ تا ۳۵	۱۸
از ۳۶ تا ۴۰	۲۰
از ۴۱ تا ۵۰	۲۴
از ۵۱ تا ۶۰	۲۸
از ۶۱ تا ۷۰	۳۲
از ۷۱ تا ۸۰	۳۶
از ۸۱ تا ۹۰	۴۰
از ۹۱ تا ۱۰۰	۴۵
از ۱۰۱ تا به بالا	۵۰
از ۹۰۱ تا ۱۰۰۰	۴۸
بیش از ۱۰۰۰	۵۰

۴۰

نحوه محاسبه نمرات ارزیابی

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

نحوه محاسبه جمع کل نمرات اعلام شده			
امتیازات الزامی (X)			درجه سه
درجه دو			درجه یک
جمع کل اعلام شده			۲۷۴
			۳۳۰
			۴۶۰
← ۱۰۰٪ امتیازات باید مورد تایید قرار گیرند. (امکان جبران با ۳ برابر کردن ۵٪ امتیازات غیرالزامی) ← ۳۴ امتیاز الزامی غیر قابل جبران نمی توانند در لیست جبرانی های در بالا اشاره شده قرار گیرند. ← معیارهای الزامی غیر قابل جبران (XONC): ۱۱۲، ۱۰۵، ۵۸، ۴۳، ۴۲، ۲۶، ۱۱، ۸			
امتیازات غیر الزامی (O)			درجه سه
درجه دو			درجه یک
جمع کل موجود			۳۹۱
			۳۲۳
			۲۰۱
۵٪ امتیازات غیرالزامی			۱۹
			۱۶
			۱۰
حداکثر نمره قابل جبران با استفاده از امتیازات غیرالزامی			۵۷
			۴۸
			۳۰

جمع امتیازات الزامی:

جمع امتیازات غیرالزامی:

مجموع امتیازات: