



جمهوری اسلامی ایران
وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

**آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و
نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها**

مصوب ۱۳۹۴،۰۶،۰۴

با اصلاحات و الحاقات بعدی

معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

۱۴۰۳

فصل اول - تعاریف

ماده ۱- در این آیین نامه اصطلاحات زیر در معانی مشروح مربوط به کار می‌روند:

الف- وزارت: وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی.

ب- قانون: قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی- مصوب ۱۳۷۰- و اصلاح بعدی آن.

ج- تأسیسات گردشگری: واحدهایی که پس از اخذ مجوزهای لازم از وزارت و با رعایت قوانین و مقررات مربوط به شرح زیر تأسیس یا فعالیت می‌نمایند:

۱- هتل، متل و مهمانپذیر.

۲- مراکز اقامتی خودپذیرایی شامل هتل آپارتمان‌ها، زائرسراها و خانه مسافرها.

۳- اقامتگاه‌های بوم گردی و اقامتگاه‌های سنتی.

۴- مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری.

۵- مجتمع‌ها، اردوگاه‌ها و محوطه‌های گردشگری.

۶- مراکز گردشگری سلامت از قبیل مجتمع‌های سلامت تندرستی و آب‌درمانی و هتل بیمارستان.

۷- محیط‌ها و پارک‌های طبیعت گردی و گردشگری روستایی و عشایری.

۸- مراکز گردشگری ساحلی و دریایی.

۹- واحدهای پذیرایی و انواع غذاخوری‌های منفرد بین‌راهی.

۱۰- تأسیسات اقامتی و پذیرایی واقع در مجتمع‌های خدمات رفاهی بین‌راهی.

۱۱- واحدهای پذیرایی واقع در پایانه (ترمینال) فرودگاه‌ها، پایانه‌های مسافربری زمینی برون شهری، دریایی و ریلی.

۱۲- واحدهای پذیرایی واقع در پایانه‌های مسافری مرزی کشور.

۱۳- سفره‌خانه‌های سنتی.

۱۴- مناطق نمونه گردشگری.

۱۵- دهکده‌های سلامت.

۱۶- دفاتر یا شرکت‌های خدمات سیاحتی و جهانگردی.

۱۷- مهمان سرا (پانسیون).

۱۸- هتل سنتی.

۱۹- انواع هتل بوتیک.

۲۰- رستوران بوتیک و ملل.

۲۱- مراکز اقامتی و پذیرایی سیار.

تبصره- سایر فعالیت های گردشگری که بر اساس نیازهای روز صنعت گردشگری و به منظور ارائه خدمات اقامتی، پذیرایی، تفریحی و سیاحتی به گردشگران ایجاد می شوند، با پیشنهاد وزارت، مشروط به تدوین ضابطه فنی و بهره برداری و تصویب کاربرگ در هیأت مقررات زدایی و بهبود محیط کسب و کار، در زمره مصادیق گردشگری قرار می گیرند.

د- دستگاه اجرایی: دستگاه های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ -

فصل دوم- ضوابط صدور مجوز ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تأسیسات گردشگری

ماده ۲- متقاضی ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تأسیسات گردشگری مکلف است پس از کسب موافقت اولیه وزارت مدارک مورد نیاز را جهت بررسی و تطبیق با ضوابط مربوط به وزارت ارائه کند.

تبصره- مراجع استعلام شونده موظفاند ظرف یک ماه به استعلام های وزارت پاسخ دهند. عدم ارائه پاسخ در مهلت یادشده در حکم موافقت تلقی می گردد.

ماده ۳- تشخیص ایجاد و صدور مجوز انواع تأسیسات گردشگری و همچنین اصلاح، تکمیل، تجهیز و بهره برداری این تأسیسات منحصراً از وظایف و اختیارات وزارت می باشد.

تبصره- کلیه دستگاه های اجرایی موظفاند ضوابط قانونی و مورد عمل خود را در این زمینه جهت ملاحظه و رعایت آن ها به وزارت اعلام نمایند و وزارت هنگام صدور مجوز مقررات مزبور را لحاظ خواهد نمود.

ماده ۴- شهرداری ها و سایر مراجع صادرکننده پروانه ساختمان تأسیسات گردشگری موظفاند ضمن رعایت ضوابط مربوط به خود، مقررات اعلام شده توسط وزارت را نیز رعایت نمایند.

تبصره- مراجع صادرکننده پروانه ساختمان، مجاز به صدور پروانه احداث ساختمان تأسیسات گردشگری قبل از اعلام موافقت وزارت نمی باشند.

