

بسمه تعالی



وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

معاونت گردشگری

## ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل ها

معاونت گردشگری

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

زمستان ۱۴۰۴

## مقدمه

با استناد به اصل ۱۳۸ قانون اساسی و تبصره ۱ ماده ۱۰ آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها مصوب ۱۳۹۴ و اصلاحات بعدی ضوابط فنی، ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری برعهده وزارتخانه متبوع می باشد. از آنجا که بر اساس شرح وظایف مصوب، تدوین، اصلاح و بروزرسانی ضوابط فنی-معماری- ضوابط بهره برداری تاسیسات مندرج در ماده ۱ آیین نامه مزبور بر عهده اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری معاونت گردشگری است، علی الاصول هر پنج سال با توجه به نیازهای جدید، ضوابط تاسیسات گردشگری نیاز به بروزرسانی دارد. در همین راستا ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل ها ابلاغی سال ۱۳۹۶ با همکاری تشکل های گردشگری و اخذ نظرات و پیشنهادات فعالان این حوزه، خبرگان، اساتید دانشگاه، ارزیابان مجرب و کارشناسان وزارتخانه در کارگروه های تخصصی مورد اصلاح قرار گرفته و تحت عنوان « ضوابط ارزیابی و درجه بندی هتل ها» بدین شرح ابلاغ می گردد.

فرم ارزیابی هتل ها بر اساس ضوابط و استانداردهای مصوب وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی تهیه و تدوین شده است و باید توسط ارزیابان واجد شرایط و دارای مجوز فعالیت ارزیابی از این وزارت تکمیل گردد. تکمیل این فرم ها توسط افراد فاقد صلاحیت و مجوز فعالیت ارزیابی، نامعتبر بوده و کمیسیون درجه بندی از تائید فرم های ارزیابی که توسط افراد فاقد صلاحیت تکمیل شده است، خودداری خواهد کرد. واحد گردشگری براساس درجه تعیین شده در پروانه بهره برداری فعلی واحد، ارزیابی خواهد شد و در صورت درخواست ارتقاء می بایست مطابق ماده ۲۰ شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری مصوب ۱۴۰۰ اقدام شود. در خصوص واحدهای جدید التاسیس، تقاضای واحد براساس درجه مصوب در موافقتنامه اصولی صادره قابل طرح می باشد.

## الف) اعضای گروه ارزیابی

برای تشکیل گروه ارزیابی هتل ها، از سه کارشناس ارزیاب واجد شرایط با ترکیب زیر استفاده خواهد شد:

- ۱- کارشناس ارزیاب امور فنی، ساختمانی و تاسیسات
- ۲- کارشناس ارزیاب امور خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی
- ۳- کارشناس ارزیاب امور ایمنی و بهداشت

## ب) مراحل و راهنمای تکمیل فرم ارزیابی

قبل از شروع عملیات ارزیابی، چک لیست ارزیابی از سوی مدیر فنی شرکت طرح تطبیق به اعضای گروه ارزیابی تحویل و نحوه تکمیل آن توضیح داده می شود. همچنین، مسئولیت هماهنگی، توجیه و راهنمایی بهره بردار درباره نحوه اجرای عملیات ارزیابی بر عهده مدیر فنی خواهد بود.

گروه ارزیابی در موعد مقرر عملیات ارزیابی را آغاز نموده و ارزیابان موظف به تکمیل کلیه بخش های چک لیست ارزیابی هستند. موضوعاتی که در فرم ارزیابی مطرح شده است، بر اساس مستندات و مشاهدات، توسط کارشناس ارزیاب مورد ارزیابی قرار می گیرد. ارزیابی بر اساس گفته ها، شنیده ها و احتمالات فاقد اعتبار است.

تیم ارزیابی، باید اصول و روش نمونه گیری تعیین شده را برای گزینش اتاق هایی که مشمول بازرسی قرار می گیرند لحاظ نمایند. در روش نمونه گیری که بر مبنای جدول زیر صورت خواهد پذیرفت، الزاماً موارد زیر مدنظر قرار گیرد: حداقل یک اتاق در هر طبقه، حداقل یک اتاق در هر ساختمان، حداقل یک اتاق از هر نوع با توجه به ظرفیت اتاق (اتاق یک نفره، اتاق دو نفره و غیره) و لحاظ نمودن کوچکترین مساحت ها در هر ساختمان در نمونه گیری.

تعداد کل اتاق‌های هتل	تعداد اتاق‌های مشمول بازدید
از ۱ تا ۱۰	۱۰
از ۱۱ تا ۱۵	۱۳
از ۱۶ تا ۲۰	۱۴
از ۲۱ تا ۲۵	۱۵
از ۲۶ تا ۳۰	۱۷
از ۳۱ تا ۳۵	۱۸
از ۳۶ تا ۴۰	۲۰
از ۴۱ تا ۵۰	۲۵
از ۵۱ تا ۶۰	۲۸
از ۶۱ تا ۷۰	۳۰
از ۷۱ تا ۸۰	۳۲
از ۸۱ تا ۹۰	۳۴
از ۹۱ تا ۱۰۰	۳۶
از ۱۰۱ تا ۲۰۰	۳۸
از ۲۰۱ تا ۳۰۰	۴۰
بالای ۳۰۰	۵۰

امتناع مدیر واحد از در اختیار گذاشتن یک یا چند اتاق مشمول بازرسی تنها هنگامی مجاز است که اتاق مورد نظر صرفاً به دلیل انجام تعمیرات از چرخه بهره‌برداری خارج شده است. به منظور آن که اتاق مذکور در فهرست اتاق‌های گزینشی قرار نگیرد، ارزیاب موظف است ضمن مشاهده و بررسی عینی آن، اطمینان حاصل کند که اتاق مذکور واقعاً در دست تعمیر می‌باشد. کلیه اتاق‌های بهره‌برداری شده در روز بازدید، که از قبل اعلام می‌شود عملاً قابل بازدید هستند. لذا، بهره‌بردار باید طبق مقررات به میهمانان خود اعلام کند که هتل مورد بازدید قرار خواهد گرفت. حتی اتاق‌هایی که «میهمان در آن خواب است» و یا «در حال نظافت هستند» نیز در نمونه برداری لحاظ می‌گردند. در صورتی که ارزیاب قصد بازدید از اتاقی را دارد که میهمان در آن مقیم است، بهره‌بردار یا نماینده وی که ارزیابان را همراهی می‌نماید، باید پیرو اطلاع رسانی قبلی با میهمان صحبت نموده و هماهنگی لازم را انجام دهد.

ضوابط معیارهای مندرج در جدول درجه بندی به قرار ذیل می باشد:

- XONC: معیار مربوطه برای درجه مورد نظر الزامی و غیرقابل جبران می‌باشد.
  - X: معیار مربوطه برای درجه مورد نظر الزامی بوده، لیکن بخشی از مجموع امتیازات این معیار قابل جبران است.
  - O: معیار مورد نظر انتخابی و غیرالزامی بوده و برای جبران بخشی از مجموع امتیازات معیار X مورد استفاده قرار می گیرد.
  - NA (غیرقابل تطبیق): در برخی موارد، چنانچه هتل از یک خدمت یا تجهیزات مطرح شده در یک معیار برخوردار نباشد، مورد محاسبه قرار نمی‌گیرد، ولی در صورتی که واحد دارای خدمات مورد نظر بوده، باید شرایط و شرح معیار را دارا باشد.
- در تکمیل چک لیست ارزیابی هتل‌ها، هر آیتم براساس نظر ارزیاب تخصصی که نوع آن در قسمت شرح معیار ذکر شده است، بررسی خواهد شد. در برخی موارد، نظر دو یا سه ارزیاب به صورت تجمیعی و بر اساس نظر اکثریت ملاک قرار گرفته شده است.
- در صورت عدم وجود هر یک از معیارها، چنانچه وجود آن معیار براساس ضوابط مصوب الزامی یا الزامی غیرقابل جبران باشد، در ردیف آن معیار و در ستون امتیاز ارزیابی، امتیاز صفر (با حروف، نه با عدد) درج خواهد شد. ارزیاب باید نوع عدم انطباق را مشخص کرده و در قسمت توضیحات، شرح مربوط به آن را قید نماید.
- چنانچه بر اساس ضوابط، وجود آن معیار غیرالزامی باشد، در صورتی که واحد آن معیار را دارا می‌باشد، در ستون امتیاز ارزیابی، امتیاز آن معیار به عنوان امتیاز غیرالزامی (تشویقی) لحاظ خواهد شد و در صورتی که آن معیار را دارا نمی‌باشد، در ستون امتیاز ارزیابی علامت خط تیره (-) درج خواهد شد.

همچنین اگر معیار مربوطه برای واحد غیرقابل تطبیق باشد، در ستون امتیاز ارزیابی عبارت (NA) نوشته می‌شود. به عنوان مثال، یک هتل ۲ ستاره الزامی به داشتن فضای رستوران ندارد، ولی در صورت داشتن رستوران، واحد ملزم به رعایت الزامات مربوط به فضا، تجهیزات، امکانات و وضعیت ایمنی و بهداشت فضای تعیین شده خواهد بود.

ارزیابان در تکمیل چک لیست ارزیابی، مجاز به تغییر نمرات تعیین شده در ستون امتیازات نمی‌باشند. به عنوان مثال، اگر برای یک معیار ۵ امتیاز در نظر گرفته شده است، در صورت احراز شرایط، صرفاً نمره ۵ منظور می‌گردد. در غیر این صورت و عدم احراز شرایط، چنانچه آن معیار الزامی یا الزامی غیرقابل جبران باشد، عدم انطباق در نظر گرفته می‌شود و چنانچه غیرالزامی بوده و یا در بازدید رفع عدم انطباق مرتفع نشده باشد، نمره «صفر» لحاظ خواهد شد. تحت هیچ شرایطی درج نمرات ۱ الی ۴ یا بالاتر از ۵ برای این معیار امکان‌پذیر نمی‌باشد.

بلافاصله پس از اتمام عملیات ارزیابی، ارزیابان کلیه صفحات گزارش را تأیید و ممه‌ور نموده و حداکثر ظرف مدت یک هفته گزارشات ارزیابی را به شرکت عامل تطبیق تحویل می‌دهند. مدیر فنی شرکت ضمن بررسی گزارش، مواردی را که دارای عدم انطباق می‌باشد احصاء و تجمیع نموده و جهت رفع نواقص در بازه زمانی مشخص، رسماً به واحد گردشگری اعلام می‌نماید. چنانچه گزارش فاقد موارد عدم انطباق باشد، پس از محاسبه و تایید امتیازات توسط مدیر فنی، چک لیست تجمیعی تکمیل شده منضم به فرم‌های شماره یک، دو و سه (بصورت فیزیکی یا الکترونیکی) از سوی شرکت عامل تطبیق، جهت طرح و تصویب در کمیسیون درجه بندی، به اداره کل استان ارائه و تاییدیه تحویل آنها اخذ می‌گردد.

در خصوص عدم انطباق‌های واحد گردشگری، موارد زیر حائز اهمیت است:

عدم انطباق جزئی یک اشکال منفرد در رویه و یا اجرای ضوابط و استانداردهای مصوب است که به کلیت سیستم لطمه نمی‌زند. عدم انطباق عمده ممکن است به یکی از دلایل ذیل در واحد گردشگری ایجاد شده باشد: عدم وجود و یا حذف یکی از فضاهای الزامی، وجود اشکال عمده فنی در تاسیسات و امور ساختمانی واحد گردشگری، نقص و فرسودگی عمده در تجهیزات واحد گردشگری، نقص عمده در خدمات الزامی، عدم استفاده از نیروی انسانی کافی و آموزش دیده، وجود نقص در امور بهداشتی و ایمنی واحد گردشگری، نداشتن مدیر واجد شرایط، عدم اجرای کامل یک رویه یا دستورات کاری که در ضوابط و استانداردهای مصوب پیش بینی شده است و یا تعدد موارد عدم انطباق جزئی که در مجموع نشان از عدم اجرای بخشی از ضوابط و استانداردهای مصوب را داشته باشد.

واحد گردشگری برای رفع موارد عدم انطباق جزئی حداکثر یک ماه و برای رفع موارد عدم انطباق عمده حداکثر سه ماه فرصت خواهد داشت. حداکثر یک هفته پس از اعلام رفع نواقص از سوی واحد گردشگری و یا اتمام مهلت زمانی قید شده، کارشناس ارزیابی رفع عدم انطباق از سوی شرکت عامل تطبیق به واحد گردشگری اعزام خواهد شد. پیش از اعزام ارزیاب رفع عدم انطباق، مدیر فنی موظف است نسخه‌ای از چک لیست ارزیابی اولیه و فهرست موارد عدم انطباق اعلام شده را در اختیار وی قرار دهد. ارزیاب رفع عدم انطباق نباید در گروه ارزیابی اولیه حضور داشته و دارای گرید A یا B باشد. برای ارزیابی رفع عدم انطباق هتل‌های ۴ و ۵ ستاره صرفاً ارزیاب گرید A مورد تایید است.

ارزیاب رفع عدم انطباق، در صورت انجام اقدام اصلاحی، در جلوی ردیف معیار مربوطه و در قسمت «امتیاز ارزیابی رفع عدم انطباق»، امتیاز معیار را درج می‌کند و در صورت عدم انجام اقدام لازم به منظور رفع نواقص، در ردیف معیار و در ستون رفع عدم انطباق، صفر (با حروف) درج خواهد شد. امتیاز درج شده بدون مهر و امضاء اعتبار ندارد.

(توجه: توضیحات فوق در خصوص عدم انطباق و گرید ارزیاب‌ها، از جهت تشریح و کمک به درک موضوع ارزیابی است و تعاریف مربوطه به صورت دقیق در شیوه‌نامه ارزیابی و درجه بندی تاسیسات گردشگری مصوب شهریور ماه ۱۴۰۰ به صورت دقیق ذکر گردیده و ملاک عمل می‌باشد).

پس از ارزیابی رفع عدم انطباق، مدیر فنی امتیازات را محاسبه خواهد کرد. پس از تایید امتیازات توسط مدیر فنی، چک لیست تجمیعی تکمیل شده منضم به فرم‌های شماره یک، دو و سه (بصورت فیزیکی یا الکترونیکی) از سوی شرکت عامل تطبیق جهت طرح و تصویب در کمیسیون درجه بندی، به اداره کل استان ارائه و تاییدیه تحویل آنها اخذ می‌گردد.

## پ) نکات مهم در تکمیل فرم‌های ارزیابی

- مدیر فنی و کارشناسان ارزیاب، باید محل مربوطه در فرم را مهر و امضاء نموده و از نوشتن نام و کد شناسایی با دست خودداری کنند.
- مهر هر یک از عوامل اجرایی باید شامل: نام و نام خانوادگی ارزیاب یا مدیر فنی، رسته ارزیابی و کد ارزیاب باشد.

- پس از تحویل گزارش گروه ارزیابی و تأیید مدیر فنی، مندرجات فرم ارزیابی قابل تغییر نیست؛ مگر اینکه عملیات ارزیابی مجدداً توسط گروه ارزیاب دیگری تکرار شود یا نظر کمیسیون درجه‌بندی، بررسی یا ارزیابی مجدد رفع عدم انطباق باشد. در این صورت، کمیسیون با ذکر دلیل، تکرار عملیات ارزیابی یا ارزیابی رفع عدم انطباق را مشخص کرده و در صورت جلسه تعیین می‌کند که هزینه ارزیابی مجدد را کدام یک از طرفین قرارداد (شرکت عامل تطبیق یا واحد گردشگری) باید پرداخت کنند.
- فرم‌های ارزیابی مخدوش پذیرفته نیست و در صورت بروز خط‌خوردگی محدود، موضوع می‌بایست قبل از تحویل گزارش توسط کارشناس ارزیاب مربوطه، گواهی شده باشد. همچنین، رعایت محدودیت‌های زمانی مشخص شده جهت تکمیل و ارائه گزارش ارزیابی ضروری بوده و عدم توجه به آن در ارزیابی عملکرد عوامل اجرایی طرح، موثر خواهد بود.
- مفاد مندرج در ضابطه نمی‌تواند با قوانین و مقررات بالادستی مغایرت داشته باشد. چنانچه در خصوص هر یک از بندهای مندرج در جداول (۱۹۷ بند) به دلایل مختلف، ابهام یا تعارضی بروز نماید، نظر و تفسیر کمیسیون عالی موضوع تبصره ۴ ماده ۱۱ آیین نامه، ملاک عمل می‌باشد.
- بازه زمانی مابین عقد قرارداد ارزیابی تا زمان تحویل گزارش نهایی به اداره کل استان، نباید بیشتر از هفت ماه باشد. در موارد خاص که رفع موارد عدم انطباق نیازمند زمان بیشتری است، اداره کل استان با هماهنگی اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، می‌تواند مدت زمان قید شده را یکبار و حداکثر به مدت سه ماه تمدید نماید. عدم رعایت زمانبندی تعیین شده، در ارزیابی عملکرد شرکت های عامل تطبیق و تمدید مجوز فعالیت ایشان، مدنظر قرار خواهد گرفت.

شماره:

تاریخ:

پیوست:

## فرم شماره ۱

اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان / منطقه آزاد .....

با سلام و احترام؛

به پیوست چکلیست‌های ارزیابی هتل ..... به انضمام فرم مشخصات گروه ارزیابی و فرم گزارش نهایی عملیات ارزیابی، جهت طرح در کمیسیون درجه‌بندی تقدیم می‌گردد.

مدیرعامل

شرکت عامل تطبیق .....

## فرم شماره ۲

### مشخصات گروه ارزیابی هتل .....

اعضای گروه ارزیابی:

ارزیاب فنی، ساختمان و تاسیسات	مهر و امضا
ارزیاب ایمنی و بهداشت	مهر و امضا
ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی	مهر و امضا
ارزیاب رفع عدم انطباق	مهر و امضا

بدین وسیله تأیید می‌گردد اعضای گروه ارزیابی مطابق ضوابط و مقررات وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی واجد شرایط بوده و با امضای این برگه عضویت در گروه ارزیابی هتل ..... را پذیرفتند.

شروع عملیات ارزیابی روز ..... مورخ .....

تاریخ ارزیابی رفع عدم انطباق روز ..... مورخ .....

مهر و امضای مدیر فنی شرکت عامل تطبیق

## فرم شماره ۳

### گزارش نهایی ارزیابی هتل .....

عملیات ارزیابی هتل ..... در روز ..... مورخ ..... آغاز و در روز .....  
مورخ ..... پایان یافت. با توجه به نتایج گزارش اعضای گروه ارزیابی، این هتل شرایط لازم  
برای اخذ درجه ..... ستاره را دارد  / ندارد

..... مجموع امتیاز معیارهای الزامی غیرقابل جبران (XONC) در ارزیابی اولیه  
..... مجموع امتیاز معیارهای الزامی قابل جبران (X) در ارزیابی اولیه  
..... مجموع امتیاز معیارهای غیرالزامی (O) در ارزیابی اولیه

..... مجموع امتیاز معیارهای الزامی غیرقابل جبران (XONC) پس از ارزیابی رفع عدم انطباق  
..... مجموع امتیاز معیارهای الزامی قابل جبران (X) پس از ارزیابی رفع عدم انطباق  
..... مجموع امتیاز معیارهای غیرالزامی (O) پس از ارزیابی رفع عدم انطباق

توضیحات:

مهر و امضاء مدیرفنی

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
<b>وضعیت عمومی (مدارک و مستندات)</b>										
۱	مدارک و مستندات فعالیت هتل	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	بررسی مدارک و مستندات فعالیت هتل، از جمله پروانه بهره برداری، نرخنامه، کارت مدیریت و کلیه مدارک مرتبط با خدمات، تجهیزات و فضاهایی که فعالیت آن‌ها به لحاظ قانونی مستلزم اخذ تأییدیه می باشد. (هر سه ارزیاب)		
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد </p> <p style="text-align: center;">شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۲	ساختار نیروی انسانی	۳	XONC	XONC	X	O	O	وجود چارت سازمانی مصوب و بروز شده متناسب با درجه و ظرفیت هتل. تفکیک مشخص نیروها و نحوه جذب و شرایط احراز پست آنها بر اساس واحدهای مختلف و کلیدی اقامتی، پذیرایی و تشریفات و تفریحات و غیره. انطباق تعداد کل کارکنان هتل با استاندارد حداقل ۱ نفر به ازای هر اتاق در هتل های ۵ ستاره. برای تایید این معیار، ارزیاب باید اسامی مندرج در لیست بیمه تامین اجتماعی را با پرسنل فعال هتل و تداوم بیمه در ماههای متوالی، قراردادهای کتبی معتبر کارکنان و تطابق نوع شغل در قرارداد را با شرح وظایف و حدود اختیارات در هتل مورد بررسی قرار دهد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد </p> <p style="text-align: center;">شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

امتیاز ارزیابی		شرح شاخص	معیار شاخص					امتیاز	شاخص درجه بندی	ردیف
رفع عدم انطباق	اولیه		۵	۴	۳	۲	۱			
		وجود پرونده پرسنلی کامل (شامل رزومه و فرم استخدام، مدارک هویتی، گواهی سلامت و آزمایشات طب کار، سوابق آموزشی و مدارک مهارت و غیره) و همچنین بررسی مستندات و گواهینامه‌های آموزشی معتبر از مراجع ذیصلاح، متناسب با مسئولیت و شغل کارکنان، با در نظر گرفتن تعداد نیروی‌های آموزش دیده به کل پرسنل هتل. در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره، وجود برنامه و نظام آموزشی مدون و برگزاری دوره‌های آموزشی بدو خدمت و تخصصی، بر اساس شرح شغل، متناسب با جایگاه شغلی کلیه کارکنان ضروری است. در صورتی که دفتر آموزش، مطالعات و برنامه‌ریزی گردشگری چارچوب مشخصی را ابلاغ کند، ملاک عمل، رویه تعریف شده از سوی آن دفتر خواهد بود. دارا بودن گواهینامه مدیریت عمومی تأسیسات گردشگری یا مدارک معتبر دانشگاهی در رشته هتلداری برای مدیران کلیه واحدها و گواهینامه مدیریت تخصصی تأسیسات گردشگری با ملحوظ نمودن شرایط مندرج در دستورالعمل صدور کارت مدیران تأسیسات گردشگری، در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره الزامی است. ارزیاب باید صلاحیت پرسنل را نیز بصورت میدانی اعتبارسنجی کند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)	XONC	XONC	X	X	X	۵	مدارک و مستندات آموزشی	۳
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۴	<b>اخذ گواهینامه های آموزشی کارکنان در خصوص مدیریت مصرف حامل های انرژی و پسماند</b>	۵	X	X	X	XONC	XONC	الزام آموزش کارکنان هتل توسط مدیریت و بررسی مدارک و مستندات گواهینامه های آموزشی کارکنان در خصوص مدیریت مصرف حامل های انرژی و پسماند در چارچوب دستورالعمل های ابلاغیه اداره کل دفتر آموزش و مطالعات (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/> شرح عدم انطباق:							
<b>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</b>										
۵	<b>مدارک و مستندات ایمنی و بهداشتی</b>	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	بررسی گواهینامه های آموزش بهداشت و کارت بهداشت معتبر کارکنان مشمول، از جمله کارکنان بخش غذا و نوشیدنی و خانه داری و گواهینامه های آموزش ایمنی برای پرسنل مربوطه مانند آشپزخانه و تاسیسات. (ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/> شرح عدم انطباق:							
<b>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</b>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

امتیاز ارزیابی	شرح شاخص	معیار شاخص					امتیاز	شاخص درجه بندی	ردیف	
		۵	۴	۳	۲	۱				
رفع عدم انطباق	اولیه	<p>برای تایید این معیار ارزیاب باید وجود برنامه های مدون تشویق و نگهداشت کارکنان (اعم از پاداش عملکرد، بیمه تکمیلی، صندوق رفاهی و وام کارکنان، اقامت رایگان و ...)، پرونده های سلامت روان کارکنان، تحلیل گزارشات ارزیابی ارگونومی و ریسک های محیط کار، اعتبار قراردادهای پرسنل و میانگین حقوق و مزایا، نرخ جابه جایی و میانگین سابقه خدمت کارکنان، فرمها و مدارک رضایت سنجی کارکنان، مستندات برگزاری دوره های آموزش مهارت های زندگی و خودشناسی، استفاده از مشاوره روانشناسی و غیره را مورد بررسی قرار می دهد.</p> <p>(ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)</p>	X	X	O	O	O	۲	توجه به سلامت روان و بهره وری نیروی انسانی	۶
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
<b>وضعیت عمومی (فضای بیرونی)</b>										
		<p>تابلو هتل باید قابل رویت و غیرمخدوش بوده و نوشته های آن کاملاً مشخص و خوانا باشد. مشخصات واحد، شامل نوع، نام و درجه (مطابق اطلاعات مندرج در پروانه بهره برداری)، باید به دو زبان فارسی و انگلیسی درج شود. همچنین روشنایی تابلو در شب باید مورد بررسی قرار گیرد.</p> <p>(ارزیاب فنی و ساختمان)</p>	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	۳	تابلو بیرونی	۷
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۸	نمای ساختمان	۳	X	XONC	XONC	XONC	XONC	نمای هتل باید سالم، تمیز و غیرمخدوش باشد و به طور منظم مورد رسیدگی، حفظ و نگهداری قرار گیرد. همچنین، نباید موانع یا آلودگی بصری در محوطه هتل وجود داشته باشد. در صورتی که در وضعیت نظافت و آراستگی نمای هتل تردید ایجاد شود، از مدیر هتل باید درخصوص رویدادهای غیرقابل پیش بینی اخیر، مانند تغییرات جوی که ممکن است خسارات جزئی به وجود آورده باشند، توضیح خواسته شود و همچنین راه حل و زمان بندی رفع این مشکلات مشخص گردد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۹	فضای سبز و مبلمان مربوطه	۳	0	0	0	X/NA	X/NA	پنجاه درصد محوطه (در صورت وجود) متناسب با شرایط و مشروط بر این که با ضوابط شهرداری یا دستگاه ذی ربط محلی مغایرت نداشته باشد، باید به فضای سبز اختصاص یابد. فضای سبز باید آراسته، پاکیزه و ترجیحاً متناسب با اقلیم منطقه باشد و مبلمان آن سالم، قابل استفاده و غیرمخدوش باشد. ارزیاب باید فضای سبز و مبلمان هتل را به صورت کامل مشاهده کند و وضعیت نظافت، کیفیت رسیدگی و نگهداری تجهیزات مربوطه را مورد ارزیابی قرار دهد. لازم به ذکر است که ایجاد فضای سبز در تراس ها و روف گاردن، مشمول این معیار نمی باشد. (هر سه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۰	روشنایی فضاهای بیرونی هتل	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	فضاهای پیرامونی هتل شامل نمای هتل، سرسرای ورودی، تراسها، محوطهها و فضاهای سبز باید از روشنایی کافی، سالم و ایمن برخوردار باشند. همچنین، میهمان در شب باید قادر به تشخیص و خواندن تابلوها و مسیریابی در فضاهای مذکور باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		

عدم انطباق وجود ندارد  عدم انطباق عمده وجود دارد  عدم انطباق جزئی وجود دارد   
شرح عدم انطباق:

مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق

### وضعیت عمومی (ورودی هتل و لابی)

۱۱	ورودی مستقل و مجزای هتل	۳	XONC	XONC	X	X	O	ورودی هتل باید عریض و کاملاً مشخص باشد و به خیابان باز شود. در صورت اختلاف ارتفاع ورودی، شیب راههای عبور عابران پیاده و دسترسی آنها برای افراد دارای معلولیت، باید مطابق ضوابط ملی ساختمان طراحی شده باشد. میهمان هتل برای دسترسی به قسمت پذیرش نباید از سالن غذاخوری، کافه یا سایر فضاها عبور کند. در هتل‌های چهار و پنج ستاره، در ورودی اصلی باید محلی برای توقف و انتظار وسایل نقلیه به منظور پیاده یا سوار کردن میهمانان در نظر گرفته شود. همچنین، در این هتل‌ها باید ورودی و خروجی مجزایی برای کارکنان پیش‌بینی گردد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
----	-------------------------	---	------	------	---	---	---	--	--	--

عدم انطباق وجود ندارد  عدم انطباق عمده وجود دارد  عدم انطباق جزئی وجود دارد   
شرح عدم انطباق:

مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی		
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق	
۱۲	پارکینگ	۵	۰	X	X	X	X	XONC	محل اختصاص یافته برای پارک اتومبیل می تواند به صورت پوشیده یا روباز باشد، لیکن حداقل تعداد پارکینگ مسقف باید متناسب با ضوابط شهرداری برای هتل های یک تا پنج ستاره رعایت شود. پارکینگ های مسقف باید خط کشی شده، دارای روشنایی، ایمنی و امنیت مناسب باشند و از طریق راه پله و آسانسور قابل دسترس باشند. در هتل های پنج ستاره، وجود نگهبان آموزش دیده در پارکینگ و ارائه خدمات مربوط به پارک کردن اتومبیل توسط ولت (valet) الزامی است. هتلی که دارای سالن های متعدد، از جمله سالن جشن، سالن کنفرانس، تالار یا رستوران باشد، علاوه بر تعداد پارکینگ مذکور، باید متناسب با ظرفیت سالن ها، واحد پارکینگ اضافه پیش بینی شود یا پارکینگ های اختصاصی دیگری در محل مناسب و مجاور هتل در نظر گرفته شود. (هر سه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>											
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>											
۱۳	ایستگاه شارژ الکترونیک جهت خودروهای برقی	۵	۰	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی محل اختصاص یافته به شارژ خودروهای الکترونیکی در پارکینگ و یا محوطه هتل و استقرار تجهیزات استاندارد مربوطه. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>											
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>											

