



وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

ضوابط ایجاد و بهره برداری از مجتمع‌های گردشگری

معاونت گردشگری کشور

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

۱۳۹۹

فهرست مطالب

بخش اول: کلیات	۱
بخش دوم: مقررات و ضوابط ایجاد مجتمع‌های گردشگری	۴
بخش سوم: نحوه ارزیابی، درجه بندی و صدور پروانه بهره برداری مجتمع‌های گردشگری	۱۰
بخش چهارم: نحوه محاسبه نمرات ارزیابی	۳۴

پایان
پایان

بخش اول: کلیات

۱-۱- هدف:

با استناد به مفاد ماده (۱) و ماده (۱۰) آئین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۴/۰۶ هیأت محترم وزیران و به منظور تعیین ضوابط ایجاد و همچنین مشخص نمودن ملاک‌های ارزیابی و درجه‌بندی مجتمع‌های گردشگری کشور، ضوابط ایجاد و درجه‌بندی اینگونه واحدها، تدوین شده است.

۱-۲- دامنه:

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی، ادارات کل تابعه استانی و کلیه مجتمع‌های گردشگری سطح کشور

۱-۳- منابع و مأخذ:

- قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی
- آئین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری و نظارت بر فعالیت آنها
- تحقیقات انجام شده در خصوص ارزیابی و درجه‌بندی تأسیسات گردشگری
- نظرات و پیشنهادات فعالان بخش خصوصی و کارشناسان صاحب نظر

۱-۴- تعاریف و مفاهیم:

وزارت: وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

اداره کل: اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان‌ها

آیین‌نامه: آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها

مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران

مجتمع گردشگری: مجموعه‌ای مرکب از خدمات مختلف و متنوع است که به قصد انتفاع و ارائه خدمات به

گردشگران و مسافران در مناطق و نواحی گردشگری پذیر ایجاد شده و فعالیت می‌کند. مجتمع گردشگری باید

طیفی از انواع خدمات گردشگری مانند خدمات اقامتی، پذیرایی، خدمات تفریحی، ورزشی، سلامت، فرهنگی

و را به گردشگران ارائه کند. حداقل شرایط و امکانات مورد نیاز مجتمع‌های گردشگری عبارتند از:

- ۱- تسهیلات عمومی، شامل سرویس های بهداشتی، نمازخانه، پارکینگ، تاسیسات، پذیرش و ...
- ۲- تسهیلات پذیرایی، شامل هر نوع فضا و تسهیلاتی که امکان ارائه خدمات غذایی و اشربه را با شرایط مناسب برای میهمانان فراهم می آورد اعم از سفره خانه سنتی، رستوران، تالار و...
- ۳- امکانات اقامتی، شامل انواع تاسیسات اقامتی مصرح در آیین نامه که امکان اقامت مناسب میهمانان را فراهم آورند.
- ۴- تسهیلات تفریحی، ورزشی و سلامت، شامل انواع فعالیتهای و فضاهای ورزشی در محیط های بسته و یا روباز، سالن نمایش، استخر شنا، سونا و جکوزی، سالن بدنسازی، انواع فروشگاه، باغ وحش، باغ گیاه شناسی، امکانات و فضاهای بازی و سرگرمی، لجن درمانی، آبدرمانی و
- ۵- تسهیلات فرهنگی و هنری، شامل انواع موزه و گالری، فضای آموزشی، تولید و عرضه صنایع دستی، سوغات و محصول فرهنگی و هنری و.....

تبصره: به استثنای تسهیلات عمومی و تسهیلات پذیرایی که در کلیه تاسیسات گردشگری وجود آنها الزامی است، ایجاد و درجه بندی مجتمع های گردشگری مطابق رویه ذیل انجام می پذیرد:

- در مجتمع گردشگری درجه سه باید از بین امکانات اقامتی، تسهیلات تفریحی، ورزشی و سلامت و تسهیلات فرهنگی و هنری حداقل ۱ آیتم، مطابق شرایط مقرر در بخش دوم لحاظ گردد.
- در مجتمع گردشگری درجه دو باید از بین امکانات اقامتی، تسهیلات تفریحی، ورزشی و سلامت و تسهیلات فرهنگی و هنری حداقل ۲ آیتم، مطابق شرایط مقرر در بخش دوم لحاظ گردد.
- در مجتمع گردشگری درجه یک باید هر ۳ آیتم امکانات اقامتی، تسهیلات تفریحی، ورزشی و سلامت و تسهیلات فرهنگی و هنری، مطابق شرایط مقرر در بخش دوم لحاظ گردد.

بخش دوم: مقررات و ضوابط ایجاد مجتمع های گردشگری

ردیف	شرح مشخصات	درجه			توضیحات
		سه	دو	یک	
۱	رعایت این ضوابط از تاریخ ابلاغ برای طراحی و احداث کلیه مجتمع های گردشگری در سراسر کشور لازم الاجرا می باشد.	*	*	*	
۲	متقاضیان ایجاد و بهره برداری از مجتمع های گردشگری باید ابتدا به سامانه الکترونیک طراحی شده مراجعه و با تکمیل اطلاعات و ثبت مدارک مورد نیاز، نسبت به انجام فرآیند اخذ موافقت اصولی اقدام نمایند.	*	*	*	سامانه الکترونیک my.mcth.ir
۳	پس از تایید مدارک بارگذاری شده توسط کارشناس و اخذ تاییدیه واحد حقوقی و حوزه میراث فرهنگی، از محل اجرای طرح بازدید بعمل می آید. محل اجرای طرح باید دسترسی مستقیم به خیابان با حداقل عرض مندرج در ستون های مقابل داشته و از مکان هایی نظیر تعمیرگاه های بزرگ، دامداری ها، مراکز نظامی، بیمارستانها و... که از نظر بهره برداری همساز و متناسب با واحدهای گردشگری نیستند بدور باشد.	۱۲	۱۶	۲۰	
۴	پس از اخذ موافقت اصولی، متقاضی باید پاسخ استعلامات مورد نیاز را حسب مورد اخذ و ارائه دهد.	*	*	*	در صورتی که واحد مورد تقاضا در محدوده شهری قرار دارد، استعلام از شهرداری کفایت می نماید. استعلام های لازم برای واحدهای خارج از محدوده شهری با هماهنگی مرجع صدور پروانه ساختمانی (بخشداری، فرمانداری و...) صادر و مستلزم اخذ استعلام از راه و شهر سازی، برق منطقه ای، آب منطقه ای، گاز، آب و فاضلاب، منابع طبیعی، محیط زیست، امور اراضی حسب نیاز و سایر دستگاهها حسب مورد می باشد.
۵	پس از اخذ پاسخ مثبت دستگاه های استعلام شونده، نقشه های طرح باید از سوی متقاضی ارائه گردد. این نقشه ها عبارتند از: الف: نقشه های معماری شامل نقشه های: مجموعه و محوطه سازی، کلیه طبقات، مقاطع طولی و عرضی، نماها، پارکینگ، نقشه های جزئیات از قسمتهای مخصوصی که طرح داده شده و نقشه معماری داخل. ضمناً طرح حتی المقدور باید با رعایت شرایط اقلیمی و معماری محلی تهیه شود. ب: نقشه های محاسباتی شامل کلیه نقشه های لازم ج: نقشه های تأسیساتی شامل کلیه نقشه های الکتریکی و مکانیکی در تهیه نقشه ها باید کلیه موارد ذیل مد نظر قرار گیرد.	*	*	*	نقشه های محاسباتی و تأسیساتی باید توسط متقاضی پس از تأیید نقشه های معماری ارائه شود.