ماده ۵- دارنده مجوز ایجاد، اصلاح و یا تکمیل تأسیسات گردشگری مکلف است طرح مربوط را بر اساس برنامه زمان بندی شده مورد تأیید وزارت به پایان برساند و به طور مرتب پیشرفت کار را به وزارت اطلاع دهد.

تبصره- علل قهری و اضطراری (از قبیل وقوع جنگ، سیل، زلزله و ...) به تشخیص وزارت شامل تأخیر نمی باشد.

فصل سوم- ضوابط صدور پروانه بهره برداری

ماده ۶- دارنده مجوز احداث تأسیسات گردشگری موظف است پس از اتمام عملیات ساختمانی و تجهیز واحد مربوط، مراتب را جهت دریافت پروانه بهره برداری موقت به اطلاع وزارت برساند. وزارت باید نسبت به صدور پروانه موقت صرفاً برای یک دوره شش ماهه اقدام نماید. در این مدت دارنده مجوز باید نسبت به اخذ گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری اقدام و وزارت برای واحدهایی که موفق به اخذ گواهینامه مذکور شده اند، پروانه بهره برداری صادر نماید.

تبصره ۱- وزارت صرفاً برای محل های تأیید شده، پروانه بهره برداری صادر خواهد کرد و پروانه های صادره قابل تسری برای تأسیسات گردشگری نقاط دیگر نمی باشد.

تبصره ۲- مدت اعتبار پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری از تاریخ صدور، سه سال تمام بوده و تمدید آن از طریق وزارت منوط به بررسی اعتبار مجدد گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری است.

تبصره ۳- پروانه بهره برداری صادر شده برای هر واحد تأسیسات گردشگری شامل کلیه فعالیت های آن واحد می باشد. در صورت واگذاری هریک از فعالیت ها به اشخاص غیر، مسئولیت حسن اداره آن ها صرفاً با دارنده مجوز می باشد.

تبصره ۴- کلیه متقاضیان تأسیسات گردشگری موظفاند حداقل یک ماه قبل از اتمام مدت اعتبار پروانه بهره برداری نسبت به تمدید پروانه اقدام نمایند. وزارت مکلف است در صورت انقضای مدت اعتبار پروانه بهره برداری و عدم ایفای تعهدات مربوط از سوی متقاضی از ادامه فعالیت واحد جلوگیری نماید.

ماده ۷- بهره بردار تأسیسات گردشگری باید دارای شرایط زیر باشد:

الف- دارا بودن گواهی صلاحیت های حرفه ای لازم به تأیید مراجع ذی ربط.

ب- داشتن پروانه اشتغال به کار از مرجع ذی صلاح برای اتباع خارجی.

ج- داشتن کارت پایان خدمت و وظیفه یا معافیت دائم برای اتباع ذکور ایرانی.

تبصره ۱- هرگاه متقاضی پروانه بهره برداری شخص حقوقی باشد، باید در اساسنامه آن، زمینه خدمات گردشگری پیش بینی شده باشد.

تبصره ۲- در صورت مشاع بودن مالکیت تأسیسات گردشگری، مالکین موظفاند شخص واجد شرایط را به عنوان نماینده رسمی معرفی نمایند و پروانه بهره برداری فقط به نام وی صادر خواهد شد. در صورت بروز اختلاف بین ذی نفعان و عدم معرفی نماینده ذی صلاح، تا زمان صدور رأی قطعی از سوی مراجع قضایی ذی صلاح، پروانه بهره برداری با نظر کمیسیون عالی موضوع تبصره (۴) ماده (۱۱) این آیین نامه، صادر و تمدید خواهد شد.

تبصره ۳- در صورتی که دارنده پروانه بهره برداری فوت نماید وراثت یا نماینده قانونی آن ها موظفاند تا یک سال با رعایت تبصره (۲) این ماده تقاضای صدور پروانه بهره برداری مجدد نمایند. در این مدت پروانه بهره برداری قبلی به قوت خود باقی خواهد بود.

ماده ۸- انتقال پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری در صورت واجد شرایط بودن متقاضی جدید منوط به موافقت وزارت می باشد.

ماده ۹- تبدیل و تغییر نوع بهره برداری تأسیسات گردشگری تحت هر عنوان باید با موافقت وزارت باشد.