مهر و امضا مدیر فنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

امتیاز ارزیابی	شرح شاخص	معیار شاخص					امتیاز	شاخص درجه بندی	ردیف
		۵	۴	۳	۲	۱			
اولیه رفع عدم انطباق	فضای نشیمن باید از نظر متراژ و ارتفاع متناسب (به ازای هر اتاق ۱/۲ متر مربع فضای لابی اختصاص یابد) و با توجه به ظرفیت هتل مبله گردد. همچنین مساحت لابی (نه صرفاً فضای نشیمن مختص میهمان) در هتلها باید مطابق با درجه هتل و بر اساس مقیاس زیر رعایت شود: ۱ ستاره: حداقل ۱۵ مترمربع ۲ ستاره: حداقل ۲۰ مترمربع ۳ ستاره: حداقل ۶۰ مترمربع ۴ ستاره: حداقل ۱۵۰ مترمربع ۵ ستاره: حداقل ۲۰۰ مترمربع در هتل های ۱ تا ۳ ستاره فضای نشیمن لابی می تواند با رعایت ضوابط فنی، در طبقه ای غیر از طبقه همکف جانمایی شود. (ارزیاب فنی و ساختمان)	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	۵	رعایت مساحت حداقلی سالن نشیمن (لابی)	۱۴
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									
	در هتلهایی که مساحت لابی آن ها ۲۰ درصد بالاتر از حداقل تعیین شده باشد، این معیار قابل محاسبه است. (ارزیاب فنی و ساختمان)	۰	۰	۰	۰	۰	۲	مساحت مازاد سالن نشیمن (لابی)	۱۵
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱	اولیه	رفع عدم انطباق
۱۶	سامانه سرمایشی و گرمایشی در سالن نشیمن (لابی)	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC		
			<p>امکانات سرمایشی، گرمایشی و تهویه باید با توجه به اقلیم منطقه، سالم، کاربردی و بدون نقص بوده و دارای برنامه مدون برای تعمیرات و نگهداری باشند. (ارزیاب فنی و ساختمان)</p>						
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>									
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									
۱۷	پاکیزگی و وضعیت مناسب سالن نشیمن (لابی)	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC		
			<p>بررسی کامل دیوارها، کفپوشها، مبلمان و تجهیزات باید انجام شود تا اطمینان حاصل گردد که فضای موجود پاکیزه بوده، به درستی نگهداری شده و اثاثیه و مبلمان سالم، غیرمخدوش و قابل استفاده هستند. ارزیاب باید از عدم وجود هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، پوسته پوسته شدن نقاشی، پارگی کاغذ دیواری، شکستگی کاشیها، لکه دار بودن موکت، آثار کپک یا خرابی مبلمان و غیره اطمینان یابد. (ارزیاب ایمنی و بهداشت)</p>						
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>									
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۸	خدمات استقبال و بدرقه	۲	XONC	X	O	O	O	جهت تامین این معیار بررسی و مشاهده وجود گل آرایبی طبیعی و فرش قرمز در فضای های عمومی، مخصوصاً ورودی و لابی هتل، اختصاص نیرو برای استقبال و بدرقه مهمانان و پذیرایی رایگان از آنها، مانند ارائه نوشیدنی خوش آمدگویی یا تقدیم هدیه (یا سوغات) منطقه الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۹	عملیات هوشمند ورود و خروج میهمان	۲	O	O	O	O	O	سیستم های خودکار ورود و خروج میهمان باید امکان رزرو خدمات، مشاهده صورت حساب، محاسبه پرداخت آنلاین و صدور رسید را فراهم کرده و به کاهش زمان فرآیند دریافت و تحویل اتاق کمک نمایند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱	اولیه	رفع عدم انطباق
۲۰	آسانسور میهمان	۴	XONC	XONC	XONC	XONC /NA	XONC /NA		
<p>این معیار برای تمامی هتل های ۴ و ۵ ستاره که دارای دو طبقه روی همکف (سه سطح) یا بیشتر هستند و نیز برای هتل های یک تا سه ستاره که دارای سه طبقه روی همکف (چهار سطح) یا بیشتر می باشند، الزامی است. وجود راهنمای طبقات و شرایط اضطراری، الزامات ایمنی و فنی، از جمله بیمه نامه، گواهینامه تأییدیه سالیانه و قرارداد نگهداری و سرویس دوره ای، همچنین تأمین روشنایی و تهویه متناسب و رعایت نظافت و پاکیزگی آسانسور، ضروری است. (ارزیاب ایمنی و بهداشت و ارزیاب فنی و ساختمان)</p>									
<p>شرح عدم انطباق: <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									
۲۱	آسانسور خدماتی	۴	XONC	X	O	O	O		
<p>این معیار برای تمامی هتل های چهار و پنج ستاره که دارای دو طبقه روی همکف (سه سطح) یا بیشتر هستند و همچنین برای هتل های یک، دو و سه ستاره که دارای سه طبقه روی همکف (چهار سطح) یا بیشتر می باشند، الزامی است. در هتل های چهار و پنج ستاره، پیش بینی آسانسور مخصوص کارکنان و آسانسور مجزا برای حمل بار ضروری است و ترجیح داده می شود محل دسترسی به این آسانسورها در فضای پشتیبانی واقع شده باشد. نصب تابلو جدا کننده این آسانسور از آسانسورهای مهمان ضروری است. وجود الزامات ایمنی و فنی از جمله بیمه نامه، گواهینامه تأییدیه سالیانه و قرارداد نگهداری و سرویس دوره ای، همچنین تأمین روشنایی و تهویه متناسب و رعایت پاکیزگی کلیه آسانسورها، الزامی است. (ارزیاب ایمنی و بهداشت و ارزیاب فنی و ساختمان)</p>									
<p>شرح عدم انطباق: <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۲۲	سرویس بهداشتی عمومی بانوان و آقایان	۳	XONC	XONC	X	X	X	سرویس های بهداشتی عمومی باید در فضاهای عمومی شامل لابی، مجاورت رستوران ها، تالارها و مجموعه ورزشی پیش بینی شده باشند. لازم است سرویس های بهداشتی دارای فضای تی شوی خانه مستقل باشند. در هتل های چهار و پنج ستاره، وجود روشویی مستقل الزامی است و در هتل های پنج ستاره، تعبیه محل تعویض پوشک کودک نیز ضروری می باشد. علاوه بر موارد فوق، در هتل های چهار و پنج ستاره، سرویس ایرانی حداقل یک چشمه در راهروی طبقات باید پیش بینی شود. کلیه سرویس های بهداشتی باید مجهز به سطل زباله درب دار، آینه، قفسه، مایع دستشویی، دستمال کاغذی، آویز لباس، شیر آب سرد و گرم و تهویه مناسب باشند. رعایت بهداشت و پاکیزگی سرویس ها و اختصاص نیرو جهت نظافت سرویسها ضروری می باشد. (هر سه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
۲۳	مناسب سازی سرویس های بهداشتی عمومی برای افراد کم توان یا توانخواه	۲	XONC	XONC	X	X	O	وجود تجهیزات لازم، شامل سرویس فرنگی، دستگیره کمکی، میله نگهدارنده حوله و آویز لباس در ارتفاع مناسب، نصب روشویی در ارتفاع مناسب و امکان ورود با ویلچر به داخل سرویس بهداشتی، الزامی است. پیش بینی این تجهیزات در حداقل دو چشمه سرویس بهداشتی، یکی در قسمت بانوان و یکی در قسمت آقایان، کافی می باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										

مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق

مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: .....	ستاره .....	استان: .....	شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵	اولیه	رفع عدم انطباق
۲۴	تعبیه صفحه نمایش در سالن نشیمن (لابی)	۲	۰	۰	X	XONC	XONC	حداقل اندازه مانیتور در لابی باید ۴۳ اینچ باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)	
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:								مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق
۲۵	نمایش صنایع دستی ایرانی در صفحه نمایش لابی	۲	۰	۰	۰	X	X	مشاهده و بررسی در محل انجام شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)	
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:								مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق
۲۶	استفاده از صنایع دستی ایرانی در تزئین و دکوراسیون فضای عمومی	۲	۰	۰	۰	X	X	مشاهده و بررسی در محل انجام شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)	
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:								مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق
۲۷	سیستم روشنایی سالم و قابل استفاده در راهروها، اماکن و فضای عمومی	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	تجهیزات روشنایی فضاهای عمومی که در دسترس و مسیر تردد میهمانان قرار دارند، باید از وضعیت و عملکرد مناسب برخوردار باشند. (ارزیاب فنی و ساختمان)	
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:								مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱	اولیه	رفع عدم انطباق
۲۸	تأمین نشریات و مجلات در فضاهای عمومی	۲	X	X	O	O	O		
			مشاهده عینی نشریات در فضاهای عمومی هتل انجام می شود. نشریات می توانند به صورت چاپی یا الکترونیکی ارائه شوند و حداقل یکی از نشریات باید به زبان انگلیسی باشد. در هتل های بین المللی پیشنهاد می شود یک عدد نشریه به زبان انگلیسی وجود داشته باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)						
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>									
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق									
۲۹	دستگاه تمیز کردن کفش برای عموم میهمانان	۲	XONC	XONC	X	X	O		
			مشاهده و بررسی عینی در لابی، راهروها یا طبقات انجام شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)						
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>									
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق									
۳۰	علائم، تابلوها و نشانه های راهنما در لابی، راهروها و طبقات	۱	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC		
			در کلیه علائم و تابلوها، درجه و نام هتل باید متناسب با پروانه بهره برداری باشد. کیفیت اطلاع رسانی در فضاهای عمومی مورد بررسی قرار گیرد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)						
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>									
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق									