ردیف	شرح مشخصات	درجه			توضیحات
		سه	دو	یک	
۶	حداقل مساحت زمین لازم جهت مجتمع گردشگری بر حسب درجه به مترمربع برابر است با:	۵۰۰۰	۱۰۰۰۰	۲۰۰۰۰	در موارد استثنائی، نیاز میرم و موقعیت خاص که مراتب توسط کارشناس فنی بصورت گزارش مستدلی ارائه و مورد موافقت کمیته فنی سرمایه گذاری واقع شود، میتوان مساحت زمین را تا حد قابل قبول (حداکثر ۲۰ درصد) تقلیل داد.
۷	در مجتمع های گردشگری حداکثر نسبت زیربنای هر طبقه (به استثنای زیرزمین و پارکینگ) به مساحت زمین برابر است با:	٪۸۰	٪۷۰	٪۶۰	نسبتهای ذکر شده زمانی قابل اعمال است که مغایر ضوابط شهرداری محل یا دستگاه ذیربط محلی نباشد.
۸	نصف مساحت محوطه (فضای باز) باید به فضای سبز اختصاص داده شود.	*	*	*	
۹	در صورت پیش بینی فضاهای اقامتی، دارا بودن حداقل ۱۰ واحد اقامتی با ظرفیت حداقل ۲۰ تخت برای تایید این معیار ضروری است.	*	*	*	فضای اقامتی باید حداقل ۲۰ درصد از سطح اشغال مجتمع را به خود اختصاص دهد.
۱۰	در مجتمع های گردشگری درجه ۳ باید حداقل امکانات سرو نوشیدنی های سرد و گرم و فضای مناسبی به عنوان غذاخوری و امکان سرو غذا با منوی محدود را داشته باشد.	*			
۱۱	در مجتمع های گردشگری درجه ۲ یک کافی شاپ یا شربتخانه و یک مجموعه ارائه غذای آماده یا غذای ایرانی باید وجود داشته باشد.		*		
۱۲	در مجتمع های گردشگری درجه ۱ یک کافی شاپ و یک مجموعه ارائه غذای آماده و یک رستورانی ایرانی (در شکل کلاسیک یا سنتی) باید وجود داشته باشد.			*	
۱۳	در صورت پیش بینی فضاهای تفریحی، سرگرمی، سلامت در مجتمع های گردشگری، شرط لازم برای تایید این معیار، پیش بینی فضاهای مذکور به شرح مندرج در ستون مقابل است.	۲ فضا	۲ فضا	۳ فضا	
۱۴	در موارد استثنا که حسب شرایط و بنا به تشخیص کمیته فنی، ایجاد فضای اقامتی فاقد توجیه اقتصادی است، تعداد فضاهای لازم به شرح مقابل خواهد بود.			*	تسهیلات فرهنگی و هنری: حداقل ۲ آیتم تسهیلات پذیرایی: حداقل ۲ رستوران (هم سنتی و هم کلاسیک)
۱۵	فضای نشیمن: منظور فضای نشیمن عمومی خارج از فضای اقامتی است. در این فضا بازدیدکنندگان می توانند در آرامش به انتظار نشینند، مطالعه و یا گفتگو کنند.	*	*	*	رعایت مساحت حداقلی با توجه به درجه مجتمع: درجه ۳: حداقل ۴۰ مترمربع درجه ۲: حداقل ۸۰ مترمربع درجه ۱: حداقل ۱۲۰ مترمربع

ردیف	شرح مشخصات	درجه			توضیحات
۱۶	در صورتیکه محل ایجاد مجتمع گردشگری دارای طرح جامع و تفصیلی باشد تعداد پارکینگ جهت اتومبیل سواری باید برابر تعداد معین شده در طرح جامع یا تفصیلی باشد درغیراین صورت تعداد پارکینگ پیش‌بینی شده نباید از اعداد مندرج در ستونهای مقابل کمتر باشد:	۱۰	۲۰	۴۰	
۱۷	مشخصات پارکینگ: الف: از هر خیابان یا کوچه فقط یک راه ورودی برای پارکینگ مجاز خواهد بود مگر آنکه طول زمین بیش از ۲۰ متر باشد که در این صورت می‌توان از دو در ورودی برای پارکینگ استفاده نمود. ب: حداقل ارتفاع ورودی پارکینگ ۲ متر می‌باشد. ج: زیر زمین بمنظور استفاده پارکینگ باید دارای دسترسی مستقیم به طبقات باشد (پله و آسانسور). د: حداقل عرض رامپ جهت دسترسی به پارکینگ برای حداکثر ۲۰ واحد ۳,۵ متر و از ۲۰ واحد به بالا حداقل ۵ متر است. ضمناً میتوان دوراه ورودی و خروجی هر یک به عرض ۳,۵ متر پیش‌بینی نمود (با در نظر گرفتن بند الف). و: فضای لازم برای هر پارک ۵ × ۳ متر می‌باشد و چنانچه پارک دو اتومبیل در کنار یکدیگر پیش‌بینی شود فضائی معادل ۵ × ۵ متر مربع (محور به محور ستون) مورد نیاز بوده ضمناً عرض مسیر مانور اتومبیل باید ۵ متر (محور به محور) پیش‌بینی گردد (اتومبیلها نباید هنگام ورود و خروج مزاحم یکدیگر باشند). ز: در مواقعیکه پارکینگ در فضای باز پیش‌بینی میشود سطح لازم برای هر اتومبیل ۱۵ متر مربع یعنی ۵ × ۳ متر باید در نظر گرفته شود.	*	*	*	چنانچه مجتمع گردشگری دارای سالنهای برگزاری مراسم نظیر تالار، سالن جشن، سالن کنفرانس و... باشد علاوه بر تعداد پارکینگ ذکر شده باید متناسب با ظرفیت سالنها واحد پارکینگ اضافه شود و یا اینکه پارکینگ یا پارکینگهای اختصاصی دیگری در محل یا محلهای مناسب و مجاور واحد به تعداد لازم پیش‌بینی شود.
۱۸	در صورت وجود رستوران، حداقل نسبت مساحت آشپزخانه به مساحت رستوران برابر است با:	۳۵٪	۴۵٪	۵۵٪	آشپزخانه باید مجهز و شامل قسمتهای آماده‌سازی، تهیه غذاهای سرد و گرم و شستشوی ظروف مطابق با مقررات و آئین‌نامه‌های بهداشتی بوده و تهویه مناسب باشد. فضا یا تجهیزات لازم بین رستوران و آشپزخانه تعبیه شود به گونه ای که سروصدا و بوی ناشی از پخت و پز مواد غذایی در آشپزخانه، برای میهمان رستوران ایجاد مزاحمت ننماید.