فصل چهارم - ضوابط درجه بندی

ماده ۱۰- تأسیسات گردشگری حسب نوع، بر اساس مشخصات فنی، تجهیزات، نیروی انسانی و کیفیت ارائه خدمات به شرح زیر درجه بندی می شوند:

الف- هتل ها، مناطق نمونه گردشگری، مجتمع های گردشگری، مراکز تفریحی و سرگرمی، مجتمع های تندرستی، آب درمانی و دهکده سلامت، به پنج درجه یک ستاره، دو ستاره، سه ستاره، چهار ستاره و پنج ستاره.

ب- سایر تأسیسات گردشگری به سه درجه یک ستاره، دو ستاره و سه ستاره.

تبصره ۱- شرح مشخصات، ضوابط و درجه بندی تأسیسات گردشگری موضوع این ماده توسط وزارت تعیین و پس از تأیید وزیر اجرا خواهد شد.

تبصره ۲- وزارت می تواند به واحدهای اقامتی و پذیرایی که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب ارائه می کنند، طبقه ممتاز اعطا نماید.

ماده ۱۱- درجه بندی، سلب و تغییر درجه، تعطیلی موقت و یا لغو پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری بر عهده کمیسیون درجه بندی است که با عضویت مدیرکل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان و یا معاون گردشگری استان، نماینده تشکل صنفی گردشگری و نماینده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری وزارت در استان ها تشکیل می شود. کمیسیون یادشده موظف است بر طبق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری مصوب، ضوابط و دستورالعمل های ابلاغ شده وزارت، تأسیسات گردشگری را در چارچوب این آیین نامه درجه بندی، سلب و تغییر درجه دهد. وزارت می تواند از شرکت های صاحب صلاحیت به عنوان عوامل تطبیق استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری استفاده نماید.

تبصره ۱- شیوه نامه درجه بندی، شرح وظایف و نحوه عملکرد شرکت های عامل تطبیق توسط وزارت تدوین و پس از تأیید وزیر ابلاغ خواهد شد.

تبصره ۲- درجه بندی آن دسته از تأسیسات گردشگری که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آن ها هنوز مصوب نگردیده حسب پیشنهاد هر یک از اعضای کمیسیون درجه بندی و مطابق مفاد شیوه نامه درجه بندی تأسیسات گردشگری انجام خواهد شد.

تبصره ۳- درجه تعیین شده در موافقت اصولی صادره صرفاً به عنوان درجه اولیه تلقی شده و مرجع نهایی تعیین درجه، کمیسیون درجه بندی است. در صورت اعتراض بهره بردار به رأی صادره موضوع وفق مفاد شیوه نامه درجه بندی تأسیسات گردشگری بررسی خواهد شد.

تبصره ۴- بهره بردار تأسیسات گردشگری می تواند ظرف پانزده روز پس از ابلاغ رأی به صورت کتبی به آن اعتراض نماید. اعتراض به رأی کمیسیون درجه بندی به کمیسیون عالی تجدیدنظر مرکب از نماینده معاون گردشگری وزارت، مدیرکل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، مدیرکل حقوقی وزارت و نماینده تشکل صنفی مربوط مورد رسیدگی و رأی صادره، قطعی و لازم الاجرا است.

ماده ۱۲- در هر یک از تأسیسات گردشگری که موفق به دریافت گواهینامه استاندارد کیفیت خدمات گردشگری شده اند نرخ اتاق، اغذیه و سایر خدمات توسط بهره بردار پیشنهاد شده و پس از تأیید تشکل صنفی گردشگری و تأیید نهایی مدیرکل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان، یک نسخه از آن به منظور نصب در واحد مورد بهره برداری ارسال می گردد. نرخ آن دسته از تأسیسات گردشگری که استانداردهای کیفیت خدمات گردشگری آن ها هنوز مصوب نشده، مشترکاً توسط وزارت و تشکل صنفی گردشگری و با در نظر گرفتن شاخص نرخ تورم سالیانه اعلام شده از سوی بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران تعیین و به بهره بردار ابلاغ می شود.

تبصره- بهره برداران تأسیسات گردشگری موظف به رعایت نرخ نامه های ابلاغی می باشند و در صورت تخطی مطابق تبصره (۱) ماده (۱۷) با آن ها برخورد خواهد شد.

ماده ۱۳- وزارت باید ظرف شش ماه پس از صدور پروانه بهره برداری موقت نسبت به درجه بندی و صدور پروانه بهره برداری جهت تأسیسات گردشگری اقدام کند.