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: .....	ستاره .....	استان: .....	شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۳۱	نمازخانه	۴	X	X	X	X	X	نمازخانه بانوان و آقایان باید به صورت مجزا با پیش‌ورودی (کفش‌کن) در محل مناسب و دور از سر و صدا و مسیر تردد پیش‌بینی شود. پیش‌ورودی باید طوری طراحی شود که در هنگام باز کردن در، فضای داخلی نمازخانه در معرض دید مستقیم قرار نگیرد. نمازخانه باید دارای مکانی برای وضو گرفتن در خارج از فضای اصلی و در مجاورت آن بوده و مجهز به دستشویی و روشویی باشد. در صورتی که سرویس بهداشتی عمومی بانوان و آقایان در فاصله نزدیک نمازخانه قرار داشته باشد، نیاز به مکان جداگانه برای وضو گرفتن نخواهد بود. همچنین، نمازخانه باید دارای کف پوش مناسب، روشنایی و تهویه کافی، مهر و جای مهر، سجاده و تسبیح، چند جلد قرآن مجید و کتب ادعیه، چادر نماز برای بانوان و محراب یا تابلوی نشان‌دهنده جهت قبله باشد. (هرسه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۳۲	دوربین مداربسته	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	کلیه فضاهای عمومی هتل باید مجهز به سیستم دوربین مداربسته با امکان ضبط و نگهداری تصاویر و دارای ups با رعایت حریم خصوصی افراد باشد. ایجاد اتاق مانیتورینگ برای هتل‌های ۵ ستاره الزامی است. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
<b>فرانت آفیس</b>										
۳۳	حداقل ساعات حضور کارکنان در پذیرش	۳	X	X	XONC	XONC	XONC	خدمات پذیرش میهمان باید در تمام ۲۴ ساعات شبانه روز ارائه شود. کارشناس ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود، شیفت‌های کاری کارکنان بخش پذیرش را با ذکر جزئیات مربوط به هفته‌های گذشته بررسی می‌کند. استفاده از فناوری هوشمند به عنوان جایگزین نیروی انسانی برای هتل‌های یک تا سه ستاره نیز قابل بررسی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:										
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۳۴	پیشخوان پذیرش	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	پیشخوان مخصوص پذیرش باید مجهز به سیستم رایانه و نرم افزار هتلی باشد تا خدمات سه گانه صندوق، پذیرش و اطلاع رسانی به میهمان ارائه گردد. در همه درجات هتل ها خدمات فرانت آفیس باید متناسب با درجه هتل باشد. جانمایی فضای پذیرش باید به گونه ای باشد که کارکنان این بخش به درب ورودی و آسانسورهای میهمان اشراف داشته باشند. ارتفاع میز پذیرش و سطوح کاری آن باید پاسخگوی نیازهای هر دو گروه، یعنی میهمانان و کارکنان باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:										
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: .....	ستاره .....	استان: .....	شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۳۵	فرایند پذیرش میهمان	۵	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	در بدو ورود میهمان، موضوعاتی نظیر تعداد نفرات، مدت اقامت و نوع اتاق رزرو شده باید بررسی شده و مسیر دسترسی به اتاق، ساعات صرف صبحانه و شماره پاسخگویی پذیرش به میهمان اطلاع رسانی شود. تابلو تعرفه هتل ها باید به صورت دو زبانه در بخشی از پذیرش که در دید میهمان است، تعبیه گردد. در خصوص نحوه دریافت مدارک میهمان هتلها موظف به رعایت قوانین و بخشنامه های اداره اماکن می باشند. در صورت درخواست میهمان، پذیرشگر موظف است در ازای دریافت مدارک میهمان، رسید ارائه دهد. در هتل های چهار و پنج ستاره، حضور کارکنان دربان الزامی است. ارائه خدمت به صورت هوشمند و نظام مند برای راهنمایی میهمان به اتاق شامل معرفی تجهیزات و وسایل اتاق و خدمات قابل ارائه می باشد و باید در روند راهنمایی میهمان به محل اسکان لحاظ شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۳۶	تسلط کارکنان پذیرش به یک زبان خارجی (انگلیسی)	۳	XONC	XONC	X	O	O	بررسی میزان توانایی و مهارت های زبانی کارکنان پذیرش می تواند از طریق مراجعه به سوابق حرفه ای آنان یا هرگونه اطلاعات مناسب دیگر، از جمله پرسیدن پرسش از کارکنان مربوطه توسط ارزیاب، انجام شود. زبان خارجی رسمی، انگلیسی است و در مناطقی که زبان دیگری پر کاربرد است، استفاده از همان زبان می تواند مدنظر قرار گیرد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱	اولیه	رفع عدم انطباق
۳۷	رزرواسیون	۳	XONC	XONC	XONC	X	X		امکان رزرو و اعلام شرایط انجام و ابطال آن باید از طرق مختلف مانند تلفن یا فضای مجازی، پست الکترونیک، دورنگار و یا سایر روش‌های رزرو و فناوری‌های نوین به صورت شبانه‌روزی و در تمام روزهای هفته فراهم بوده و تأیید رزرو با ذکر جزئیات از همان طریق به فرد رزروکننده ارائه گردد. در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره، وجود سامانه رزرواسیون آنلاین با امکان دریافت تأییدیه قطعی الزامی می باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									
۳۸	تارنما جهت معرفی هتل، خدمات و تعرفه‌ها و رزرواسیون	۳	XONC	X	X	O	O		برای تأیید معیار حاضر، تارنمای هتل باید به روزرسانی شده و شامل موارد زیر باشد: مشخصات و جزئیات اتاق‌های موجود، اعلام تعرفه‌ها و امکان رزرو، معرفی خدمات رایگان و غیررایگان هتل، معرفی خدمات تشریفات و پذیرایی (در صورت وجود) و مشخصات هتل (نشانی، تلفن و غیره). معرفی و فروش واحدهای اقامتی در پایگاه‌های رزرو دیگر، مورد تأیید این معیار نیست. در هتل‌های چهار و پنج ستاره، وجود تارنما به یک زبان بین‌المللی الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: .....	ستاره .....	استان: .....	شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۳۹	امکان شارژ تلفن همراه در فضای عمومی هتل	۱	X	X	X	X	O	وجود حداقل یک دستگاه ایستگاه شارژ تلفن همراه یا دست کم دو دستگاه پاوربانک مورد تأیید است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۴۰	جعبه کمک‌های اولیه در پذیرش	۱	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	جعبه یا کیف کمک‌های اولیه در بخش پذیرش مشاهده و بررسی شود. حداقل اقلام موجود در جعبه کمک‌های اولیه باید شامل مایع ضد عفونی کننده، گاز استریل و دستکش یکبار مصرف برای پانسمان، چسب زخم ضد حساسیت، پماد سوختگی، باند کشی و قیچی دوسر گرد باشد. (ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۴۱	خدمات نگهداری از امانات و اشیاء گران قیمت مهمان	۲	X	X	X	X	X	صندوق امانات یا محل نگهداری امن برای امانات ارزشمند مهمانان، به صورت فردی یا گروهی، باید در بخش فرانت آفیس فراهم باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۴۲	خدمات حمل بار میهمانان با چرخ دستی	۲	XONC	XONC	X	O	O	پرسنل آموزش دیده جهت حمل وسایل مهمانان و حداقل یک دستگاه چرخ دستی هتلی باید وجود داشته باشد و فضایی مشخص، که الزاماً محصور نیست، برای استقرار ترولی در نظر گرفته شود. (ارزیاب خدمات و تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۴۳	اتاقک نگهداری چمدان میهمان	۲	XONC	XONC	X	O	O	اختصاص اتاقک نگهداری چمدان‌های میهمانان با امنیت بالا، مورد تأیید این معیار است. در هتل‌های چهار و پنج ستاره، مکان مذکور باید صرفاً به این سرویس اختصاص داشته و دارای قفسه بندی باشد. وجود دوربین مدار بسته و استفاده از برچسب چمدان و ارائه رسید تحویل به میهمان در هتل‌های چهار و پنج ستاره الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۴۴	وجود میز خدمات مهمان (کانسیرژ)	۲	X	O	O	O	O	اختصاص یک میز با تابلو مشخص در فضای لابی و در رویت مهمانان، با پرسنل آموزش دیده برای پاسخگویی به نیازهای مهمانان از قبیل ارائه اطلاعات و پیشنهادات، انجام امور رزرو و هماهنگی خدمات مختلف. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۴۵	فرایند جمع آوری نظرات و پیگیری شکایات دریافتی از مهمانان	۳	X	X	X	O	O	وجود فرمها و سامانه‌های نظرسنجی نیز برای تأیید این معیار قابل قبول هستند، به شرط آنکه بهره‌بردار به صورت نظام‌مند به نظرات منفی نیز پاسخ دهد. ارزیاب، نظرات ارائه شده طی چندین ماه بصورت حضوری و یا در سامانه‌های آنلاین و اقدامات انجام شده را بررسی و ارزیابی می‌کند. تأمین این معیار در هتل‌های پنج ستاره مستلزم داشتن سامانه یا برنامه مدیریت ارتباط با میهمان (CRM) است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۴۶	توانایی کارکنان پذیرش در ارائه اطلاعات به میهمان در خصوص جاذبه‌های گردشگری محلی	۲	X	X	X	O	O	بررسی این شاخص از طریق درخواست اطلاعات در خصوص جاذبه‌ها، رستوران‌ها، موزه‌ها، مراکز خرید و وسایل حمل‌ونقل عمومی منطقه توسط ارزیاب انجام می‌شود. همچنین مشاهده و بررسی وجود بروشورهای گردشگری، نقشه شهر و اطلاعات محلی، به صورت چاپی یا الکترونیکی، در بخش پذیرش انجام پذیرد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۴۷	اطلاع‌رسانی در خصوص نحوه ارائه خدمات به افراد توانخواه	۲	X	X	X	O	O	هتل موظف است به شیوه مناسب میهمانان توانخواه را در خصوص امکانات دسترسی در نظر گرفته شده، مطلع نماید. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۴۸	اطلاع رسانی و ترویج فرهنگ توسعه پایدار و بهینه سازی مصرف انرژی	۳	X	X	O	O	O	بررسی وجود منابع اطلاع رسانی برای افزایش آگاهی و حساسیت میهمانان نسبت به موضوعات زیست محیطی و توسعه پایدار. (ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۴۹	اطلاع رسانی و تبلیغات برای محصولات صنایع دستی ایرانی	۲	X	X	O	O	O	ارائه اطلاعات به شیوه ای مناسب، شامل نشانی مراکز فروش صنایع دستی و کارگاه های قابل بازدید به مسافران، مدنظر این معیار است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۵۰	دسترسی به اینترنت رایگان Wi-Fi در کل هتل	۲	X	X	X	X	X	اینترنت بی سیم (Wi-Fi) باید در تمامی فضاهای عمومی و اتاق ها در دسترس باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۵۱	ایجاد بستر برای ارائه خدمات اینترنت پر سرعت	۳	۰	۰	۰	۰	۰	ارائه سرویس اینترنت پرسرعت به مهمانان با استفاده از روشهای اختصاصی مانند دیش یا فیبر نوری و ... برای تایید این معیار ارزیاب باید قرارداد اینترنت هتل را بررسی نماید. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۵۲	خدمات حمل مهمان با صندلی چرخدار (ویلچر)	۱	X	X	X	X	X	مشاهده و بررسی محل نگهداری صندلی های چرخدار انجام شود. برای تأیید این معیار، در هتل های یک تا سه ستاره حداقل یک دستگاه و در هتل های چهار و پنج ستاره حداقل دو دستگاه صندلی چرخدار و واکر لازم است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۵۳	خدمات نظافت خودرو میهمان	۱	۰	۰	۰	۰	۰	برای تأیید این معیار، لازم است تجهیزات مناسب مانند دستگاه شستشوی خودرو یا روشهای جدید (نانو) موجود باشد و شستشو به شیوه و در محلی انجام شود که مزاحمتی برای سایر میهمانان و خودروها ایجاد نکند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۵۴	حمل و نقل ویژه میهمان (خدمات ترانسفر)	۲	X	0	0	0	0	منظور از این معیار خدمات رایگان مربوط به جابجایی میهمانان از پایانه های مسافری به هتل و بالعکس می باشد. که در صورت برون سپاری خدمات ترانسفر، مسئولیت نظارت بر کیفیت خدمات و اطلاع رسانی بر عهده هتل می باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۵۵	خدمات تاکسی برای میهمانان	۲	XONC	X	0	0	0	ارایه خدمات تاکسی توسط هتل به حساب میهمان. این سرویس می تواند از طریق یک شرکت معتبر به عنوان پیمانکار در هتل ارائه شود و باید به نحو شایسته اطلاع رسانی گردد. ارزیاب باید ماهیت قرارداد ارائه این نوع سرویس را بررسی کند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۵۶	ارائه خدمات منشی گری به میهمانان	۱	XONC	X	0	0	0	حسب درخواست میهمان، امکان ارائه خدماتی نظیر دورنگار (فکس)، چاپ (پرینت)، کپی و اسکن توسط کارکنان بخش پذیرش یا بخش مجزایی در لابی باید فراهم باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
<b>اتاق‌ها و خانه‌داری</b>										
۵۷	تعداد اتاق‌ها	۴	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	حداقل تعداد اتاق در هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره به ترتیب عبارت است از: ۸، ۱۵، ۲۰، ۴۰ و ۷۰ اتاق. جانمایی اتاق مهمان در طبقه همکف مجاز نیست (به استثنای اتاق مهمانان توانخواه). (ارزیاب خدمات، تجهیزات و ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد </p> <p>شرح عدم انطباق: _____</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق _____</p>										
۵۸	تعداد سوئیت‌ها	۲	X	X	O	O	O	در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره حداقل ۱۰ درصد اتاق‌ها باید به صورت سوئیت شامل اتاق خواب، فضای نشیمن با نور طبیعی و تجهیزات لازم برای پذیرایی باشد. وجود حداقل یک آپارتمان شامل اتاق خواب، سالن پذیرایی و نهارخوری، آشپزخانه و سرویس بهداشتی کامل در هتل‌های ۵ ستاره الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد </p> <p>شرح عدم انطباق: _____</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق _____</p>										
۵۹	درب اتاق	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	درب اتاق باید سالم و تمیز باشد و عرض آن کمتر از ۹۰ سانتی‌متر و ارتفاع آن کمتر از ۲۱۰ سانتی‌متر نباشد. شماره اتاق باید به صورت مشخص، خوانا و شکیل روی درب یا در بخش‌های جانبی آن نصب شود. تعبیه درب ضدحریق در هتل‌های چهار و پنج ستاره توصیه می‌شود. (ارزیاب فنی و ساختمانی)		
<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد </p> <p>شرح عدم انطباق: _____</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق _____</p>										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۶۰	چشمی درب	۱	۰	۰	۰	۰	۰	چشمی درب سالم، شفاف و قابل استفاده باشد. (ارزیاب فنی و ساختمانی)		
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:									مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق
۶۱	قفل و دستگیره درب	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	قفل و دستگیره درب ورودی اتاق باید سالم و بدون هرگونه شکستگی یا رنگ پریدگی باشند. دستگیره نباید از بیرون قابلیت باز شدن داشته باشد. در هتل های چهار و پنج ستاره استفاده از قفل و دستگیره الکترونیکی الزامی است. (ارزیاب فنی و ساختمانی)		
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:									مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق
۶۲	تعبیه قفل دوم جهت ایمنی بیشتر	۱	X	X	۰	۰	۰	منظور قفل دوم تعبیه شده روی دستگیره درب می باشد. قفل های جانبی درب مانند قفل آویز، قفل میله ای یا شب بند زنجیری و موارد مشابه، باید با مقررات ایمنی سازگار باشند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:									مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق
۶۳	قفل هوشمند	۲	۰	۰	۰	۰	۰	امکان تنظیم کارت اتاق بر روی اپلیکیشن گوشی همراه فراهم گردد تا میهمان بتواند درب اتاق خود را بدون نیاز به کارت فیزیکی و از طریق تلفن همراه باز کند. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:									مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۶۴	وجود علامت مزاحم نشوید (DND)	۱	۰	X	X	XONC	علائم باید در اتاق به صورت سالم، کاربردی و در دسترس میهمان قرار داشته باشند. در هتل های پنج ستاره، استفاده از نمایشگرهای الکترونیکی الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)			
		عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/> شرح عدم انطباق:								
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۶۵	روشنایی درگاه ورودی اتاق	۲	۰	۰	X	XONC	به منظور تأمین روشنایی درگاه ورودی هنگام ورود میهمان یا در زمان قطع جریان برق، وجود چراغ مستقل الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)			
		عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/> شرح عدم انطباق:								
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۶۶	کف پوش اتاق ها	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	کلیه اتاق ها و راهرو طبقات اقامتی باید دارای کف پوش باشند. کف پوش اتاق ها باید دارای کیفیت مطلوب، سالم، تمیز و قابل شست و شو باشد. در هتل های پنج ستاره، در صورت استفاده از موکت، لازم است جنس آن مقاوم، ضد الکتریسیته ساکن و کندسوز باشد. در هتل های ۴ و ۵ ستاره در صورت عدم استفاده از موکت، بخشی از فضای کف اتاق بسته به شرایط اقلیمی و فرهنگی مفروش گردد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و ایمنی و بهداشت)			
		عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/> شرح عدم انطباق:								
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۶۷	زیر چمدانی تاشو یا ثابت	۲	X	X	X	X	X	زیرچمدانی باید منحصراً برای قرارگیری چمدان پیش‌بینی شده و ترجیحاً در نزدیکی ورودی اتاق تعبیه گردد؛ با این حال نباید مانع تردد در اتاق شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
۶۸	کمد لباس	۳	X	X	X	X	X	وجود کمد با رعایت الزامات فنی از نظر ابعاد مناسب (حداقل عمق ۶۰ سانتی‌متر و ارتفاع ۲ متر) در تمامی درجات الزامی است. در همه درجات، چوب‌رختی یک‌شکل به تعداد دو برابر تخت‌های موجود باید تعبیه شود. در هتل‌های چهار و پنج‌ستاره استفاده از چوب‌رختی‌های مخصوص هتل، تأمین روشنایی داخلی کمد و تعبیه حداقل دو چوب‌رختی گیره‌دار الزامی است. در صورت وجود درب، وجود آرام‌بند و ضربه‌گیر برای درب‌ها ضروری بوده و محل نصب آن باید به گونه‌ای باشد که عملکردش با سایر درب‌ها و منصوبات تداخل نداشته باشد. محفظه کمد باید دارای حداقل دو طبقه یا کشو، یک فضای آویز البسه و یک فضای مناسب برای نگهداری کالای خواب اضافی اتاق باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب فنی و ساختمان)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۶۹	صندوق ایمنی رمزار در اتاق (Safe Box)	۳	XONC	XONC	X	O	O	در هتل های ۴ و ۵ ستاره وجود گاو صندوق در کلیه اتاق ها همراه با راهنمای استفاده از آن به حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی، الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۷۰	سامانه سرمایشی و گرمایشی اتاق ها	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	سامانه سرمایشی و گرمایشی و اتاق باید سالم، ایمن و قابل استفاده باشد و با توجه به شرایط اقلیمی منطقه پیش بینی شود. این سامانه باید در تمامی هتل ها قابلیت تنظیم برای میهمان را داشته باشد. در هتل های پنج ستاره، نصب سیستم تهویه مطبوع با هوای تازه الزامی است. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۷۱	هوشمندسازی اتاق ها	۲	O	O	O	O	O	میهمان باید بتواند با استفاده از دستیار صوتی و یا سیستم های هوشمند مانند ریموت کنترل اشتراکی و قابل حمل، امکاناتی مانند تنظیم شدت نور، کنار زدن پرده ها، تنظیم دمای سیستم تهویه مطبوع و سایر تجهیزات مشابه را به آسانی مدیریت نماید. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۷۲	امکانات افزوده (اضافه) در اتاق ها	۳	۰	۰	۰	۰	۰	برای تامین این معیار دارا بودن حداقل ۲ خدمت مزاد نسبت به استاندارد اتاقهای هتل مانند سرویس خدمتکار اختصاصی، منو بالشت، شارژر وایرلس یا سوکتهای متنوع شارژ، تخت یا صندلی ماساژ، وسایل ورزشی اختصاصی و غیره الزامی است. (ارزیاب خدمات و تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۷۳	استفاده از اشیا زینتی و صنایع دستی نفیس در تزیین اتاق ها	۳	XONC	X	۰	۰	۰	حداقل در ۳۰ درصد از اتاقها، استفاده از تابلو، فرش، مجسمه و وسایل دکوری لوکس و صنایع دستی نفیس ایرانی الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۷۴	رعایت حداقل مساحت کلی اتاق ها	۴	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	مساحت اتاقها باید بدون احتساب راهرو، سرویس بهداشتی و کمدها، مطابق مقیاسهای زیر باشد: حداقل مساحت اتاق یک نفره در هتل های یک تا پنج ستاره به ترتیب ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۴ و ۱۶ مترمربع و حداقل مساحت اتاق دو نفره در هتل های یک تا پنج ستاره به ترتیب ۱۱، ۱۲، ۱۴، ۱۶ و ۱۷ مترمربع است. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۷۵	مساحت مازاد اتاق‌ها	۲	۰	۰	۰	۰	۰	در هتل‌هایی که مساحت اتاق‌های آن‌ها حداقل ۲۰ درصد بیشتر از مقدار تعیین شده باشد، این معیار قابل ارزیابی است. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق: مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۷۶	اتاق سنتی ایرانی	۵	۰	۰	۰	۰	۰	وجود حداقل یک اتاق که با معیارهای معماری سنتی ایرانی طراحی و در چیدمان و تجهیز آن از انواع محصولات صنایع دستی و هنرهای سنتی (براساس فرهنگ بوم آورد) استفاده شده که بازگو کننده بخشی از تاریخ، فرهنگ، هنر و هویت ایرانی باشد، برای تایید این معیار الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق: مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۷۷	نحوه استقرار تخت در اتاق	۲	X	XONC	XONC	XONC	XONC	موقعیت استقرار تخت‌ها نسبت به یکدیگر و دیوارهای اتاق باید به گونه‌ای باشد که امکان تعویض آسان ملزومات و منسوجات خواب فراهم بوده و تخت‌ها برای نظافت قابل جابجایی باشند. همچنین باید امکان تردد میهمان از هر دو سمت تخت وجود داشته باشد. مطلوب است که تخت‌ها در معرض دید مستقیم درب ورودی اتاق قرار نگیرند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق: مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