ردیف	شرح مشخصات	درجه			توضیحات
		سه	دو	یک	
۱۹	لزوم تعبیه سرویسهای بهداشتی مجزای زنانه و مردانه به تعداد مناسب جهت مهمانان با پیش‌ورودی (فیلتر) در مجاورت سالن پذیرایی.	*	*	*	
۲۰	لزوم پیش‌بینی پله فرار در محل مناسب و مطابق اصول ایمنی برای ساختمانهای بیش از دو طبقه بر روی همکف.	*	*	*	پله فرار باید بصورت باز (در فضای باز) و یا بصورت بسته با دو در ایمنی پیش‌بینی شود و در طبقه همکف به محوطه باز و یا معبر عمومی منتهی شود.
۲۱	نمازخانه مردانه و زنانه مجزا با پیش‌ورودی (کفش کن) باید در محل مناسب مهمانخانه (ساکت و آرام) در نظر گرفته شود.	*	*	*	نمازخانه باید در محل مناسب مانند نیم طبقه اول و یا در محلی دور از سروصدا و رفت و آمد پیش‌بینی شود. پیش‌ورودی با کفش‌کن باید طوری در نظر گرفته شود که در موقع باز کردن در آن، فضای داخل نمازخانه در معرض دید مستقیم قرار نگیرد. نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد این محل باید در خارج از فضای نمازخانه و در مجاورت آن پیش‌بینی شده و دارای دستشویی با کفشوی فاضلاب باشد. در صورتیکه سرویس بهداشتی مردانه و زنانه عمومی در فاصله نزدیک نمازخانه پیش‌بینی شده باشد نیاز به محلی برای وضو گرفتن نخواهد بود.
۲۲	ورودی اختصاصی برای کارگران با پیش‌بینی محلی برای رختکن آنان مجهز به کمد های انفرادی لباس و دارای سرویس های بهداشتی (دوش، رختکن مجزا، دستشویی و توالت) به تعداد لازم در محل مذکور.	*	*	*	
۲۳	اطاق استراحت کارگران	*	*	*	اطاق استراحت کارگران باید در محل مناسب و خارج از طبقات منحصر به اطاقهای مهمانان پیش‌بینی شود.
۲۴	اطاق غذاخوری اختصاصی برای کارکنان باید در محل مناسب و خارج از دسترسی و دید مهمانان پیش‌بینی شود.	*	*	*	
۲۵	انبار مرکزی نگهداری مواد غذایی	*	*	*	
۲۶	انبار روزانه مواد غذایی	*	*	*	
۲۷	انبار ظروف و لوازم مخصوص آشپزخانه و رستوران متناسب با ظرفیت رستوران.	*	*	*	
۲۸	انبار مرکزی خانه‌داری جهت نگهداری پتو، ملحفه و غیره متناسب با تعداد واحدهای اقامتی	*	*	*	در مجتمع های درجه دو و سه بنا به عدم الزام وجود فضای اقامتی، این آیتم غیرالزامی است.

ردیف	شرح مشخصات	درجه			توضیحات
		سه	دو	یک	
۲۹	انبار وسائل فنی و تأسیساتی متناسب با ظرفیت مجتمع	*	*	*	
۳۰	تعبیه و نصب سردخانه های زیر صفر و بالای صفر	*	*	*	
۳۱	بخش فنی جهت نگهداری و تعمیرات ساختمان و تأسیسات	*	*	*	
۳۲	پیش‌بینی محل مناسب جهت استقرار تابلوهای برق اصلی ساختمان و کنتورهای مربوطه.	*	*	*	
۳۳	پیش‌بینی محل مناسب جهت استقرار دستگاه مولد برق اضطراری (ژنراتور) بطوریکه دوزاز دید مهمانان بوده و از نظر صدا ایجاد مزاحمت برای مهمانان ننماید.	*	*	*	مولد برق اضطراری مورد استفاده باید قادر به تولید انرژی الکتریکی جهت تأمین روشنایی کلیه محلهای ضروری باشد.
۳۴	پیش‌بینی محل جمع‌آوری زباله با امکان تخلیه سریع. محل مذکور باید دور از دید مهمانان و رهگذران باشد.	*	*	*	در صورت ضرورت و تأیید دستگاههای ذیربط میتوان از دستگاههای زباله‌سوز با ظرفیت مناسب استفاده نمود.
۳۵	آب تصفیه شده شبکه شهری در سیستم لوله‌کشی. آب کلیه قسمت‌ها باید بطور شبانه‌روزی و با فشار استاندارد جریان داشته و در نقاط فاقد آب تصفیه شده باید دستگاه تصفیه مورد تأیید سازمان ذیربط پیش‌بینی شود. احداث منابع ذخیره آب برای مواقع اضطراری با گنجایش مناسب جهت تأمین آب مصرفی با فشار مناسب برای مدت زمان حداقل ۲۴ ساعت الزامی است.	*	*	*	در صورت غیر قابل شرب بودن آب مصرفی، می‌توان با پیش‌بینی سیستم لوله‌کشی مجزا در قسمت‌های ضروری، آب آشامیدنی موردنیاز را جداگانه تأمین نمود.
۳۶	پس از تکمیل پرونده و بررسی نقشه‌ها و ممهور نمودن، یک نسخه از آنها برای صدور پروانه ساختمانی و ارسال به مراجع ذیصلاح (شهرداری، بخشداری و...) ارسال خواهد شد. درخصوص واحدهای تبدیلی، اخذ استعلام از مرجع مربوطه درخصوص تغییر کاربری ملک مورد نظر الزامی است.	*	*	*	چنانچه بهره‌بردار واحد گردشگری شخص حقوقی باشد باید موضوع فعالیت در زمینه گردشگری در اساس نامه آن تصریح شده باشد و مدیران شخص حقوقی نیز باید شرایط مندرج در آیین‌نامه آن را دارا باشند.
۳۷	پس از صدور پروانه ساختمانی توسط دستگاه مربوطه، انجام عملیات اجرایی توسط متقاضی بر اساس نقشه های ممهور به مهر سازمان لازم الاجرا می باشد.	*	*	*	در صورت بروز احتمالی هر گونه تغییرات در پروانه ساختمانی یا وضعیت اجرایی پروژه نسبت به نقشه های مصوب بایستی حتما با هماهنگی قبلی وزارت صورت پذیرد.
۳۸	اداره کل استان پس از تأیید برنامه زمان‌بندی، مجوز ایجاد، تکمیل و یا اصلاح واحد گردشگری را صادر می‌نماید.	*	*	*	

**بخش سوم: نحوه ارزیابی، درجه بندی و
صدور پروانه بهره برداری مجتمع های گردشگری**

نحوه صدور پروانه بهره برداری:

- پس از اتمام عملیات ساخت و تجهیز مجتمع گردشگری، کارشناس حوزه معاونت گردشگری از محل واحد موردنظر بازدید بعمل آورده و چنانچه واحد امکان سرویس دهی و ارائه خدمات به مهمانان و مسافران را داشته باشد، پروانه موقت بهره برداری با اعتبار شش ماهه صادر خواهد شد.
- طی مدت اعتبار شش ماهه پروانه بهره برداری موقت، بهره بردار مجتمع گردشگری موظف است نسبت به عقد قرارداد ارزیابی با شرکت های عامل تطبیق مورد تایید وزارت اقدام نماید.
- شرکت های عامل تطبیق با تشکیل گروه ارزیابی، با استفاده از ارزیابان واجد صلاحیت، نسبت به ارزیابی واحد گردشگری اقدام خواهند نمود.
- شرکت های عامل تطبیق، گزارش نهایی ارزیابی واحد گردشگری را جهت طرح و بررسی در کمیسیون درجه بندی، در اختیار اداره کل استان قرار خواهد داد.
- در صورت تایید گزارش ارزیابی از سوی کمیسیون درجه بندی، اداره کل استان پروانه بهره برداری واحد گردشگری را با درجه مصوب و با اعتبار سه ساله صادر خواهد نمود.
- چک لیست ارزیابی مجتمع های گردشگری بر مبنای ضوابط و مقررات مشخص شده در جداول زیر طراحی و ابلاغ خواهد شد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱	نزدیکی به جاذبه‌های اصلی گردشگری	O	۳	O	O	O	قرارگیری در مجاورت یک جاذبه اصلی تاریخی، طبیعی و فرهنگی یا مجموعه‌ای از جاذبه‌های گردشگری.
۲	چشم‌انداز	O	۳	O	O	O	استقرار مجتمع گردشگری در مکان‌هایی با چشم‌انداز فرهنگی یا طبیعی خیره کننده. این چشم‌انداز ممکن است حاصل کار مشترک انسان و طبیعت باشد. برای نمونه، مجتمع ممکن است در کنار یک دریاچه طبیعی بنا شده باشد یا مشرف بر بافت تاریخی یک شهر باشد.
۳	احداث در مناطق محروم	O	۳	O	O	O	مجتمع گردشگری می‌تواند در مناطق محروم و کمتر توسعه یافته (با هدف اشتغال‌زایی و توسعه گردشگری)، مطابق لیست تصویب‌نامه هیات وزیران احداث می‌شود. لیست تصویب‌نامه هیات وزیران در خصوص تعیین مناطق محروم و کمتر توسعه یافته در امور حمایتی، در وب سایت مرکز پژوهش‌های مجلس (www.rc.majlis.ir) ذکر شده است.
۴	دسترسی به زیرساخت‌های عمومی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	بررسی وجود زیرساخت‌های عمومی شامل آب، گاز و برق، سیستم فاضلاب مناسب.
۵	دسترسی به زیرساخت‌های ارتباطی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	بررسی آسان بودن دسترسی مجتمع به زیرساخت‌های جاده‌ای، ریلی و هوایی، اینترنت و غیره. در مناطق محروم حداقل زیرساخت‌های ارتباطی کفایت می‌کند.
۶	ایمنی در مقابل حوادث طبیعی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	تمامی راهکارهای لازم برای پیش‌بینی و ایمن‌سازی مجتمع در مقابل حوادث طبیعی مانند زلزله و سیل و غیره اندیشیده شده باشد. مستندات ایمن‌سازی بررسی شود.
۷	فقدان هرگونه سر و صدای مخل آرامش	X	۳	X	X	X	مجتمع گردشگری باید دور از مراکز تولید سر و صدا باشد. نهاد ارزیابی باید وجود هرگونه سر و صداهای مکرر و آزاردهنده را بررسی کند. در صورتی که بخشی از فعالیت‌های تفریحی و سرگرمی با سر و صدا همراه است باید راهکارهایی برای تأمین آرامش کامل سایر میهمانان اندیشیده شود.
۸	سبک معماری سنتی ایرانی-اسلامی	O	۳	O	O	O	(در صورت امکان و کاربردی بودن) استفاده از سبک معماری سنتی ایرانی-اسلامی در طراحی و ساخت مجتمع توصیه می‌شود.
۹	هماهنگی در طراحی فضاها	X	۲	O	X	X	در صورتی که هماهنگی در طراحی و تزئینات مشاهده نشود این معیار قابل‌پذیرش نیست. هماهنگی به این معنی است که تمام عناصر به‌کاررفته در طراحی، در تناسب با یکدیگر هستند. این تناسب می‌تواند از طرح، رنگ، یا سبک و الگوی مشابه میان این عناصر حاصل شود. در واقع هماهنگی در اینجا به معنی تکرار ویژگی خاصی از اجزا در فضا است که می‌تواند شامل تکرار رنگ، اشکال و حتی جنس خاصی از لوازم و وسایل در محیط باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۰	آراستگی و وضعیت مناسب نمای ساختمان	X	۳	X	X	X	بازدید نمای بیرونی ساختمان‌های مجتمع (به‌ویژه نمای مشرف به معبر)، وضعیت پشت‌بام‌ها، درب‌ها و پنجره‌ها به‌منظور بررسی دقیق کیفیت و سلامت ظاهری، عدم خرابی و خوردگی و لزوم بازسازی. اینکه نمای ساختمان‌های مجتمع به‌طور منظم مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته و دیوارها به‌صورت غیرعادی مخدوش نشده‌اند مورد بررسی قرار گیرند. ارزیاب باید از تمام فضاهای خارجی مجتمع بازدید کاملی به عمل بیاورد. در صورت ایجاد تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش‌ها، باید از مسئول مجتمع در خصوص اتفاقات غیرقابل پیش‌بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه‌حل‌های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، بهره‌بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر به‌کارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدی‌تر بود، نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد. فرایند مدون و برنامه زمان‌بندی برای آراستگی نمای ساختمان‌های مجتمع وجود داشته باشد.
۱۱	آراستگی و وضعیت مناسب محوطه‌ها و فضاهای عمومی و پیرامونی	X	۴	X	X	X	فضاهای پیرامونی شامل مسیرهای دسترسی، فضای سبز، محوطه‌سازی، ایوان‌ها، پارکینگ و غیره است. فضای پیرامونی، ضمن آراستگی و پاکیزگی، بایستی از تجهیزات و وسایل سالم و قابل استفاده برخوردار باشد. آراستگی فضای پیرامونی از طریق معیار ارزیابی پاکیزگی محیط و کیفیت نظافت و نگهداری تجهیزات مربوطه صورت می‌پذیرد. به‌منظور آنکه این معیار مورد تأیید باشد می‌بایست یک نگاه کلی به مجموعه داشت و اطمینان حاصل نمود که محوطه‌ها آراسته و پاکیزه بوده و مبلمان آن سالم، قابل استفاده و غیرمخدوش باشند. ارزیاب باید مشاهده و بررسی کاملی در فضای پیرامونی مجتمع نموده و وضعیت نظافت و کیفیت رسیدگی و حفظ و نگهداری تجهیزات مربوطه را مورد ارزیابی قرار دهد. در صورت تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش‌ها، باید از مسئول مجتمع در خصوص اتفاقات غیرقابل پیش‌بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه‌حل‌های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، بهره‌بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر به‌کارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدی‌تر بود، نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد. فرایند مدون و برنامه زمان‌بندی برای آراستگی محوطه‌ها و فضاهای عمومی و پیرامونی وجود داشته باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۲	فضای سبز	X	۴	X	X	X	در صورتی که باغ و فضا سبز آراسته نباشد و هیچ شواهدی از نگهداری و توجه کافی وجود نداشته باشد، این معیار قابل پذیرش نیست. همچنین، در صورتی که مبلمان شکسته یا در شرایط نامطلوب باشند این معیار قابل پذیرش نیست.
۱۳	طراحی و تعبیه تابلو ورودی اصلی و فضاها	X	۳	X	X	X	برای تأیید این معیار تابلو باید: • قابل رؤیت در شب، خوانا و غیرمخدوش باشد، • حروف تابلو با قلم درشت و یکسان و به دو زبان فارسی و انگلیسی نوشته شود. • کل تابلو باید روشن باشد. برای آنکه این معیار دارای اعتبار باشد، نوشته‌های موجود در تابلو باید از بیرون مشخص و خوانا باشد.
۱۴	طراحی نمای ورودی اصلی و فضاها	X	۵	X	X	X	استفاده از مصالح و مواد مرغوب و مقاوم در برابر فرسایش و آلوده شدن نمای فضاها ضروری است. سبک معماری بکار رفته در نما متناسب با کاربری و نوع فضا باشد.
۱۵	وضعیت نورپردازی و طراحی روشنایی	X	۴	X	X	X	• روشنایی مناسب یعنی فراهم نمودن نور و روشنایی مطلوب به طوریکه بازدیدکننده در ساعات تاریکی امکان خواندن اعلانات، تشخیص تابلوهای راهنما در محل و نیز توانایی دیدن و پیدا کردن مسیر خود را به راحتی داشته باشند. • تزئین فضاهای عمومی مجتمع با چراغ‌ها و روشنایی مطلوب به نحوی که علاوه بر زیبایی و مطلوبیت‌های بصری و القای حس آرامش، آسایش و امنیت بازدیدکنندگان را در حین رفت‌وآمد شبانه تأمین کند. سیستم و تأسیسات مرتبط با برق‌رسانی و روشنایی محیط داخل و بیرون نباید در معرض لمس و دید گردشگران باشد و اصول ایمنی باید رعایت شود.
۱۶	استفاده از گیاهان طبیعی متناسب با اقلیم در طراحی	O	۳	O	O	O	از گیاهان طبیعی و متناسب با اقلیم منطقه در محوطه‌سازی فضای سبز، گل کاری، درخت کاری، سبزی کاری استفاده شود.
۱۷	به کارگیری هنرهای ایرانی در طراحی و تزئین	O	۴	O	O	O	استفاده از عناصر هنر اصیل ایرانی مانند آینه کاری، کاشی کاری، گچ بری، نقاشی و خطاطی، آجرکاری در تزئینات مجتمع