فصل پنجم- شرایط اداره کنندگان تأسیسات گردشگری

ماده ۱۴- مسئولیت اداره تأسیسات گردشگری موضوع این آیین نامه به عهده مدیری خواهد بود که واجد شرایط زیر باشد:

الف- متدین به دین اسلام و یا سایر ادیان رسمی مصرح در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران برای اتباع ایرانی.

ب- دارا بودن گواهی عدم سوء پیشینه کیفری در حدود مقرر در ماده (۲۵) قانون مجازات اسلامی -مصوب ۱۳۹۲-

ج- دارا بودن کارت پایان خدمت و یا معافیت دائم برای اتباع ذکور ایرانی.

د- اجازه اشتغال به کار از مراجع مربوط برای اتباع خارجی.

ه- دارا بودن گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر و داشتن کارت معاینه بهداشتی.

و- دارای مدرک تحصیلی متناسب با تأسیسات گردشگری بر اساس دستورالعملی که به تأیید وزیر می رسد.

ز- دارا بودن گواهینامه معتبر مربوط به طی دوره آموزشی تخصصی از مراکز آموزشی داخل یا خارج از کشور و یا موفقیت در آزمون فنی و تخصصی وزارت.

ح- تسلط به یکی از زبان های خارجی توسط مدیران هتل های سه، چهار و پنج ستاره و تأسیسات گردشگری ویژه به تناسب درجه واحد در حد لزوم حسب دستورالعمل وزارت.

تبصره- مهمان سراها (پانسیون ها)، خانه مسافرها، زائرسراها، اقامتگاه های بوم گردی و واحدهای پذیرایی منفرد بین راهی از شمول بند (و) این ماده و تبصره های (۱) و (۲) ماده (۱۵) این آیین نامه مستثنی می باشند.

ماده ۱۵- وزارت برای مدیران تأسیسات گردشگری واجد شرایط کارت مدیریت صادر خواهد کرد. مدت اعتبار این کارت سه سال است و صدور و تمدید کارت مدیریت منوط به ارائه تقاضای کتبی به وزارت می باشد.

تبصره ۱- هر شخص فقط می تواند در یک زمان مدیریت یک واحد از تأسیسات گردشگری را عهده دار شود.

تبصره ۲- مدیران تأسیسات گردشگری غیر از اشتغال در واحد مربوط نباید شغل دیگری داشته باشند.

ماده ۱۶- دارندگان پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری در صورت غیبت مدیر واحد به مدت بیش از دو ماه موظفاند پس از موافقت کتبی وزارت، نسبت به معرفی جانشین واجد شرایط اقدام نمایند. جانشین، حداکثر سه ماه می تواند اداره واحد گردشگری را عهده دار شود. در صورتی که مدیر در پایان مدت موافقت شده حضور خود را در محل کار کتباً اعلام ننماید، وزارت می تواند او را از مدیریت عزل و با واحد مربوط برابر ماده (۱۸) رفتار نماید.

فصل ششم - نظارت بر فعالیت تأسیسات گردشگری

ماده ۱۷- نظارت بر فعالیت تأسیسات گردشگری موضوع این آیین نامه از جهت سطح و کیفیت ارائه خدمات و رعایت ضوابط درجه بندی و نرخ های تعیین شده به عهده وزارت است. در صورت مشاهده قصور یا تقصیر در اداره مطلوب تأسیسات گردشگری و یا هرگونه نارسایی و تخلف از مفاد این آیین نامه به شرح زیر عمل خواهد شد:

الف- تذکر کتبی با درج در سابقه واحد.

ب- اخطار کتبی با تعیین مهلت مناسب جهت رفع اشکال و نارسایی.

ج- کاهش درجه تأسیسات گردشگری موضوع ماده (۱۰).

د- تعلیق مجوز بهره برداری تا رفع اشکال و نارسایی ها (در خصوص تأسیسات پذیرایی حداکثر تا یک ماه).

ه- لغو پروانه بهره برداری.

تبصره ۱- در صورت وقوع گران فروشی، کم فروشی، عدم ارائه خدمات مطلوب و وضعیت نامناسب بهداشتی، وزارت می تواند برابر بند (د) این ماده اقدام نماید.

تبصره ۲- وزارت می تواند مدیر یا بهره بردار متخلف لغو مجوز شده را به مدت دو سال از تصدی مدیریت یا بهره برداری تأسیسات گردشگری محروم نماید.

تبصره ۳- کاهش درجه، تعلیق و لغو پروانه بهره برداری تأسیسات گردشگری، صرفاً با تأیید کمیسیون درجه بندی امکان پذیر خواهد بود.