امتیاز ارزیابی	شرح شاخص	معیار شاخص					امتیاز	شاخص درجه بندی	ردیف	
		۵	۴	۳	۲	۱				
رفع عدم انطباق	اولیه	ابعاد تختخواب یکنفره باید ۹۰ × ۲۰۰ سانتی متر و تختخواب دونفره ۱۴۰ × ۲۰۰ سانتی متر باشد. ابعاد تخت و باکس باید متناسب بوده و تمامی اتاق ها مجهز به تشک و باکس باشند. استفاده از تخت های فلزی و تخت های طبقاتی و تشک های اسفنجی مجاز نیست. ارتفاع تخت خواب همراه با تشک نباید کمتر از ۵۰ سانتی متر باشد. در هتل های پنج ستاره، استفاده از تشک دوپل و طبی توصیه می شود. در هتل های چهار و پنج ستاره، حداقل ابعاد تخت یک نفره ۱۰۰ × ۲۰۰ سانتی متر و تخت دونفره ۱۶۰ × ۲۰۰ سانتی متر است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	۴	حداقل ابعاد تختخواب	۷۸
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
		حداقل ابعاد تختخواب دونفره برای محاسبه این معیار باید ۱۸۰ × ۲۰۰ سانتی متر با رعایت چیدمان فضای اتاق حداقل در ۵٪ کل اتاق تعبیه شده باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)	۰	۰	۰	۰	۰	۱	تختخواب بزرگ (کینگ)	۷۹
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۸۰	ملحفه، بالش و روانداز	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	<p>برای هر تخت، دو ملحفه سفید و روشن، ساده، بدون طرح و تمیز و اتو شده باید در نظر گرفته شود. ابعاد ملحفه حداقل ۶۰ سانتی متر طول و ۵۰ سانتی متر عرض بلندتر از ابعاد تشک باشد. در هتل های چهار و پنج ستاره، جنس ملحفه باید ۱۰۰ درصد کتان باشد.</p> <p>حداقل ابعاد بالش ۷۰ × ۵۰ سانتی متر است و در هتل های چهار و پنج ستاره برای هر میهمان دو بالش در نظر گرفته شود. ارائه بالش ضد حساسیت در هتل های پنج ستاره، حسب درخواست میهمان الزامی است. در هتل های یک تا سه ستاره استفاده از لحاف های کاوردار و در هتل های چهار و پنج ستاره، استفاده از لحاف های سبک کاوردار الزامی است.</p> <p>(ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب فنی و ساختمان)</p>		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۸۱	تامین محافظ تشک (Bed Pad)	۲	X	X	X	XONC	XONC	<p>تمام تشک ها باید دارای محافظ تشک (Bed Pad) از جنس عایق با رویه، تمیز و سالم باشند.</p> <p>(ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب فنی و ساختمان)</p>		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۸۲	تزئینات تخت خواب	۱	XONC	XONC	X	O	O	تزئینات تخت خواب شامل رانر، رافل و کوسن است و باید از جنسی مناسب و هماهنگ با رنگ و تزئینات اتاق باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۸۳	سر تختی	۲	XONC	XONC	XONC	X	X	وجود سر تختی سالم و تمیز در تمامی هتل ها، متناسب با ظرفیت و نوع تخت، الزامی است. در هتل های پنج ستاره، استفاده از سر تخت های لمسه کوبی توصیه می شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۸۴	پاتختی	۲	XONC	XONC	XONC	X	X	تعداد پاتختی در هتل های یک و دو ستاره، باید حداقل یک عدد و در هتل های سه، چهار و پنج ستاره، به تعداد نفرات باشد. در اتاق های دو تخته (Twin) هتل های یک تا سه ستاره، استفاده از پاتختی با عرض بیشتر به صورت مشترک، قابل قبول است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۸۵	سرویس خواب اضافی	۲	X	X	X	XONC	XONC	سرویس خواب اضافی باید به میزان ۱۰ درصد از تعداد اتاق های هتل پیش بینی شده و در محلی مناسب، به گونه ای که در معرض دید میهمان نباشد، نگهداری شود و بنا به درخواست او، ارائه گردد. این سرویس می تواند به صورت تخت تاشو یا میل تخت خواب شو قابل حمل باشد و باید پاکیزه، سالم، ایمن و کارآمد باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۸۶	بالشت و روانداز اضافی	۲	X	X	XONC	XONC	XONC	بالشت و روانداز اضافی در هتل های سه ستاره به بالا در اتاق ها الزامی است و در درجات پایین تر بنا به درخواست میهمان ارائه می شود. این اقلام باید در داخل کاور نگهداری شوند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۸۷	تخت کودک	۲	X	X	X	XONC	XONC	در تمامی هتل ها باید حداقل یک تخت کودک خردسال وجود داشته باشد و به ازای هر ۴۰ اتاق، یک تخت کودک با ملزومات خواب مناسب اضافه شود. تخت کودک باید دارای شرایط ایمنی برای جلوگیری از سقوط باشد. در هتل های دارای بیش از ۱۰۰ اتاق، به ازای هر ۵۰ اتاق یک تخت خردسال اضافی پیش بینی شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۸۸	پاکیزگی و وضعیت مناسب ملزومات و منسوجات خواب	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	کلیه لوازم، ملزومات و منسوجات خواب باید آراسته، سالم و تمیز باشند و روبالشتی‌ها به رنگ سفید باشند. در هتل‌های پنج‌ستاره، استفاده از منسوجات کتان الزامی است. (ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۸۹	تامین روشنایی در کنار تختخواب	۲	XONC	XONC	X	X	X	در هتل‌های چهار و پنج ستاره، برای تأمین روشنایی کنار تخت، به ازای هر پاتختی باید یک روشنایی نظیر آباژور ایمن، سالم و کارآمد پیش‌بینی شود. در هتل‌های یک تا سه ستاره، استفاده از روشنایی دیوارکوب ایمن برای تأمین این معیار قابل قبول است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۹۰	چراغ مطالعه بالای تختخواب	۱	XONC	X	O	O	O	وجود چراغ مطالعه قابل تنظیم در بالای تختخواب، که سالم و ایمن باشد، الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱	اولیه	رفع عدم انطباق
۹۱	وضعیت وسایل روشنایی اتاق خواب	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC		
			تمام وسایل روشنایی اتاقها باید سالم، ایمن، قابل استفاده و در وضعیت مناسب قرار داشته باشند. (ارزیاب فنی و ساختمان)						
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									
۹۲	سیستم روشنایی هوشمند	۱	۰	۰	۰	۰	۰		
			وجود حداقل یک منبع روشنایی قابل تنظیم (پتانسیومتر) در کنار تخت هر اتاق الزامی است تا مهمان بتواند میزان نور را متناسب با نیاز خود تنظیم نماید. (ارزیاب فنی و ساختمان)						
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									
۹۳	پریزهای برق اتاق خواب	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC		
			پریزهای برق اتاق باید در کنار تختها و در محلهایی مانند میز آرایش یا میز تحریر (در صورت وجود) پیشبینی شده باشند و ضمن رعایت الزامات ایمنی و فنی، در دسترس باشند. وجود حداقل دو پریز در اتاق هتل‌های چهار و پنج ستاره برای تأیید این معیار الزامی است. استفاده از سیم رابط مجاز نیست. (ارزیاب فنی و ساختمان)						
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>									

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۹۴	پریز برق اضافی	۱	○	○	○	○	○	پریزهای برق اضافی دارای USB و تایپ C یا سایر پورتهای نیز ملاک تائید این معیار می باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۹۵	کلید روشنایی مرکزی در نزدیکی تخت خواب	۲	XONC	X	○	○	○	کلید روشنایی مرکزی باید در کنار تخت خواب نصب شود، به گونه ای که میهمان بتواند به آسانی روشنایی کامل اتاق را کنترل کند. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۹۶	آینه قدی	۲	XONC	X	X	○	○	آینه قدی باید کاملاً سالم بوده، عرض و ارتفاع متناسب داشته و به صورت ایمن در محل مناسب نصب شده باشد. آینه میز آرایش مشمول این معیار نمی شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۹۷	مبل یا صندلی راحتی همراه با میز	۲	XONC	XONC	XONC	X	X	وجود حداقل یک صندلی و یک میز در هر اتاق هتل های یک و دو ستاره الزامی است. در هتل های سه، چهار و پنج ستاره باید یک میز وسط و به ازای هر نفر، حداقل یک صندلی یا مبل فراهم باشد. وسایل نشیمن باید پاکیزه، سالم، ایمن و کاربردی بوده و از نوع پلاستیکی یا نامرغوب نباشند. در هتل های چهار و پنج ستاره که خدمات روم سرویس ارائه می شود، ابعاد میزها باید مناسب باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۹۸	میز آرایش	۲	XONC	XONC	X	O	O	میز آرایش که شامل میز، آینه و صندلی مربوطه است باید سالم، پاکیزه و کاربردی بوده و در محل مناسب و در دسترس میهمان قرار گیرد. میز آرایش نباید از جنس پلاستیک یا تمام فلز باشد. آینه باید به صورت ایمن و در ارتفاع مناسب نصب شده و دارای روشنایی متناسب باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: .....	ستاره .....	استان: .....	شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۹۹	صندلی و میز تحریر	۲	۰	۰	۰	۰	۰	میز تحریر شامل میز، صندلی و چراغ مطالعه است و باید سالم، پاکیزه و کاربردی بوده و در محل مناسب و در دسترس میهمان قرار گیرد. برای تأیید این معیار، در صورت تأمین فضای کافی، می توان از کنسول دیواری استفاده کرد. استفاده از میز آرایش یا میز عسلی موجود در اتاق قابل قبول نیست. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۰۰	ملزومات مصرفی در اتاق	۲	۰	X	X	X	X	ملزومات مصرفی باید به تناسب ظرفیت هر اتاق موجود باشند. این اقلام شامل: لوازم تحریر (نوشت افزار و برگه یادداشت)، وسایل تمیز کردن کفش (دستمال کفش پاکن، پولیش کفش یا واکس بی رنگ و پاشنه کش) و وسایل ساده دوخت و دوز (کیت خیاطی)، دمپایی یکبار مصرف و ... می باشند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۰۱	ظروف پذیرایی داخل اتاق	۲	۰	X	X	X	X	برای ارائه خدمات پذیرایی در داخل اتاق، باید حداقل به ازای هر تخت، پیش دستی، فنجان و نعلبکی چینی، قندان، لیوان بلور، کارد و چنگال و قاشق چای خوری تأمین شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۰۲	سبد زباله	۱	X	X	X	X	X	وجود سبد زباله غیرقابل اشتعال، سالم و تمیز در تمامی هتل‌ها الزامی است و در هتل‌های چهار و پنج ستاره باید با تزئینات اتاق هماهنگ باشد. (ارزیاب خدمات و تجهیزات)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۰۳	تلفن در اتاق	۲	X	X	X	X	X	تلفن باید سالم، در دسترس بوده و مجهز به راهنما باشد. در هتل‌های چهار و پنج ستاره باید امکان تماس شهری، بین‌شهری و بین‌المللی فراهم باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۰۴	خدمات بیداری یا سرویس یادآوری میهمان	۱	X	X	X	X	X	این خدمات باید به صورت مناسب توسط بخش پذیرش یا از طریق فراهم کردن امکانات داخلی اتاق، ارائه شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۰۵	سجاده و وسایل نماز	۱	X	X	X	X	X	وجود سجاده، مهر و جانماز، در تمامی اتاق‌ها ضروری است. نشانه مشخص‌کننده جهت قبله (قبله‌نما) باید در محل مناسب و ثابت، ترجیحاً روی سقف، نصب شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۰۶	دفترچه راهنمای خدمات	۲	O	X	XONC	XONC	XONC	این دفترچه باید شامل اطلاعات کاربردی از جمله قوانین، محدودیت‌ها و ممنوعیت‌های هتل، اطلاعات جانبی و خدمات قابل ارائه به میهمان با ذکر تعرفه، اطلاعات گردشگری و شماره تماس‌های داخلی و ضروری باشد. در هتل‌های سه، چهار و پنج ستاره، این راهنما باید به دو زبان فارسی و انگلیسی تهیه شده و به صورت شایسته و مرتب ارائه گردد. در هتل‌های یک و دو ستاره، راهنما می‌تواند به زبان فارسی و به شکل تابلو مناسب داخل اتاق نصب شود. ارائه اطلاعات از طریق فناوری‌های نوین مانند IPTV یا QR Code نیز برای تأیید این معیار قابل قبول است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
									<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:	
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۰۷	تجهیز کلیه اتاق‌های خواب به تلویزیون	۳	X	X	XONC	XONC	XONC	تلویزیون اتاق‌ها باید حداقل ۳۲ اینچ و متناسب با ابعاد اتاق سالم و کارآمد بوده و کنترل آن در دسترس باشد. تلویزیون باید در محلی نصب شود که دید کامل از تخت‌ها داشته باشد. در هتل‌های چهار و پنج ستاره، تلویزیون‌ها باید هوشمند و حداقل ۴۰ اینچ باشند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
									<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:	
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۰۸	شبکه های تلویزیونی مجاز بین المللی	۱	۰	۰	۰	۰	۰	فراهم کردن تجهیزات لازم برای تمامی اتاق ها بر اساس ضوابط وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی (معاونت گردشگری) الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>شرح عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۰۹	تلویزیون هوشمند و سیستم تلویزیون تعاملی (IPTV)	۳	۰	۰	۰	۰	۰	سیستم IPTV هتل باید خدمات متعارف شامل پخش فیلم به انتخاب میهمان، مشاهده صورتحساب، دریافت اعلانات، دسترسی به خدمات هتل و امکانات جانبی را ارائه دهد. قابلیت اتصال تلویزیون اتاق به گوشی میهمان از طریق باکس یا کابل مخصوص یا فناوری های لینک شدن (نمایش همزمان و بی سیم صفحه نمایش گوشی روی تلویزیون) فراهم گردد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>شرح عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۱۰	یخچال و مینی بار	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	یخچال مینی بار باید در محل مناسب نصب شده، بی صدا و دارای کارکرد مطابق الزامات ایمنی و بهداشتی باشد. منوی آن نیز با درج قیمت به دو زبان در دسترس میهمان قرار گیرد. در هتل های سه ستاره و بالاتر، مینی بار باید حداقل شامل سه نوع نوشیدنی و سه نوع تنقلات سالم و آب معدنی رایگان با تاریخ اعتبار مشخص باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ایمنی و بهداشت)		
<p>شرح عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۱۱	تراس یا بالکن متصل به اتاق	۲	۰	۰	۰	۰	در صورت وجود بالکن یا تراس، الزامات بهداشتی و ایمنی، روشنایی و آراستگی باید به طور شایسته رعایت شود. بالکن‌ها علاوه بر جدا بودن و عدم امکان دسترسی به یکدیگر، نباید مشرف به یکدیگر باشند. (ارزیاب فنی و ساختمان و ارزیاب ایمنی و بهداشت)			
										<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۱۲	پنجره جهت نور و تهویه طبیعی	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	کلیه اتاق‌ها باید مجهز به پنجره بازشو برای تأمین نور و تهویه طبیعی و ایمن، سالم، پاکیزه و از نظر فنی مورد تأیید باشند. در هتل‌های یک، دو و سه ستاره، وجود پنجره به سمت نورگیر بزرگ داخلی قابل قبول است، اما امکان تهویه طبیعی باید به طور مناسب فراهم شود. در صورت عدم وجود پنجره بازشو، سیستم هواساز باید در اتاق‌ها تعبیه گردد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۱۳	پنجره دوجداره	۲	X	X	XONC	XONC	XONC	پنجره‌های مشرف به خیابان یا محیط‌های پرسروصدا که آرامش میهمان را مختل می‌کنند، باید دو جداره باشند. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۱۴	توری پنجره‌ها	۲	X	X	X	X	X	کلیه پنجره های باز شو باید مجهز به توری محافظ سالم باشد. در صورت وجود سیستم تهویه مطبوع نیاز به استفاده از توری نمی باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۱۵	پوشش پنجره‌ها (پرده)	۲	XONC	XONC	XONC	X	X	پرده‌های اتاق‌ها باید تمام سطح پنجره‌ها را بپوشانند. در هتل‌های یک و دو ستاره، نصب پرده ضخیم ضد نور یک لایه از جنس پارچه پرده‌ای قابل قبول است. در هتل‌های سه، چهار و پنج ستاره، پوشش پنجره باید دو لایه باشد و علاوه بر پرده ضخیم ضد نور که شرایط تاریکی مطلق را فراهم می کند، دارای یک لایه حریر یا تور باشد. استفاده از پرده‌های کرکره‌ای و لوردراپه مجاز نیست. کلیه پرده‌ها باید سالم، تمیز، بدون لکه و پارگی و به صورت صحیح و ایمن نصب شده باشند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۱۶	عدم وجود سروصدای مخل آرامش	۲	X	X	XONC	XONC	XONC	کلیه عوامل مزاحم و آلاینده‌های صوتی، از جمله صدای ناهنجار کمدها، کشوها، فن سرویس بهداشتی، ساعت‌های مکانیکی، سیستم‌های سرمایش و گرمایش، تهویه و موارد مشابه، باید به‌طور مطلوب کاهش یافته یا حذف شوند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۱۷	رعایت حداقل مساحت سرویس بهداشتی	۴	X	X	X	X	X	حداقل مساحت سرویس بهداشتی در هتل‌های یک تا پنج ستاره باید به ترتیب ۳/۵، ۴، ۴/۵، ۵ و ۵/۵ مترمربع و ارتفاع از کف تا زیر سقف نباید کمتر از ۲/۲ متر باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۱۸	مساحت مازاد سرویس بهداشتی	۱	O	O	O	O	O	در هتل‌هایی که مساحت سرویس بهداشتی ۳۰٪ اتاق‌ها، ۲۰ درصد بیشتر از حداقل تعیین شده باشد، این معیار قابل محاسبه می‌باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۱۹	تفکیک فضای تر و خشک در سرویس بهداشتی	۲	X	X	XONC	XONC	XONC	به منظور تفکیک فضای تر و خشک، باید از راهکارها یا تجهیزات مناسب مانند کابین دوش، زیر دوشی، وان و سایر روش های نوآورانه استفاده شود. استفاده از پرده ضدآب و قابل شستشو فقط در هتل های یک و دو ستاره مجاز است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۲۰	تجهیزات سرویس بهداشتی	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	الزامات ایمنی، فنی، تجهیزاتی و بهداشتی سرویس های بهداشتی و تجهیزات آنها، شامل روشویی، قفسه، شیرآلات، آینه، سیفون، هواکش، روشنایی و سایر موارد، باید در تمامی اتاق ها رعایت شود. (هر سه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۲۱	روشنایی و تامین پریز برق سرویس بهداشتی	۲	X	X	XONC	XONC	XONC	در سرویس بهداشتی، علاوه بر روشنایی اصلی، باید یک روشنایی با کلید مجزا در بالای آینه روشویی نصب شود. همچنین تامین پریز برق ایمن، سالم و کاربردی برای استفاده هایی مانند ماشین ریش تراش، ششوار و غیره در مجاورت روشویی الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۲۲	آویز لباس در سرویس بهداشتی	۱	X	X	XONC	XONC	XONC	گیره یا آویز لباس باید در سرویس بهداشتی و در محل مناسب نصب شده باشد. در هتل‌های چهار و پنج ستاره، رخت‌آویز شکیل و متناسب با درجه هتل همراه با محل مناسب برای قرار دادن حوله الزامی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
۱۲۳	سطل زباله درب دار در سرویس بهداشتی	۱	X	X	XONC	XONC	XONC	سطل سرویس بهداشتی باید پدالی و درب‌دار، پاکیزه و سالم باشد. (ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
۱۲۴	آینه مخصوص اصلاح	۱	۰	۰	۰	X	XONC	آینه مخصوص اصلاح (آینه محدب) باید در سرویس بهداشتی و مجاورت روشویی نصب شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
۱۲۵	سشوار	۲	X	X	XONC	XONC	XONC	در تمامی اتاق‌ها باید سشوار مناسب، سالم و ایمن فراهم شود. سشوار می‌تواند به صورت ثابت در سرویس بهداشتی نصب شده یا در محل مناسبی از اتاق قرار داده شود. در هتل‌های یک و دو ستاره، تأمین سشوار می‌تواند بنا به درخواست مهمان انجام گیرد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۲۶	تامین تلفن یا کلید S.O.S	۱	X	X	O	O	O	به منظور تأمین ایمنی مهمانان مقیم، باید در داخل فضای سرویس بهداشتی کلید S.O.S یا تلفن داخلی مناسب تعبیه شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>شرح عدم انطباق: <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۲۷	ملزومات شستشو آرایشی و بهداشتی	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	هتل باید ملزومات شستشو و آرایشی و بهداشتی شامل صابون و شامپو تک نفره، مسواک و خمیر دندان، شانه، گوش پاک کن، کیسه نوار بهداشتی، کلاه حمام، وسایل اصلاح و غیره را به تعداد نفرات اتاق تأمین نماید. در هتل های ۱ و ۲ ستاره صرفاً تأمین صابون و شامپو به تعداد نفرات کافی است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>شرح عدم انطباق: <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۲۸	حوله	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	در تمامی هتل ها، حداقل یک عدد حوله حمام به ازای هر میهمان باید موجود باشد. در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره، علاوه بر حوله حمام، حداقل یک عدد حوله دستی به ازای هر میهمان پیش بینی شود. در هتل های ۴ و ۵ ستاره، یک عدد حوله زیرپایی در هر سرویس نیز الزامی است. در هتل های ۵ ستاره، وجود حوله پالتویی در تمامی سوئیت ها ضروری است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>شرح عدم انطباق: <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: .....	ستاره .....	استان: .....	شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۲۹	حوله اضافه	۲	X	X	X	X	X	حوله اضافی از هر نوع باید در محل مناسب نگهداری و بنا به درخواست میهمان ارائه گردد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۳۰	پاکیزگی و سلامت حوله‌ها	۲	X	X	X	X	X	کلیه حوله‌ها باید سالم، بدون پارگی و لکه، تمیز و سفید باشند و اصول بهداشتی در نگهداری آن‌ها رعایت شود. (ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۳۱	امکانات ویژه حمام و سرویس بهداشتی	۲	۰	۰	۰	۰	۰	وجود حداقل ۲ خدمت اضافی در سرویس بهداشتی اتاق‌ها مانند آینه‌های ضدبخار، لامپهای حرارتی، حوله خشک کن، مانیتور یا سیستم صوتی داخل حمام، وان با جکوزی، دوش یا توالت هوشمند، دیوار شیشه‌ای با سیستم مات شونده و غیره ملاک این معیار می باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۳۲	اتو	۲	X	X	X	O	O	علاوه بر ارائه خدمات لاندری در هتل، اتو و میز اتو باید در محل خانه داری یا اتاق ها برای استفاده میهمان، حسب درخواست، سالم و ایمن موجود باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۳۳	تامین کتری برقی آب جوش	۲	XONC	XONC	X	O	O	یک دستگاه کتری برقی سالم، ایمن و قابل استفاده باید به صورت پاکیزه فراهم شده و همراه با چای کیسه ای یا دمنوش یا قهوه فوری، قند و شکر و یک بطری آب معدنی رایگان ارائه گردد. در هتل های ۱ و ۲ ستاره فلاسک چای قابل قبول است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۳۴	قهوه ساز	۲	O	O	O	O	O	دستگاه قهوه ساز باید تمیز، پاکیزه، سالم و قابل استفاده باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۳۵	تجهیزات سرگرمی الکترونیکی	۲	X	0	0	0	0	تجهیزات سرگرمی الکترونیکی می تواند شامل فناوری های نوین مرتبط، از جمله کنسول بازی و سیستم پخش رسانه های تصویری و صوتی (شوباکس) باشد. حداقل پنج مورد از این تجهیزات باید بر حسب درخواست میهمان فراهم گردد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۳۶	ملزومات مخصوص کودکان	۱	XONC	X	X	0	0	بررسی وجود ملزومات گرم کردن شیر یا غذا برای نوزاد (مانند مایکروویو یا بن ماری)، صندلی پایه بلند در رستوران، تشک تعویض کودک بر حسب درخواست میهمان و غیره. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۳۷	خدمات خانه داری	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	بررسی خدمات خانه داری که شامل مرتب کردن تختخواب ها، تنظیم پرده های اتاق، تعویض حوله ها در صورت استفاده و نظافت و آماده سازی اتاق می باشد. این خدمات به صورت روزانه و در یک نوبت کاری برای کلیه اتاق های دارای میهمان ارائه می شود. در هتل های ۵ ستاره، ارائه این خدمات باید به صورت ۲۴ ساعته انجام گیرد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۳۸	تعویض روزانه حوله، ملحفه و روبالشتی‌ها	۲	X	X	X	X	X	کلیه حوله‌ها، ملحفه‌ها و روبالشتی‌های استفاده شده باید به صورت روزانه تعویض شوند، مگر اینکه میهمان به منظور رعایت مسائل زیست‌محیطی، درخواست عدم تعویض آنها را داشته باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۳۹	خدمات خانه‌داری شب	۲	X	O	O	O	O	خدمات ویژه شیفیت شب خانه‌داری صرفاً حسب درخواست میهمان یا جهت سرویس تخت برگردان صورت می‌پذیرد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