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

فضاها و تأسیسات عمومی

۱۸	پارکینگ	X	۵	X	X	X	• محل اختصاص یافته می تواند سرپوشیده یا روباز باشد. • استفاده از فضاهای نزدیک مجتمع به عنوان پارکینگ برای مجتمع های درجه ۳ قابل قبول است. روشنایی در شب و تأمین امنیت پارکینگ الزامی است. • مسیر رانندگی عاری از حفره های قابل توجه و بدون مانع آشکار باشد. • ورودی به وضوح مشخص شده و در هنگام شب قابل مشاهده باشد. • پارکینگ دارای نیروی خدماتی باشد یا با دستگاه های الکترونیک مجهز شده باشند. • پارکینگ باید امکانات لازم برای پارک و قفل موتورسیکلت و دوچرخه را داشته باشد و ظرفیت آن متناسب با ظرفیت پذیرش مجتمع باشد.
۱۹	سرویس بهداشتی عمومی زنانه- مردانه	X	۴	X	X	X	در سرویس های بهداشتی موارد ذیل باید رعایت شده باشد: عدم شکستگی یا زنگ زدگی سطوح، شیرآلات و سایر امکانات آن، تعبیه علائم مخصوص قابل تشخیص برای سرویس های بهداشتی مردانه و زنانه، وجود تی شوی مستقل، مجهز به آب گرم و سرد و تهویه، تعبیه دستمال کاغذی و خشک کن برقی و دارا بودن روشویی مستقل. تعداد سرویس های بهداشتی زنانه و مردانه در فضاهای عمومی باید متناسب با ظرفیت مجتمع باشد. سرویس بهداشتی فرنگی باید به تعداد کافی وجود داشته باشد. در مراکز درجه ۱ باید مکان هایی برای تعویض پوشک نوزادان تعریف شود و محل هایی به عنوان وضوخانه در نظر گرفته شود.
۲۰	تأسیسات برقی	X/O	۳	O	X	X	در مراکز درجه ۱ و ۲ وجود حداقل ۱ دستگاه دیزل برای تأمین برق اضطراری مجموعه الزامی است. مراکز درجه ۳ باید به شیوه های جایگزین و ایمن برق اضطراری خود را تأمین کنند.
۲۱	تأسیسات تأمین و ذخیره آب	X	۳	X	X	X	منبع ذخیره آب شرب / آب شستشو با ظرفیت مناسب باید وجود داشته باشد. احداث منبع ذخیره آب برای مواقع اضطراری با گنجایش مناسب جهت تأمین آب مصرفی مجتمع برای مدت زمان حداقل ۲۴ ساعت الزامی است.
۲۲	تأسیسات فاضلاب	X	۳	X	X	X	سیستم های لوله کشی باید تابع قوانین و مقررات موجود باشند. فاضلاب مجموعه باید به سیستم فاضلاب شهری، مخازن سپتیک، تانکرها و غیره متصل باشد و از رها شدن فاضلاب در طبیعت، رودها و دریاها جلوگیری شود.
۲۳	موتورخانه	X	۳	X	X	X	اختصاص محلی مناسب جهت موتورخانه دارای پنجره به فضای باز، هواکش قوی در زیرزمین و یا مکان مناسب دیگر پیش بینی شود. ورودی موتورخانه باید از ورودی اصلی فضاهای مجتمع جدا باشد به طوری که مسئول تعمیر و نگهداری قادر باشد بدون ورود به سایر فضاها وارد موتورخانه شود.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۲۴	انبارها	X	۳	X	X	X	• انبار نگهداری مواد غذای باید مجزای از انبار نگهداری تجهیزات و مواد شیمیایی باشد. • انبار باید از سطح زمین‌های اطراف بالاتر باشد. آبگیر و نمناک نباشد. در دیوارها و سقف‌ها بدون استثناء باید از مصالح غیرقابل اشتعال بکار رفته باشد. کف انبارها باید از بتن مسلح و مقاوم باشد تا در برابر وزن اجسام قابلیت تحمل را داشته باشد. کف انبارها باید دارای شیب ملایم باشد تا در صورت شستشو، آب در محل‌هایی از آن جمع نشود. درب انبارها باید از جنس فلز و سطح داخلی آن صاف و بدون شکاف باشد. داخل انبارها باید به نسبت حجم آن دستگاه تهویه و هواکش داشته باشد. سیم‌کشی برق باید توکار و از داخل لوله‌های مخصوص انجام گیرد و کلید و پریزها و روشنایی از نوع ضد جرقه باشد. انبارها باید مجهز به وسایل و ابزار آتش‌نشانی باشد.
۲۵	نمازخانه	X	۳	X	X	X	نمازخانه مردانه و زنانه مجزا با پیش ورودی (کفش‌کن) باید در محل مناسب و دور از سروصدا و رفت‌وآمد پیش‌بینی شود. پیش ورودی باید طوری در نظر گرفته شود که در موقع باز کردن در آن، فضای داخل نمازخانه در معرض دید مستقیم قرار نگیرد. نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد این محل باید در خارج از فضای نمازخانه و در مجاورت آن پیش‌بینی‌شده و دارای دستشویی با کف‌شوی فاضلاب باشد. در صورتی که سرویس بهداشتی مردانه و زنانه عمومی در فاصله نزدیک نمازخانه پیش‌بینی‌شده باشد نیاز به محلی جداگانه برای وضو گرفتن نخواهد بود. نمازخانه باید دارای کف‌پوش، روشنایی و تهویه مناسب، جاکفشی، مهر و جای مهر، سجاده و تسبیح، چند جلد قرآن مجید و کتب ادعیه، چادر نماز برای بانوان و محراب و یا تابلوی نشان‌دهنده جهت قبله باشد.
۲۶	انجام فوریت‌های پزشکی	O	۳	O	O	O	برای تأیید این معیار باید فضای مشخصی با تجهیزات مناسب برای انجام فوریت‌های پزشکی و کمک‌های اولیه در نظر گرفته‌شده و امکان دسترسی به پزشک ON-CALL برای مراکز درجه ۳ و ۲ جهت ارائه خدمات درمانی به بازدیدکنندگان فراهم گردد. در مراکز درجه ۱ علاوه بر وجود محل مناسب برای انجام فوریت‌های پزشکی باید یک پزشک عمومی مقیم در مجتمع نیز حضور داشته باشد. در مناطقی که دسترسی به پزشک عمومی یا استخدام آنها دشوار یا به هر دلیلی غیرممکن است وجود بهیار با تجربه کفایت می‌کند.
۲۷	واحد انتظامات	X	۳	X	X	X	جهت کنترل ورود و خروج و امنیت مجتمع، واحد انتظامات باید در فضایی مناسب در ورودی مجتمع، قابل‌رؤیت و مشخص و دارای تابلو راهنما به دو زبان فارسی و انگلیسی مستقر شده باشد. توصیه می‌شود واحد انتظامات در نزدیک ورودی قرار گیرد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۲۸	مرکز اطلاع رسانی	X/O	۳	O	O	X	وجود مرکز اطلاع رسانی مجزا و مشخص الزامی است. مرکز اطلاع رسانی باید قادر به پاسخ گویی و انتقال اطلاعات در مورد تمامی فضاها، امکانات، خدمات، ساعات کاری و غیره را داشته باشد. این مرکز همچنین باید قادر به ارائه اطلاعات لازم به بازدیدکنندگان درباره محیط های طبیعی و فرهنگی منطقه، جاذبه ها و مسیرهای دسترسی، گشت های محلی و رویدادها باشد. (استفاده از بروشورهای گردشگری، نقشه های راهنما عکس و رسانه های مجازی پیشنهاد می شود).
۲۹	محل نگهداری وسایل گم شده	X	۲	X	X	X	کلیه اموال گم شده و یافت شده باید به طور مناسب و در مکانی مشخص نگهداری شوند.
۳۰	واحدهای اداری و پشتیبانی	X	۳	X	X	X	واحدهای اداری پشتیبانی مانند دفتر مدیر باید در مکانی مناسب و در معرض دید بازدیدکنندگان باشد و با تابلو مشخص شده باشد.
۳۱	گردشگاه ها، پیاده راه ها و راهروها	X	۲	X	X	X	این فضاها باید مطابق با ضوابط ساختمان سازی طراحی شده باشند و امکان عبور و مرور راحت و آسان وجود داشته باشد. حفاظ ها و نرده ها ایمن، سالم و قابل استفاده بدون آسیب دیدگی و شکستگی باشند. در تمام مراکز، طراحی ها باید با ویژگی های محیط طبیعی یا فرهنگی هماهنگ باشند (در صورت کاربردی بودن). نباید به محیط طبیعی منطقه آسیب وارد شود. معابر پیاده، دوچرخه و غیره استاندارد لازم را داشته و با تابلوها و علائم راهنما مشخص شده باشند.
۳۲	فضای استراحت در محوطه باز	X/O	۳	O	X	X	در فضاهای باز، آلاچیق ها یا محل های مناسبی و به تعداد کافی برای استراحت بازدیدکنندگان در نظر گرفته شود.
۳۳	فضای نشیمن	X	۳	X	X	X	منظور فضای نشیمن عمومی خارج از فضای اقامتی است. باید فضایی مناسب، در دسترس، مشخص (دارای تابلو راهنما)، متناسب با ساختار مجموعه، مجهز به سیستم تهویه، مبلمان، و روشنایی باشد.
۳۴	مکان های مخصوص سیگار در فضاهای بسته	X	۲	X	X	X	وجود حداقل یک بالکن یا فضای باز مخصوص سیگار
۳۵	اتاق جلسه	X/O	۲	O	O	X	تأمین حداقل ۱۵ عدد نشیمن مورد تایید این معیار است. وجود دو اتاق جلسه که در مجموع حداقل دارای ظرفیت ۱۵ نفر باشد نیز مورد تایید است. این فضا باید بخشی از مجتمع بوده یا در مجاورت آن باشد. به منظور تایید این معیار، اتاق و وسایل موجود می بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه و قابل استفاده باشند. کف پوش ها، دیوارها، تجهیزات، مدخل های ورودی، گوشه ها و کنج ها و چارچوب درب ها باید مشاهده و مورد بررسی قرار گیرند.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۳۶	سالن همایش	O	۴	O	O	O	وجود سالن همایش با ورودی مستقل. مساحت سالن باید متناسب با نیاز در نظر گرفته شود. به منظور تایید این معیار، سالن و وسایل موجود می‌بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه و قابل استفاده باشند. کف پوش‌ها، دیوارها، تجهیزات، مدخل‌های ورودی، گوشه‌ها و کنج‌ها و چارچوب درب‌ها باید مشاهده و مورد بررسی قرار گیرند. سالن باید مجهز به تجهیزات اساسی و امکانات رفاهی همچون سیستم صوتی، میکروفون رو میزی و سیستم میکروفون بیسیم، ویدئو پروژکتور، میز و صندلی، اتاقک ترجمه و غیره باشد. سالن می‌تواند کاربری چندکاره مانند سینما را داشته باشد. استقرار سالن همایش در فضای اقامتی مورد تأیید است. ظرفیت سالن باید حداقل ۱۰۰ نفر باشد.
۳۷	فروشگاه	X/NA	۳	X	X	NA	مشاهده و بررسی فروشگاه. فروشگاه حداقل باید شامل یک سوپرمارکت برای تأمین نیازهای ضروری بازدیدکنندگان باشد. وجود مغازه‌های صنایع دستی و سوغاتی توصیه می‌شود.
۳۸	مراکز خرید و تجاری	X/O	۵	O	O	X	مشاهده و بررسی فضاهای تجاری. مراکز خرید حداقل باید دارای سوپرمارکت، مغازه‌های صنایع دستی و سوغات باشد. مرکز تجاری می‌تواند مغازه‌های پوشاک، تجهیزات سفر، خدمات تبدیل ارز و کیوسک فروش مجله و روزنامه نیز داشته باشد.