ماده ۱۸- در صورت فوت، استعفا یا لغو کارت مدیریت واحد گردشگری، بهره بردار موظف است ظرف دو ماه نسبت به تعیین و معرفی مدیر واجد شرایط طبق ماده (۱۵) اقدام نماید. در صورت عدم اقدام، وزارت می تواند واحد مزبور را تعطیل نماید.

ماده ۱۹- چنانچه رسیدگی به تخلف واحد تأسیسات گردشگری از حیطه اختیارات وزارت خارج باشد باید فوراً موضوع به مراجع ذی صلاح جهت اقدام قانونی اعلام شود.

ماده ۲۰- چنانچه واحد گردشگری بدون داشتن مجوز و یا عذر موجه سه ماه تعطیل باشد، پروانه بهره برداری آن رأساً توسط وزارت لغو و برای شروع بهره برداری مجدد رعایت کلیه مواد این آیین نامه الزامی است.

تبصره ۱- تشخیص موجه یا غیرموجه بودن علت تعطیل با وزارت است.

تبصره ۲- تأسیسات گردشگری که فعالیت آن‌ها فصلی است به تشخیص وزارت مشمول این ماده نخواهند بود.

ماده ۲۱- مدیران تأسیسات گردشگری موظف‌اند فهرست نرخ اتاق، اغذیه، آشامیدنی‌ها و سایر خدمات واحد مربوط را در برگه‌ها و اندازه‌های استاندارد در محلی مناسب در معرض دید مسافران و مهمانان نصب نموده و متعهد به رعایت آن باشند.

تبصره- تأسیسات گردشگری موظف‌اند صورت‌حساب‌ها و فهرست نرخ اغذیه و سایر خدمات خود را روی نمونه‌هایی که به زبان فارسی و یکی از زبان‌های خارجی تهیه شده است، به مشتریان ارائه نمایند.

ماده ۲۲- مدیر واحد اقامتی موظف است گزارش روزانه ورود و خروج مهمانان و سایر اطلاعات آماری موردنیاز وزارت را طبق دستورالعمل‌های صادره وزارت تهیه و به وزارت ارائه نماید.

تبصره- وزارت می‌تواند در صورت عدم ارائه اطلاعات مورد درخواست برابر ماده (۱۷) با واحدهای مستنکف، رفتار نماید.

فصل هفتم - متفرقه

ماده ۲۳- ادارات نظارت بر اماکن عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مکلف‌اند به تقاضای وزارت، رأساً از ادامه فعالیت تأسیسات گردشگری که برخلاف این آیین‌نامه عمل کنند و همچنین تأسیسات غیرمجاز که به اسکان و پذیرایی میهمانان و مسافران مبادرت می‌نمایند، جلوگیری و نتیجه را کتباً به وزارت اعلام نمایند.

تبصره ۱- جلوگیری از ادامه فعالیت تأسیسات گردشگری متخلف و غیرمجاز باید پس از تعیین مهلت مناسب به تشخیص وزارت و در صورت لزوم همراه با لاک و مهر یا پلمپ تمام یا قسمتی از واحد صورت گیرد که حدود آن به اعلام وزارت می‌باشد.

تبصره ۲- در موارد سلب درجه و تعطیل دائم واحد گردشگری، مراجع مذکور در این ماده موظف‌اند هم‌زمان با اجرای دستور تعطیل نسبت به محو نام و سایر علائم و آثار واحد گردشگری از روی تابلوها و مانند آن اقدام نمایند.

ماده ۲۴- تأسیسات گردشگری سازمان‌های دولتی، شهرداری‌ها و نهادهای انقلاب اسلامی نیز مشمول مفاد این آیین‌نامه می‌باشد. سازمان‌های دولتی مشمول این آیین‌نامه ملزم به احراز آن دسته از شرایط مندرج در این آیین‌نامه که بر اساس دولتی بودن آن‌ها موضوعیت ندارند، نمی‌باشند.

ماده ۲۵- وزارت دستورالعمل نحوه تشکیل و فعالیت تشکل‌های تأسیسات گردشگری و نیز صدور مجوز برای اشخاص حقوقی برای فعالیت در تأسیسات گردشگری و سایر دستورالعمل‌های موردنیاز در اجرای این آیین‌نامه را تهیه و با تأیید وزیر ابلاغ می‌نماید.

ماده ۲۶- این تصویب‌نامه، جایگزین تصویب‌نامه شماره ۷۴۰۸/ت/۱۴۱ مورخ ۲/۳/۱۳۶۸ و اصلاحات بعدی آن می‌شود.