امتیاز ارزیابی		شرح شاخص	معیار شاخص					امتیاز	شاخص درجه بندی	ردیف
رفع عدم انطباق	اولیه		۵	۴	۳	۲	۱			
		<p>اتاق میهمانان توان خواه ترجیحاً باید در اولین طبقه ای که به اتاق های میهمان اختصاص داده شده، پیش بینی گردد و به روش های زیر مناسب سازی شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• وجود کمد های ریلی یا بدون درب با ارتفاع مناسب و امکان جابجایی ارتفاع میله لباس کمد، تعبیه میزها، آینه ها، کلیدها و پریشا با ارتفاع مناسب، تعبیه صندلی تاشو، دستگیره کمکی، میله نگهدارنده حوله، آویز لباس، آینه، روشویی و دوش حمام در ارتفاع مناسب در سرویس بهداشتی و عرض درب حداقل ۹۰ سانتی متر جهت ورود با ویلچر و فضای آزاد کنار سرویس فرنگی برای استقرار ویلچر</li> <li>• استفاده از تجهیزات قابل حمل، ویژه افراد توان خواه (همانند صندلی های چرخدار چند منظوره) جهت تامین موارد مذکور می تواند قابل قبول باشد.</li> <li>• به ازای هر ۵۰ اتاق ۱ اتاق توانخواه برای اخذ امتیاز این معیار الزامی است. (هر سه ارزیاب)</li> </ul>	XONC	X	O	O	O	۴	اتاق ویژه میهمانان کم توان یا توان خواه	۱۴۰
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی		
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق	
<b>غذا و نوشیدنی</b>											
۱۴۱	حداقل مساحت سالن صبحانه خوری	۳	X	X	X	X	X	XONC	در ارزیابی مساحت سالن صبحانه خوری مقیاس ۱/۴ متر مربع به ازای هر اتاق باید رعایت شود، مشروط بر آنکه از حداقل مساحت قید شده زیر نیز کمتر نباشد: ۱ ستاره حداقل ۲۰ مترمربع ۲ ستاره حداقل ۳۰ مترمربع ۳ ستاره حداقل ۵۰ مترمربع ۴ ستاره حداقل ۷۰ مترمربع ۵ ستاره حداقل ۹۰ مترمربع فضای صبحانه خوری در هتل های ۵ ستاره باید از فضای رستوران و کافی شاپ جدا باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد              <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد              <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد         </div> <div>           شرح عدم انطباق:         </div>											
۱۴۲	نانوایی	۲	0	0	0	0	0	0	طبخ نان تازه در سالن صبحانه خوری یا رستوران هتل با رعایت کلیه ضوابط بهداشتی ملاک این معیار می باشد. (ارزیاب ایمنی و بهداشت و ارزیاب فنی و ساختمان)		
<div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد              <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد              <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد         </div> <div>           شرح عدم انطباق:         </div>											
۱۴۳	قنادی	۲	0	0	0	0	0	X	قنادی باید مطابق با مقررات و آیین نامه های بهداشتی ایجاد شده باشد و ارزیاب باید نظافت و پاکیزگی، وجود تجهیزات کافی، وضعیت تهویه، روشنایی و یخچالها را بررسی نماید. (ارزیاب ایمنی و بهداشت و ارزیاب فنی و ساختمان)		
<div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد              <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد              <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد         </div> <div>           شرح عدم انطباق:         </div>											

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۴۴	صبحانه	۵	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	حداقل تنوع مواد غذایی سرو شده برای صبحانه در هتل های ۱ تا ۵ ستاره به ترتیب عبارت است از ۵، ۱۰، ۱۵، ۲۰ و ۲۵ نوع از اقلام رایج تشکیل دهنده صبحانه شامل سه مدل نوشیدنی سرد و گرم، فراورده های لبنی، غلات، مربا، انواع نان و کروسان و انواع غذای سبک. در هتل های ۳ و ۴ ستاره صبحانه باید به صورت بوفه و در هتل های ۵ ستاره علاوه بر بوفه، منوی صبحانه و خدمات میزبانی نیز در بازه زمانی حداقل ۳ ساعت ارائه شود. در هتل های ۴ و ۵ ستاره حسب درخواست میهمان وعده صبحانه می تواند در اتاق سرو شود. ساعات و نحوه ارائه خدمات باید به اطلاع مهمان برسد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق ÷</p>										
۱۴۵	کیفیت اقلام صبحانه	۳	۰	۰	۰	۰	۰	در صورتی که تنوع اقلام استفاده شده برای صبحانه هتل حداقل ۲ برابر تعداد اعلامی ضابطه فوق باشد و از تنوع کافی و کیفیت مناسب برخوردار باشد، ملاک این معیار قرار می گیرد. قرار دادن نام هر کدام از مواد غذایی و نوشیدنی به دو زبان فارسی و انگلیسی در کنار آن قلم ضروری است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۴۶	پاکیزگی، آراستگی و وضعیت مناسب سالن صبحانه خوری و رستوران	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	کلیه رستوران‌ها باید از نظر دیوارها، کف پوش‌ها، مبلمان و تجهیزات سالم و پاکیزه بوده و فاقد هرگونه آلودگی یا نقص ایمنی و فنی باشند. الزامات ایمنی و بهداشتی باید به طور کامل رعایت شده و سیستم سرمایش، گرمایش و تهویه مناسب پیش‌بینی شده باشد. ارزیاب وضعیت استقرار میزها، چیدمان آنها، کیفیت منسوجات مورد استفاده در رستوران، عدم استفاده از صندلی‌ها و رومیزی های پلاستیکی یا تمام فلز، وجود صندلی کودک به تعداد کافی، عدم استفاده از گل‌های مصنوعی و سلامت ظروف (بدون لب‌پریدگی یا ترک) را بررسی می‌کند. استفاده از سفره و رومیزی پلاستیکی در هتل های ۳ تا ۵ ستاره ممنوع است. (ارزیاب ایمنی و بهداشت و ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۴۷	فضای آماده سازی و پنتری صبحانه خوری	۲	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	فضای آماده سازی باید ترجیحاً در مجاورت و مجزا از سالن صبحانه خوری قرار داشته و الزامات ایمنی و بهداشتی در آن رعایت شود. این فضا باید حداقل تجهیزات لازم و متناسب با ظرفیت و درجه هتل را در اختیار داشته باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۴۸	حداقل مساحت سالن رستوران	۵	XONC	XONC	XONC	0	0	وجود رستوران در هتل های ۱ و ۲ ستاره اجباری نیست، ولی در صورت وجود، نباید مساحت آن در هتل های ۱ ستاره از ۴۰ متر مربع و در ۲ ستاره از ۵۰ متر مربع کمتر باشد. در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره که وجود رستوران الزامی است، مساحت سالن پذیرایی باید متناسب با تعداد اتاق و به شرح ذیل باشد: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ۳ ستاره: ۱/۲ متر به ازای هر اتاق</li> <li>• ۴ ستاره: ۱/۵ متر به ازای هر اتاق</li> <li>• ۵ ستاره: ۱/۸ متر به ازای هر اتاق</li> </ul> (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۴۹	حداقل مساحت فضای آماده سازی و آشپزخانه	۴	XONC	XONC	XONC	X	X	حداقل نسبت مساحت آشپزخانه به مساحت رستوران برابر است با: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ۱ ستاره: ۴۰ درصد مساحت رستوران</li> <li>• ۲ ستاره: ۴۵ درصد مساحت رستوران</li> <li>• ۳ ستاره: ۵۰ درصد مساحت رستوران</li> <li>• ۴ ستاره: ۵۵ درصد مساحت رستوران</li> <li>• ۵ ستاره: ۶۰ درصد مساحت رستوران</li> </ul> در هتل های تبدیلی مساحت فضای آشپزخانه باید حداقل یک سوم فضای سالن پذیرایی در آن درجه باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۵۰	فضا، تجهیزات و امکانات آشپزخانه رستوران	۴	XONC /NA	XONC /NA	XONC	XONC	XONC	آشپزخانه باید از نظافت و پاکیزگی مطلوبی برخوردار و کف و دیوار و سقف مطابق با مقررات و آیین نامه های بهداشتی باشد و دارای تهویه و هواکش، روشنایی و نور کافی باشد. این فضا باید شامل قسمت های آماده سازی مجزا (غذای سرد و گرم، قصابی، ظرفشویی و غیره)، جعبه کمک های اولیه، انبار ظروف، انبار نگهداری مواد غذایی و سردخانه باشد. سردخانه بالای صفر و زیر صفر صرفاً برای هتل های چهار و پنج ستاره الزامی است. ارزیاب باید وجود ظروف پخت و پز، ظروف درب دار مناسب برای نگهداری مواد غذایی سرد و گرم، وضعیت هودها، اجاق ها، فرها و یخچالها، آب چکان و سینک ظرفشویی سه مرحله ای را بررسی نماید. (هر سه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق: مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۵۱	خدمات ناهار و شام	۴	O	O	XONC	XONC	XONC	تأمین کنندگان خدمات ناهار و شام از خارج از هتل مورد تایید این معیار نمی باشند. ارزیاب باید تنوع غذایی، کیفیت و نحوه ارائه غذا و نوشیدنی و پاکیزگی محیط را بررسی کند. ساعت ارائه خدمات باید به نحو مطلوب اطلاع رسانی شود. کیفیت، نظافت و چیدمان تجهیزات، میز و صندلی و تزئینات سالن نیز باید مورد بررسی و تایید قرار گیرد. در هتل های پنج ستاره، منوی ویژه غذاهای رژیمی و گیاهی و خدمات ناهار و شام (منو یا بوفه با خدمات میزبانی) باید در حداقل دو رستوران متفاوت ارائه شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق: مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