تجهیزات و ملزومات

۳۹	صندوق امانات	X/O	۲	O	O	X	بررسی صندوق امانات. صندوق امانات در مکانی باشد که بازدیدکنندگان به راحتی بتوانند از آن استفاده کنند.
۴۰	سطل‌های تفکیک زباله	X	۲	X	X	X	در تمام مجتمع‌ها فراهم کردن سطل‌های تفکیک زباله تر و خشک و زباله قابل بازیافت و غیرقابل بازیافت در فضاهای عمومی الزامی است.
۴۱	ایستگاه‌های شارژ	X	۲	X	X	X	در نظر گرفتن استندهای مجهز به پریز برق و شارژر برای شارژ تلفن همراه و سایر وسایل برقی به تعداد کافی. استندها باید در محل مناسب و قابل رؤیت بازدیدکنندگان قرار داده شوند.
۴۲	تابلوه‌ها و علائم راهنما	X	۳	X	X	X	تابلو باید در مکان مناسب و قابل رؤیت نصب گردد، نوشته‌های تابلو باید خوانا و غیرمخدوش و به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد. تابلوهای راهنما باید در مکان‌های ذیل نصب گردد: • وجود تابلوی راهنما در خیابان/جاده اصلی و فرعی منتهی به مجتمع؛ • وجود تابلوهای راهنمای نشانگر راه‌های دسترسی به فضاهای مختلف مجتمع؛ • وجود تابلوهای راهنمای مربوط به خدمات عمومی؛ • وجود تابلوهای خروج اضطراری شب نما و پلکان در محل‌های مورد نیاز؛ • وجود تابلوهای راهنما در کلیه ورودی فضاها، واحدهای اداری، پارکینگ به نحوی که مراجعین بتوانند بدون سؤال از افراد به بخش مورد نظر هدایت شوند.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							• تابلو به زبان انگلیسی نیز باشد. • توصیه می شود در مراکزی که بازدیدکنندگان خارجی عرب زبان قابل توجهی دارند، تابلوها و علائم به زبان عربی نیز باشند.
۴۳	آبخوری	X	۲	X	X	X	آبخوری ها باید در مقیاسی متناسب با مکان نصب شان طراحی شوند و به آسانی در دسترس کودکان، افراد ناتوان و افراد نشسته بر روی ویلچر قرار گیرند. همچنین، شیرها باید بر روی یک سطح سخت نصب شوند. باز و بسته کردن شیر آبخوری باید به راحتی و با اعمال کمترین قدرت انجام گیرد. بهتر است آبخوری ها دارای یک شیر خودکار باشند تا مانع از هدر رفتن بی مورد آب گردند. طراحی سیستم نصب، لوله کشی و شبکه فاضلاب آبخوری ها به گونه ای باشد که مانع از خیس شدن و لغزندگی محیط اطراف آن شود.
۴۴	تجهیزات الکترونیکی تهیه بلیت	O	۲	O	O	O	(در صورت کاربرد) وجود دستگاه های الکترونیک تهیه بلیت با قابلیت پرداخت الکترونیکی توصیه می شود. وجود تجهیزات نوبت دهی در فضاهایی مانند فضای پذیرایی که ممکن است صف تشکیل شود توصیه می شود.
۴۵	دستگاه خودپرداز	X/O	۳	O	X	X	مشاهده و بررسی عینی.
۴۶	صفحه نمایش در فضاهای عمومی	X/O	۲	O	O	X	از نمایشگر با ابعادی متناسب با فضای مورد نظر جهت اطلاع رسانی، راهنمایی، تبلیغات و غیره در فضاهای عمومی استفاده شود.
۴۷	آب نما	O	۱	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی کارکرد.
۴۸	موانع حفاظتی	X	۳	X	X	X	جهت محدود کردن تردد وسایل نقلیه موتوری به فضای سبز و حریم معابر پیاده از موانع (مانند سکو، نرده، تیرک و غیره) استفاده شود. همچنین، برای مکان هایی مانند راه پله ها و تراس ها، وسایل و تجهیزات مرتفع موانع حفاظتی مناسب طبق استانداردها در نظر گرفته شود.
۴۹	سیستم صوتی (پیچر)	X	۲	X	X	X	وجود سیستم صوتی برای پیچ کردن در مجتمع ها الزامی است.
۵۰	سیستم اینترنت کام	X/O	۳	O	O	X	
۵۱	کف پوش فضاهای عمومی	X	۳	X	X	X	وجود کف پوش مناسب و ایمن برای فضاهای عمومی مانند راه پله ها و راهروها و غیره.
۵۲	وسیله حمل بار	O	۳	O	O	O	وسایل مناسب حمل بار و وسایل بازدیدکنندگان مانند چرخ دستی به تعداد کافی (با توجه به ظرفیت پذیرش مجتمع) موجود باشد.

خدمات به بازدیدکنندگان

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۵۳	اطلاع رسانی	X	۴	X	X	X	- پروانه بهره برداری، نرخ نامه و شیوه اطلاع رسانی در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات در معرض دید میهمان قرار گیرد. - شیوه ای برای ارائه اطلاعات مورد نیاز بازدیدکنندگان به نحو مناسب مانند بروشور و وبسایت وجود داشته باشد. - روزهای تعطیل و ساعات کاری اعلام شود. - هرگونه محدودیت ارائه خدمات و تغییر در شرایط باید از قبل اطلاع رسانی شود. - محدودیت های پارکینگ اطلاع رسانی شود. - محدودیت های دسترسی که ممکن است برای میهمانان دارای ناتوانی ایجاد مشکل کند از قبل به بازدیدکنندگان اطلاع داده شود.
۵۴	وبسایت	X/O	۲	O	O	X	مجمع باید دارای وبسایتی با طراحی مناسب و اطلاعات مربوط، کافی و به روز باشد. وبسایت مجمع درجه ۱ باید علاوه بر نسخه زبان فارسی، نسخه زبان انگلیسی نیز داشته باشد. وب-سایت مجمع باید شامل حداقل موارد زیر باشد: - کلیه اطلاعات مربوط به امکانات، خدمات و محدودیت های موجود؛ - قوانین رزرو و ابطال (در صورت وجود فرایند ذخیره جا)؛ - موقعیت مکانی مجمع و مسیرهای دسترسی؛ - سایر اطلاعات ضروری مانند معرفی خدمات و غیره به همراه تعرفه؛ اطلاعات وبسایت باید همزمان با بروز تغییرات به روزرسانی شود. وبسایت باید ریسپانسیو (متناسب با صفحات نمایش مختلف) باشد.
۵۵	رسیدگی به شکایات	X	۳	X	X	X	تهیه و تدوین فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان شامل ۵ گام دریافت، بررسی، ارجاع، پیگیری و پاسخگویی به شکایات و ثبت و تجزیه و تحلیل نتایج حاصله و حصول اطمینان از رفع آنها. سازوکار، ابزارها و نتایج تحلیل ها در اختیار نهاد ارزیاب قرار گیرد.
۵۶	نظرسنجی از بازدیدکنندگان	X/O	۲	O	O	X	تهیه و تدوین فرآیند نظرسنجی از بازدیدکنندگان بصورت موضوعی، تخصصی و دوره ای و ثبت و تجزیه و تحلیل نتایج حاصله و بکارگیری آن در تصمیمات یا بهسازی خدمات. سازوکار، ابزارها و نتایج تحلیل ها در اختیار نهاد ارزیاب قرار گیرد.
۵۷	خدمات پرداخت الکترونیکی	X	۳	X	X	X	امکان پرداخت به صورت الکترونیکی (مانند دستگاه کارت خوان) وجود داشته باشد. وجود دستگاه کارت خوان سالم و قابل استفاده در واحدهایی که خدمات ارائه می دهند بررسی شود.
۵۸	خدمات تاکسی	O	۲	O	O	O	ارائه خدمات حمل و نقل به صورت فردی و یا گروهی با هماهنگی مجمع به حساب بازدیدکننده. این سرویس می تواند از طریق خود مجمع و با همکاری یک پیمانکار ارائه گردد. در صورت دسترسی راحت بازدیدکنندگان به خدمات تاکسی اینترنتی، امتیاز تعلق گیرد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۵۹	ارائه خدمات شستشوی ماشین	O	۲	O	O	O	مشاهده در محل. از نظر ایمنی و عدم ایجاد مزاحمت برای سایر بخش‌ها بررسی شود.
۶۰	خدمات آرایشگاهی	O	۳	O	O	O	مشاهده در محل. از نظر ایمنی و بهداشتی و عدم ایجاد مزاحمت برای سایر بخش‌ها بررسی شود.