امتیاز ارزیابی	شرح شاخص	معیار شاخص					امتیاز	شاخص درجه بندی	ردیف	
		۵	۴	۳	۲	۱				
رفع عدم انطباق	اولیه	فضای کلیه رستوران ها باید از نظر دیوارها، کف پوش ها، مبلمان و تجهیزات سالم و پاکیزه بوده و فاقد هرگونه آلودگی یا نقص ایمنی و فنی باشند. الزامات ایمنی و بهداشتی باید به طور کامل رعایت شده و سیستم سرمایش، گرمایش و تهویه مناسب فراهم باشد. ارزیاب نحوه استقرار و چیدمان میزها، کیفیت منسوجات و رومیزی ها مورد استفاده در رستوران، عدم استفاده از صندلی ها و رومیزی های پلاستیکی یا تمام فلز، وجود صندلی کودک به تعداد کافی، عدم استفاده از گل های مصنوعی و استفاده از ظروف سالم و بدون لب پریدگی یا ترک را بررسی خواهد کرد. کلیه آشپزخانه ها باید از نظافت و پاکیزگی مطلوب مطابق با مقررات و آیین نامه های بهداشتی برخوردار باشند و دارای تهویه، هواکش، روشنایی و قسمت های آماده سازی مجزا (غذای سرد و گرم، قصابی، ظرفشویی و غیره) باشد. ارزیاب باید وجود تجهیزات کافی و ظروف پخت و پز مناسب، ظروف نگهداری مواد غذایی، جعبه کمک های اولیه و غیره را بررسی نماید. فضای پذیرایی و آشپزخانه مستقل مازاد بر رستوران اصلی، شامل سفرخانه سنتی، رستوران فرنگی و تخصصی، لانچ و فست فود و غیره ملاک این شاخص است که ساعات ارائه خدمات و منو آن مشخصاً به اطلاع مهمان برسد.	XONC	X	O	O	O	۴	رستوران دوم	۱۵۲
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۵۳	سفارش هوشمند غذا	۱	۰	۰	۰	۰	۰	در بدو ورود میهمان، اپلیکیشن هتل روی گوشی او نصب شده یا از طریق اسکن QR Code تعبیه شده در اتاق یا روی میزها، امکان اتصال مستقیم به سیستم سفارش رستوران و کافه فراهم گردد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:									
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۵۴	کافه	۳	۰	۰	۰	۰	XONC	کافه به منظور ارائه انواع نوشیدنی سرد و گرم، اسنک، کیک، بستنی و غیره، با تجهیزات لازم و ظرفیت متناسب با درجه هتل، ترجیحاً در مجاورت لابی و به صورت مجزا بوده و یا خدمات آن از فضای صبحانه خوری و رستوران مهیا شده و الزامات ایمنی و بهداشتی آن رعایت گردد. ارائه خدمات کافه در لابی هتل های پنج ستاره باید به صورت ۲۴ ساعته باشد. وجود منوی دو زبانه با درج قیمت نیز ضروری است. در لابی هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره، کافه ترجیحاً در مجاورت لابی جانمایی و یا خدمات آن به لابی ارائه گردد. (هر سه ارزیاب)		
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:									
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۵۵	ارائه نوشیدنی های سنتی در کافه	۱	۰	۰	۰	۰	XONC	بررسی فهرست نوشیدنی های ارائه شده در کافه. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
	<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:									
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۵۶	غذای سبک	۲	۰	۰	۰	X	XONC	مجموعه‌ای از پیش غذا، خوراک سبک و نوشیدنی ها باید در تمام طول روز و شب در دسترس میهمان باشد. تامین کنندگان خدمات غذا و نوشیدنی خارج از هتل مورد تایید این معیار نمی باشند. (ارزیاب خدمات و تجهیزات)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۵۷	غذای بین المللی	۲	۰	۰	۰	X	X	غذاهای بین المللی با تنوع و کیفیت مناسب ارائه شوند. ارائه منوی بین المللی در رستوران اصلی قابل قبول است. ارائه غذاهای فست فود و ساندویچ توسط تامین کنندگان خارج از هتل مورد تایید این معیار نمی باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۵۸	استفاده منظم از غذای محلی یا محصولات کشاورزی ارگانیک	۱	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی مستندات و انبار مواد غذایی انجام شود. وجود حداقل دو نوع ماده غذایی ارگانیک با برچسب معتبر برای تأیید این معیار ضروری است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۵۹	خدمات غذا و نوشابه در اتاق (Room Service)	۴	۰	۰	۰	XONC	XONC	<p>برای تأیید این معیار، خدمات روم سرویس (خدمات غذا و نوشیدنی که در اتاق سرو می‌گردد) باید در هتل‌های ۴ ستاره حداقل در دو شیفت و ۱۹ ساعت شبانه‌روزی و در هتل‌های ۵ ستاره حداقل در ۳ شیفت و به صورت ۲۴ ساعته ارائه شود. تمام جزئیات، شامل محدوده زمانی ارائه خدمات، باید در اختیار میهمان قرار گیرد. وجود فضایی مشخص با کارکنان آموزش دیده و امکانات و تجهیزات لازم نظیر تلفن یا هر وسیله برقراری ارتباط مستقیم میهمان با بخش مربوطه، چرخ دستی حمل غذا، سینی مخصوص و سایر وسایل گرم نگه داشتن غذا برای تأیید این معیار ضروری است.</p> <p>(ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)</p>		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۶۰	فضاهای نگهداری مواد غذایی و سردخانه‌ها (فریزر صنعتی)	۳	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	<p>فضای انبار مواد غذایی باید به نحو مناسب پیش‌بینی شده و الزامات ایمنی و بهداشتی در آن رعایت گردد. برای نگهداری مواد غذایی فاسدشدنی در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره از سردخانه‌های زیر صفر و بالای صفر و در سایر درجات از امکانات سرمایشی مناسب و سالم استفاده شود. اقلام انبار باید دارای تاریخ مصرف معتبر بوده و کلیه شرایط بهداشتی نگهداری مواد غذایی رعایت شود.</p> <p>(ارزیاب ایمنی و بهداشت و ارزیاب فنی و ساختمان)</p>		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
<b>لاندری</b>										
۱۶۱	رختشویخانه و (Laundry) خدمات لباسشویی به میهمانان	۵	X	X	X	XONC	XONC	وجود تجهیزات شستشوی روزانه حوله و ملحفه‌های استفاده شده (حداقل یک دستگاه ماشین لباسشویی) در تمامی درجات هتل الزامی است. لاندری باید دارای فضای قفسه بندی شده برای ملزومات، شوینده‌ها و مواد شیمیایی باشد و فضای طبقه بندی منسوجات از محل نگهداری لباس میهمان جدا باشد. سیستم تهویه مناسب و جعبه کمک‌های اولیه نیز باید پیش‌بینی شده و از سوی ارزیاب بررسی گردد. در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره، لاندری باید شامل دستگاه‌های شستشو، خشک‌کن، اتو، غلطک و ارائه خدمات تعمیر لباس باشد. در هتل‌های ۵ ستاره، دستگاه خشکشویی و ارائه خدمات به مهمان الزامی است. خدمات شستشوی لباس میهمان در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره باید فراهم باشد و در هتل‌های ۵ ستاره به صورت شبانه‌روزی ارائه گردد. نرخ‌نامه، کیسه مخصوص و فرآیند نظام‌مند مربوطه نیز مورد بررسی قرار گیرد. در هتل‌های ۱ و ۲ ستاره، امکان خرید خدمات از طریق رختشویخانه‌های بیرون از هتل مورد قبول است و ارزیاب باید وجود قرارداد سالیانه را بررسی نماید. همچنین بررسی وضعیت تجهیزات، فضا، پاکیزگی و ایمنی رختشویخانه الزامی است. (هر سه ارزیاب)		
<div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد  شرح عدم انطباق: </div>										
<div style="text-align: right;"> مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق </div>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: .....	ستاره .....	استان: .....	شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
<b>فضاهای رفاهی، تفریحی و ورزشی</b>										
۱۶۲	خدمات ارزی	۲	○	○	○	X	در صورت درخواست میهمان امکان ارائه خدمات ارزی و پرداخت صورتحساب با ارز خارجی وجود داشته باشد. در این صورت نرخ روز ارزهای خارجی باید به مهمان اطلاع رسانی شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)			
										<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										
۱۶۳	مرکز تجاری (Business Center)	۳	○	○	○	X	محل ویژه امور تجاری باید مجهز به حداقل یک دستگاه رایانه با امکان اتصال به اینترنت، نرم افزارهای اداری و یک دستگاه چاپگر با دسترسی آسان باشد. تجهیزات رایانه‌ای مستقر در بخش پذیرش مختص کارکنان بوده و مورد تأیید این معیار نیست. فضای مخصوص باید در مجموعه هتل یا در سالن متصل به هتل با دسترسی آسان پیش‌بینی شود. برای تأیید این معیار، تجهیزات رایانه‌ای و محل ویژه امور تجاری باید به‌طور منظم نگهداری شده، پاکیزه و سالم باشند و فردی جهت پشتیبانی فنی در دسترس باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)			
										<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:
مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: .....	ستاره .....	استان: .....	شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۶۴	نمایشگر اطلاع رسانی	۲	۰	۰	۰	۰	۰	ارائه خدمات اختصاصی به میهمانان برای ثبت و پیگیری نیازها، همچنین برنامه ریزی رویدادها، برنامه های غذایی، ورزشی و تفریحی ایشان. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>شرح عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۶۵	سالن ویژه جلسات	۳	۰	۰	۰	۰	۰	تأمین حداقل ۱۵ عدد صندلی نشیمن برای این معیار الزامی است. فضای مخصوص با امکان پذیرایی باید در مجموعه هتل یا در سالن متصل به هتل با دسترسی آسان پیش بینی شود. برای تأیید این معیار، سالن و وسایل موجود باید به طور منظم نگهداری شده، پاکیزه و قابل استفاده باشند. کف پوش ها، دیوارها، تجهیزات، ورودی ها، گوشه ها و کنج ها و چارچوب درب ها باید پاکیزه، ایمن و قابل مشاهده باشند و مورد بررسی قرار گیرند. (هر سه ارزیاب)		
<p>شرح عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۶۶	فوریت های پزشکی	۲	۰	۰	۰	۰	۰	برای تأیید این معیار باید فضای مشخصی با عرض حداقل ۲/۵ متر که دارای تخت بیمار (برانکارد با پایه)، میز و صندلی معاینه، قفسه دارو، لوازم کمک های اولیه، دستگاه فشارسنج، گوشی و کپسول اکسیژن دارای تاریخ معتبر و مجاز باشند. امکان دسترسی به پزشک مقیم یا آنکال جهت ارائه خدمات درمانی به میهمانان فراهم گردد. (هر سه ارزیاب)		
<p>شرح عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۶۷	سالن اجتماعات و سالن چند منظوره برای مراسمات	۳	XONC	X	O	O	O	سالن اجتماعات باید حداقل ۱۰۰ نفر ظرفیت داشته و به امکانات سمعی و بصری، ورودی و پارکینگ و سرویس‌های بهداشتی جداگانه مردانه و زنانه، به تعداد لازم در مجاورت سالن مجهز باشد. مساحت سالن باید متناسب با نیاز تعیین شود. برای تأیید این معیار، سالن و تجهیزات موجود باید به‌طور منظم نگهداری شده، پاکیزه و قابل استفاده باشند. کف‌پوش‌ها، دیوارها، تجهیزات، ورودی‌ها، گوشه‌ها و کنج‌ها و چارچوب درب‌ها باید پاکیزه و ایمن بوده و مورد بررسی قرار گیرند. کیفیت و نحوه برگزاری مجالس و میهمانی‌ها، رفتار حرفه‌ای کارکنان، کیفیت غذا و نوشیدنی، نحوه تردد و دسترسی میهمانان و وجود پارکینگ باید بررسی و تأیید شود. همچنین پاکیزگی، آراستگی، ایمنی، برق اضطراری و سطح خدمات قابل ارائه نیز مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. (هر سه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
۱۶۸	سالن آمفی تئاتر	۳	O	O	O	-	-	جهت تأیید این معیار، بررسی و مشاهده وجود سالن اختصاصی آمفی تئاتر با چیدمان سینمایی و امکانات کامل صوت و تصویر، دارای ورودی مستقل و سرویس بهداشتی جداگانه مردانه و زنانه، مجزا از سالنهای چندمنظوره مراسمات و اتاق جلسات هتل، الزامی است. رعایت کلیه اصول بهداشتی، ایمنی و استاندارد فرایندهای خدمت رسانی در طراحی و بهره برداری از این سالن باید مدنظر قرار گرفته باشد. (هر سه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۶۹	فضای سرگرمی و تفریحات	۳	XONC	X	O	O	O	این فضا باید در مکانی قرار گیرد که برای سایر میهمانان مزاحمت ایجاد نکند و تهویه و روشنایی آن به طور مناسب تأمین شود. امکانات قابل ارائه در این فضا شامل تجهیزات پخش فیلم، بازی های ویدئویی، رویدادهای نمایشی و سایر سرگرمی های متعارف است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							
۱۷۰	فضای اختصاصی برای انجام فعالیت ورزشی در فضای باز	۴	X	O	O	O	O	وجود فضایی مشخص جهت انجام حداقل یکی از ورزش های فوتبال، تنیس، والیبال، بسکتبال، بدمینتون، مینی گلف و غیره مدنظر این معیار است. (هر سه ارزیاب)		
			<input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد شرح عدم انطباق:							

مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق

مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۷۱	فضای اختصاصی برای بدن سازی و انجام فعالیت ورزشی در فضای سرپوشیده	۴	○	○	○	XONC	XONC	<p>این فضا برای فعالیت‌های بدن سازی، فیتنس (GYM) و ورزش‌های متنوع نظیر بلیارد و بولینگ پیش‌بینی شده است. سالن ورزشی و بدنسازی باید در داخل هتل یا ساختمان متصل به هتل، با دسترسی آسان قرار داشته و تجهیزات و دستگاه‌های آن سالم، ایمن، قابل استفاده و مطابق الزامات زیر باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- هتل‌های یک و دو ستاره: حداقل دو دستگاه</li> <li>- هتل‌های سه ستاره: حداقل سه دستگاه</li> <li>- هتل‌های چهار ستاره: حداقل چهار دستگاه</li> <li>- هتل‌های پنج ستاره: حداقل پنج دستگاه</li> </ul> <p>رختکن فضای ورزشی و بدن سازی باید حداقل دارای کمدهای اختصاصی، تهویه و روشنایی مناسب باشد. این فضاها برای استفاده بانوان و آقایان به صورت مجزا پیش‌بینی شده یا می‌توان با برنامه زمان بندی مناسب در اختیار آنان قرار گیرد.</p> <p>(هر سه ارزیاب)</p>		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
۱۷۲	فضای اختصاصی برای بازی و سرگرمی کودکان	۳	○	○	○	X	○	<p>فضای بازی و سرگرمی کودکان می‌تواند سرپوشیده یا روباز باشد و برای تأیید این معیار، حداقل دو نوع وسیله سرگرمی باید فراهم شده باشد. فضا و تجهیزات مذکور باید سالم، پاکیزه و ایمن باشند. ارائه خدمات نگهداری کودک در هتل‌های پنج ستاره الزامی است. (ارزیاب ایمنی و بهداشت و ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)</p>		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

امتیاز ارزیابی		شرح شاخص	معیار شاخص					امتیاز	شاخص درجه بندی	ردیف
رفع عدم انطباق	اولیه		۵	۴	۳	۲	۱			
		استخر باید در داخل هتل یا ساختمان متصل به آن قرار داشته باشد و دارای رختکن با کمدهای اختصاصی، دوش، سرویس بهداشتی، تهویه و روشنایی مناسب باشد. برای تایید این معیار، تجهیزات استخر، سونا و جکوزی باید به طور منظم نگهداری شده، پاکیزه و قابل استفاده باشند. وجود تجهیزات احیاء و کمک‌های اولیه الزامی است. در هتل‌های چهار ستاره، وجود سونا و جکوزی برای تأیید این معیار کافی است. (هر سه ارزیاب)	XONC	XONC	0	0	0	4	فضای اختصاصی برای استخر، سونا و جکوزی	۱۷۳
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
		ظرفیت و توانایی بهره‌بردار هتل باید در داخل مجموعه بررسی شود تا مشخص گردد این سرویس توسط کارکنان هتل یا از طریق تأمین‌کننده سرویس خارج از هتل ارائه می‌گردد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)	X	0	0	0	0	2	سالن مراقبت‌های زیبایی و آرایشگاه	۱۷۴
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۷۵	غرفه های فروشگاهی	۲	XONC	XONC	O	O	O	برای تأیید این معیار غرفه های مختلفی از قبیل گل فروشی، عطریات، جواهرات، صنایع دستی، عتیقه فروشی، نمایشگاه و سایر مفازه های مناسب را می توان در نظر گرفت. وجود حداقل یک فروشگاه کالا و خدمات در هتل های ۴ ستاره و دو فروشگاه در هتل های ۵ ستاره برای تأیید این معیار ضروری است. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۷۶	خدمات سلامت	۲	XONC	X	O	O	O	ارائه خدمات اسپا (ماساژ) در فضای مناسب و با استفاده از تجهیزات کافی و نیروی انسانی ماهر و رعایت اصول بهداشتی الزامی است. استفاده از صندلی ماساژ در درجات ۱ الی ۳ ستاره مورد تایید می باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
<b>کارکنان</b>										
۱۷۷	پوشش و لباس فرم کارکنان	۴	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	استفاده از لباس های متحدالشکل متناسب با شغل، تمیز، پاکیزه و سالم در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره الزامی است. در هتل های ۴ و ۵ ستاره اتکیت کارکنان باید شامل نام و سمت شغلی باشد. در هتل های ۵ ستاره اتیکت باید دو زبانه باشد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد         </div> <div style="text-align: left;"> <b>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</b> </div>										
۱۷۸	کاربرد صنایع دستی ایرانی در لباس فرم کارکنان	۴	۰	۰	۰	۰	۰	استفاده از المان های صنایع دستی در الگوی پوشش بخشهای مختلف هتل یا کاربرد صنایع دستی ایرانی در قسمت هایی از البسه فرم کارکنان بررسی شود. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد         </div> <div style="text-align: left;"> <b>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</b> </div>										
۱۷۹	رختکن و اتاق کارکنان	۳	XONC	XONC	X	X	۰	اتاق یا فضای مشخص با رعایت ضوابط ایمنی و بهداشتی، مجهز به تهویه مناسب و کمد های انفرادی سالم برای کارکنان به تفکیک آقایان و بانوان و خارج از فضای تردد میهمانان وجود داشته باشد. در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره لازم است سرویس بهداشتی (ترجیحاً ایرانی) و دوش متناسب با تعداد کارکنان در هر شیفت با رعایت کلیه اصول بهداشتی در این فضا یا مجاورت آن دیده شود. (هر سه ارزیاب)		
<div style="text-align: right;"> <input type="checkbox"/> عدم انطباق وجود ندارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد    <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد         </div> <div style="text-align: left;"> <b>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</b> </div>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۸۰	محل غذاخوری کارکنان	۳	۰	۰	X	XONC	XONC	غذاخوری اختصاصی برای کارکنان هتل باید در محلی جداگانه، مناسب و خارج از طبقات اتاق میهمانان پیش‌بینی شود. فضای مذکور می‌بایست دارای تهویه و روشنایی مطلوب بوده و بهداشت و پاکیزگی آن رعایت شود. کارکنان هتل موقتاً مجاز به صرف غذا در فضای پذیرایی ویژه میهمان (صبحانه خوری، رستوران، کافی شاپ، سفره خانه لانچ و سایر اماکن عمومی) نمی‌باشند. (هر سه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۸۱	آشنایی کارکنان بخش‌های مرتبط با زبان انگلیسی	۴	۰	۰	X	XONC	XONC	این معیار به جز کارکنان پذیرش، بخشی از کارکنان را در بر می‌گیرد که در تماس مستقیم با میهمان هستند. بررسی مهارت‌های زبانی کارکنان می‌تواند با مراجعه به سوابق حرفه‌ای آن‌ها و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از سوی ارزیاب صورت گیرد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۸۲	تعهد هتل نسبت به ارائه خدمات با کیفیت	۲	۰	۰	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی تأییدیه‌ها و گواهی‌نامه‌های استاندارد و مدیریت کیفیت خدمات و طرح ریزی و اجرای فرآیند خودارزیابی و کنترل کیفیت در هتل. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۸۳	آموزش کارکنان هتل در خصوص پذیرش افراد کم توان	۲	X	X	X	X	X	بررسی میدانی ارزیاب و ارائه گواهینامه آموزشی کارکنان جهت تایید این معیار الزامی است. گواهینامه های آموزشی موضوع این بند باید از سوی مراکز آموزشی زیر مجموعه وزارتخانه صادر شده باشند. چنانچه این گواهینامه ها از سوی مراجع دیگری صادر شده باشند، باید مورد تایید معاونت گردشگری وزارت متبوع باشند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
<b>اداری، فنی و تاسیساتی</b>										
۱۸۴	برق اضطراری	۴	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	جهت کسب امتیاز این معیار، هتل های ۱ و ۲ ستاره می توانند با کمک موتور برقه های کوچک، حداقل توان لازم برای ایجاد روشنایی و برق مورد نیاز پریزها و یخچالها را تامین کنند. در هتل های ۳، ۴ و ۵ ستاره باید برق مورد نیاز جهت روشنایی لازم برای مشاعات و اتاقها، پریزها و تجهیزات ضروری مانند آشپزخانه و سردخانه (در اقلیم های گرمسیری به همراه سیستم سرمایش) و حداقل یک دستگاه آسانسور (در هتل های بیش از سه طبقه) از طریق دیزل ژنراتور با توان متناسب با ظرفیت هتل تامین شود. صدا و لرزش ژنراتور نباید برای مهمانان ایجاد مزاحمت کند. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۸۵	منبع ذخیره آب	۴	XONC	XONC	XONC	XONC	XONC	احداث منبع ذخیره آب برای مواقع اضطراری با رعایت موازین بهداشتی و با گنجایش کافی جهت تأمین آب مصرفی هتل، با فشار مناسب برای مدت زمان حداقل ۲۴ ساعت الزامی است. مخزن آب آتشنشانی تأمین کننده این معیار نمی باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۸۶	سیستم اعلام حریق	۲	X	X	X	X	O	تهیه و نصب سیستم اعلام حریق با رعایت استانداردها و ضوابط سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی و آموزش نیروی انسانی برای تخلیه سریع و ایمن مهمانان، برای تایید این معیار الزامی است. مشاهده و بررسی تجهیزات اعلام حریق، نقشه خروج اضطراری و راه پله فرار و مستندات موجود در این خصوص باید توسط ارزیاب صورت پذیرد. (ارزیاب فنی و ساختمان و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

مهر و امضا مدیرفنی

مهر و امضا ارزیاب فنی و ساختمان

مهر و امضا ارزیاب ایمنی و بهداشت

مهر و امضا ارزیاب خدمات و تجهیزات

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۸۷	تجهیزات اطفاء حریق	۳	X	X	X	X	X	وجود تجهیزات اطفاء حریق در کلیه هتل ها الزامی است. در هتل های چهار و پنج ستاره برای تایید این معیار، تعبیه سیستم مرکزی هوشمند و بکارگیری نازل های آب پاش (اسپرینکلر) مدنظر بوده و در هتل های یک تا سه ستاره تعبیه فایرباکس و استفاده از کپسول های آتش نشانی نیز قابل قبول است. (ارزیاب فنی و ساختمان و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۸۸	انبارها	۳	XONC	XONC	X	O	O	انبار هتل باید حداقل شرایط زیر را داشته باشد: - وضعیت سیستم ایمنی (اعلام و اطفاء حریق)، سیم کشی برق ایمن، شرایط امنیتی و دوربین مدار بسته - سلامتی و پاکیزگی و نظافت دیوارها، کف، سقف، قفسه های فلزی ضد زنگ یا گالوانیزه و پالت ها - تهویه و دمای مناسب و وجود هواکش و روشنایی کافی - چیدمان و تفکیک اصولی و بهداشتی مواد و عدم تداخل مواد غذایی با مصرفی و با مواد شیمیایی - رعایت اصول نحوه نگهداری برنج و حبوبات وجود انبار مرکزی مواد غذایی و انبار خانه داری در هتل های ۴ و ۵ ستاره و وجود انبار فنی و مهندسی و ملزومات در هتل هایی با بیش از ۵۰ اتاق الزامی است. (ارزیاب فنی و ساختمان و ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p>										
<p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۸۹	مدیریت پسماند	۴	XONC	X	X	O	O	<p>زباله‌ها باید از مبدأ تفکیک شوند؛ که شامل نصب سطل‌های درب‌دار تفکیک شده در آشپزخانه و فضاهای عمومی و استفاده از کدگذاری رنگی (سبز برای پسماند تر، آبی برای خشک و قرمز برای پسماند خطرناک مانند شیشه و اقلام تیز و برنده، مواد عفونی، الکترونیک و غیره) می‌باشد. کاهش تولید پسماند از مبدأ و همکاری با شرکت‌های معتبر بازیافت ضروری است. در هتل‌های ۵ ستاره، تعبیه اتاق مخصوص نگهداری زباله تر با امکان شستشو و تهویه مناسب الزامی است. بررسی مستندات عملکرد هتل در حوزه مدیریت پسماند به ارزیاب پیشنهاد می‌شود.</p> <p>(ارزیاب ایمنی و بهداشت)</p>		
									<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>	
۱۹۰	سیستم مدیریت ساختمان (BMS)	۳	O	O	O	O	O	<p>کنترل تأسیسات هتل باید بر اساس نیاز واقعی مصرف انجام گیرد؛ به گونه‌ای که روشن و خاموش کردن یا افزایش ظرفیت تجهیزاتی مانند چیلرها، هواسازها، روشنایی و سایر سامانه‌ها متناسب با زمان و میزان تردد یا حضور میهمان تنظیم و مدیریت شود.</p> <p>(ارزیاب فنی و ساختمان)</p>		
									<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>	

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۹۱	مدیریت مصرف بهینه حامل های انرژی	۳	۰	۰	X	XONC	XONC	تعیین تیم مدیریت مصرف انرژی، بازرسی تجهیزات برای جلوگیری از اتلاف انرژی و استفاده از سیستم های هوشمند تهویه مطبوع الزامی است. تدوین اهداف کوتاه مدت، میان مدت و بلندمدت کاهش مصرف انرژی و سیاست های بهینه سازی مصرف انرژی برای مهمانان باید مدنظر قرار گیرد. همچنین بررسی وجود منابع اطلاع رسانی جهت افزایش آگاهی و حساسیت کارکنان شامل دستورالعمل ها، تابلوها، گواهینامه های دوره های آموزشی مرتبط، سرمایه گذاری در تجهیزات و لوازم اقتصادی و به صرفه، استفاده از انرژی های نو و تامین بخشی از انرژی از منابع تجدید پذیر (همانند پنل های خورشیدی، استفاده از آب بازیافتی یا خاکستری و غیره)، نصب شیشه های دو جداره و استفاده از لامپ ها و شیرهای آب کم مصرف، ملاک این معیار می باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۹۲	سیستم مدیریت عملکرد (PMS)	۲	X	X	X	XONC	XONC	نرم افزار مبتنی بر سیستم مدیریت یکپارچه و جامع هتل (PMS) که کلیه فرایندهای هتل را در چارچوب یک سیستم واحد هدایت می کند. در هتل های یک و دو ستاره وجود نرم افزار جامع پذیرش، ارائه خدمات و مالی کفایت می کند. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: ..... ستاره	استان: ..... شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۵	۴	۳	۲	۱		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۹۳	فروش قطعی آنلاین	۱	۰	۰	۰	۰	۰	وجود ارتباط آنلاین سیستم مدیریت یکپارچه هتل (PMS) و بخش فروش و رزرواسیون هتل با پنل سامانه های فروش و سپس اتصال به پلتفرم های فروش (OTA و GDS)، به منظور کاهش خطا پذیری و افزایش کیفیت خدمات. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۹۴	مدیریت دارایی ها	۲	۰	۰	۰	۰	۰	وجود نظام نگهداری و سرویس دوره ای تجهیزات و تاسیسات با استفاده از چک لیست های مناسب و مدون باید بررسی شود. همچنین ثبت اطلاعات به منظور کاهش خرابی ها، افزایش عمر مفید تاسیسات و دارایی ها و حفظ قابلیت عملکرد و ارائه خدمات مورد ارزیابی قرار گیرد. (ارزیاب خدمات، تجهیزات و نیروی انسانی)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۹۵	ارزیابی ریسک های ایمنی و امنیت	۲	X	X	۰	۰	۰	منظور از این معیار شناسایی و ارزیابی ریسک های ایمنی و امنیتی در قالب روشی علمی که شامل شرح ریسک، منبع آن، پیامدهای احتمالی و همچنین ارائه راهکارهایی به منظور کاهش احتمال وقوع یا شدت آنها می باشد که می تواند مسائلی نظیر سقوط، آتش سوزی و انفجار، سرقت و دسترسی غیر مجاز، نقص ارگونومیک، و ..... پوشش دهد. (ارزیاب ایمنی و بهداشت)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

فرم ارزیابی هتل .....	درجه: .....	ستاره .....	استان: .....	شهرستان: .....	شرکت عامل تطبیق: .....
-----------------------	-------------	-------------	--------------	----------------	------------------------

ردیف	شاخص درجه بندی	امتیاز	معیار شاخص					شرح شاخص	امتیاز ارزیابی	
			۱	۲	۳	۴	۵		اولیه	رفع عدم انطباق
۱۹۶	امنیت هوشمند	۳	۰	۰	۰	۰	۰	استفاده از سیستم‌های هوشمند با رعایت حریم خصوصی مهمانان جهت افزایش ایمنی و امنیت مهمانان، نظیر ارائه تگ پارکینگ یا وجود پلاک‌خوان و چهره‌نگار که به سامانه باز و بسته شدن درب پارکینگ یا اتاق متصل باشند. وجود مواردی مانند دوربین هوشمند، سیستم اعلام و اطفاء حریق هوشمند، دستبند الکترونیکی و یا کنترل دسترسی مراجعین به فضاهای مختلف هتل، ملاک این معیار می باشد. (ارزیاب فنی و ساختمان)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										
۱۹۷	مدیریت بحران	۲	۰	۰	۰	۰	۰	داشتن روش‌های اجرایی مشخص برای شناسایی و مدیریت بحران‌های احتمالی نظیر قطع منابع آب و انرژی، آتش سوزی تهدیدات تروریستی و سایر حوادث، همراه با اجرای مانورهای لازم به منظور افزایش آمادگی و به‌روزرسانی توان مقابله، ضروری است. بررسی مستندات آموزشی مدیریت بحران توسط ارزیابان مورد قبول است. (ارزیاب هر سه ارزیاب)		
<p>عدم انطباق وجود ندارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق عمده وجود دارد <input type="checkbox"/> عدم انطباق جزئی وجود دارد <input type="checkbox"/></p> <p>شرح عدم انطباق:</p> <p>مهر و امضا ارزیاب رفع عدم انطباق</p>										

## نحوه محاسبه نمرات ارزیابی

**جدول محاسبه امتیازات**

*۵	*۴	*۳	*۲	*۱	
۳۴۲	۲۸۶	۱۷۹	۱۲۲	۱۱۷	امتیاز لازم معیارهای XONC
۸۱	۱۱۰	۱۳۴	۱۲۴	۱۰۳	امتیاز لازم معیارهای X
۴۲۳	۳۹۶	۳۱۳	۲۴۶	۲۲۰	جمع نمرات

### نکات و راهنمای محاسبه نمرات:

- ۱۰۰٪ امتیازات معیارهای XONC باید مورد تایید قرار گیرند. (بدون امکان جبران)
- ۹۰٪ امتیازات معیارهای X باید مورد تایید قرار گیرند.
- حداقل امتیازات لازم X برای هتل های یک تا پنج ستاره به ترتیب عبارت است از: ۹۳، ۱۱۲، ۱۲۱، ۹۹ و ۷۳ امتیاز.
- امکان جبران ۱۰٪ معیارهای X با امتیازات غیرالزامی O وجود دارد. برای این منظور به ازای فقدان هر یک امتیاز X، اخذ سه امتیاز O الزامی است. حداکثر امتیاز O قابل محاسبه برای جبران ۱۰٪ معیارهای X برای هتل های یک تا پنج ستاره به ترتیب عبارت است از: ۳۰، ۳۶، ۳۹، ۳۳ و ۲۴ امتیاز. مجموع امتیازات O اخذ شده تا سقف تعیین شده، تقسیم بر سه شده و به مجموع امتیازات X افزوده خواهد شد.
- در هتل های یک و دو ستاره، در صورتی که شاخص های ردیف ۲۰ یا ۱۵۰ دارای معیار NA باشند، امتیاز مربوطه از بخش امتیازات لازم XONC کسر خواهد شد.
- در هتل های چهار و پنج ستاره، در صورتی که شاخص ردیف ۹ دارای معیار NA باشد، امتیاز لازم برای بخش X در هتل چهار ستاره ۱۰۷ و در هتل پنج ستاره ۷۸ خواهد بود.