فضا، تجهیزات و خدمات پذیرایی

۶۱	کیفیت خوراک و نوشیدنی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	خوراک و نوشیدنی‌های عرضه‌شده باید از مواد باکیفیت، تازه، و سالم و با رعایت کامل استانداردهای بهداشتی تهیه شوند.
۶۲	تنوع غذایی خاص	O	۵	O	O	O	در صورت وجود منوی مخصوص افراد گیاه‌خوار، افراد با رژیم غذایی خاص یا ارائه حداقل ۳ غذای محلی یا ۳ غذای بین‌المللی این امتیاز اعطا شود.
۶۳	ارائه نوشیدنی‌های سنتی	O	۳	O	O	O	مشاهده و بررسی فهرست نوشیدنی‌های ارائه شده. حداقل ۵ نوشیدنی سنتی شامل دمنوش‌ها، عرقیات و غیره ارائه شود.
۶۴	در دسترس بودن خدمات پذیرایی	X	۳	X	X	X	خدمات پذیرایی باید در طول هفته ارائه شود. مجتمع‌های درجه ۱ باید هر سه وعده غذایی را ارائه کنند. مجتمع‌های درجه ۲ و ۳ باید حداقل وعده‌های نهار و شام را ارائه کنند. در فضای اقامتی مجتمع‌ها، در هر سه درجه، باید هر سه وعده غذایی ارائه شود.
۶۵	کیفیت خدمات پذیرایی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	در صورت نبود خدمات استقبال، لکه روی میز و صندلی، عدم توجه به میهمان، زمان انتظار بیشتر از ۳۰ دقیقه این معیار قابل پذیرش نیست. در صورت ارائه خدمات باکیفیت مانند سرعت عمل در ارائه خدمات، دقت عمل، رفتار خوب و مؤدبانه، پاکیزگی میز و صندلی و محیط پیرامونی، ارائه تمام آیتم‌ها در فهرست غذا، و رضایت میهمانان این امتیاز تعلق گیرد.
۶۶	نصب اعلان ساعات ارائه خدمات	X	۲	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی.
۶۷	فهرست غذا	X	۲	X	X	X	در صورت در دسترس نبودن چندین نوع غذا و یا نوشیدنی این معیار قابل پذیرش نیست. فهرست غذا باید با قید نرخ تهیه شود. فهرست غذا حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد.
۶۸	مبلمان	X	۳	X	X	X	منظور از مبلمان، میز، صندلی، تخت و موارد مشابه است. مبلمان باید متناسب با نوع و ماهیت فضا باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							در صورتی که میلمان قدیمی، آسیب دیده، ساییده شده، دارای علائم کثیفی، شواهدی از غفلت در پاکیزگی، خراشیده شدن باشد این معیار قابل پذیرش نیست. مبلمان باید کاربردی و راحت باشد و با توجه به ظرفیت پذیرش فضای پذیرایی تعبیه شده باشد. شرایط ایمنی نیز بررسی شود.
۶۹	راحتی فضا	X	۴	X	X	X	در صورتی که فضای پذیرایی با مشکلاتی مانند ازدحام، صدای بلند، بوی نامطبوع و غیره مواجه باشد این معیار قابل پذیرش نیست. مجتمع درجه ۳: وجود مقدار مشخصی سر و صدا و فعالیت، دمای مناسب، فاصله نزدیک است اما امکان مکالمه خصوصی وجود دارد. مجتمع درجه ۲: استاندارد بسیار خوبی از راحتی وجود دارد. مکالمات خصوصی امکان پذیر است. بدون سر و صدا. مجتمع درجه ۱: محیط عالی و بالاترین سطح راحتی، با بهترین امکانات موجود است.
۷۰	وضعیت ظروف	X	۳	X	X	X	در صورت وجود ظروف کثیف و لک دار، ظروف چینی و سفالی ساییده و بی رنگ شده و دارای شکستگی، علائم قابل مشاهده لک این معیار قابل پذیرش نیست. از ظروف ملامین استفاده نشود. توصیه می شود از ظروف یکبار مصرف نیز استفاده نشود.
۷۱	صندلی کودک	X/O	۲	O	X	X	صندلی کودک از صندلی های معمولی بلندتر است و حتماً باید دسته دار باشد تا اطفال بتوانند از آن به راحتی استفاده کنند. صندلی باید ایمن، فاقد شکستگی و تمیز باشد.
۷۲	سیستم های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	مشاهده و بررسی وجود سیستم های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی و اطمینان از کارکرد مناسب، مؤثر و بی نقص آنها.
۷۳	سرویس بهداشتی در فضاهای پذیرایی	X	۳	X	X	X	سرویس های بهداشتی جداگانه مردانه و زنانه به تعداد کافی در داخل فضاهای پذیرایی یا مجاورت آن وجود داشته باشد. با توجه به ظرفیت پذیرش فضاهای پذیرایی، تعداد کافی سرویس بهداشتی برای افراد کم توان، ناتوان و معلول در نظر گرفته شود. وجود حداقل یک واحد سرویس بهداشتی غیرایرانی الزامی است.
۷۴	آشپزخانه	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	• الزامات، تجهیزات و شرایط نصب تجهیزات در آشپزخانه باید مطابق استانداردهای ایمنی و بهداشتی باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							- وسایل تهویه مانند دودکش یا هود در آشپزخانه باید سالم و دارای کارکرد قابل قبول باشد. - محل ظرفشویی باید مجهز به قفسه‌بندی، سینک ظرفشویی مناسب برای شستشو و شیر آب سرد و گرم باشد. مواد و لوازم شستشو با رعایت استانداردهای بهداشتی انتخاب شوند. - تجهیزات باید متناسب با منو و خوراک‌های انتخاب شده باشند و کارکرد ایمنی داشته باشند.
۷۵	انبار ها	X	۴	X	X	X	با توجه به ظرفیت و شرایط مجتمع های گردشگری، وجود انبارهای مختلف با وضعیت و تهویه مناسب باید مورد ارزیابی قرار گیرد.
۷۶	سردخانه	X/O	۵	O	O	X	با توجه به نوع سرویس در خوراک و تنوع آن سردخانه‌های مجهز (در ظرفیت لازم) و با قابلیت کنترل برودت وجود داشته باشد.

فضا، تجهیزات و خدمات اقامتی

۷۷	دسترسی به اینترنت بی‌سیم (Wi-Fi)	X/O/NA	۳	O/NA	X/NA	X	مشاهده و بررسی ظرفیت مجتمع برای در اختیار گذاشتن اینترنت بی‌سیم (Wi-Fi) بصورت شبانه‌روزی در فضای اقامتی. در صورت مشکل فنی در سیستم بی‌سیم پیش بینی امکان اتصال به اینترنت از طریق دیگر الزامی است.
۷۸	دسترسی رایگان به اینترنت بی‌سیم (Wi-Fi)	X/O/NA	۴	O/NA	O/NA	X	مشاهده و بررسی ظرفیت مجتمع برای در اختیار گذاشتن اینترنت بی‌سیم (Wi-Fi) بصورت شبانه‌روزی و رایگان در فضای اقامتی.
۷۹	ذخیره جا (رزرواسیون)	X/O/NA	۲	O/NA	X/NA	X	وجود امکانات و فرایندهای ذخیره جا به ماهیت فعالیت‌های مجتمع بستگی دارد. - پاسخگویی به روش های گوناگون مانند ایمیل، تلفن، سامانه پیامگیر مورد قبول است. - قوانین رزرو و ابطال مشخص و شفاف باشد. - بهرتر است ذخیره جا و شرایط کنسلی به شیوه‌های گوناگون مانند تلفنی، حضوری و اینترنتی یا سامانه پیام گیر میسر باشد. - ارائه تأییدیه رزرواسیون با ذکر جزئیات کامل رزرو و ارسال برای بازدیدکننده از طریق ابزارهای ارتباطی (ایمیل، فکس پیامک و مانند آن) الزامی است.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							- هرگونه تغییر در شرایط اعلام شده هنگام ذخیره جا باید پیش از ورود بازدیدکننده به وی اطلاع داده شود. - در صورت پاسخگویی تلفنی مسئول ذخیره جا باید به زبان انگلیسی مسلط باشد (حداقل در مجتمع‌های درجه ۲ و ۱).
۸۰	حداقل ساعت حضور کارکنان در پذیرش	X/NA	۳	X/NA	X/NA	X	برنامه حضور و شیفت‌های کاری برنامه‌ریزی شده و مشخص وجود داشته باشد. نهاد ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود شیفت کاری کارکنان قسمت پذیرش را با ذکر جزئیات آن در طی هفته‌های گذشته بررسی می‌نماید.
۸۱	خدمات خانه‌داری	X/NA	۴	X/NA	X/NA	X	برای تأیید معیار حاضر، در مجتمع‌های درجه ۲ و ۱، حداقل یکبار در روز یا بنا به درخواست میهمان خدمات خانه‌داری ارائه شود. در صورت عدم درخواست خدمات خانه‌داری از سوی میهمان، برای حصول اطمینان از سلامتی میهمان هر دو روز یکبار باید این خدمات ارائه شود. خدمات خانه داری در هنگام چک اوت یا خروج میهمان باید ارائه شود.
۸۲	خدمات روم سرویس	X/O/NA	۴	O/NA	O/NA	X	در صورت درخواست میهمان، خوراک و نوشیدنی در اتاق سرو شود.
۸۳	خدمات رختشویخانه (لاندری)	X/O/NA	۴	O/NA	O/NA	X	می‌توان از خدمات خشکشویی در سایر بخش‌های مجتمع یا در مجاورت مجتمع برای خدمات میهمان بخش اقامتی نیز استفاده کرد. رعایت اصول ایمنی و بهداشت ضروری است.
۸۴	اتاقک نگهداری چمدان میهمان	X/O/NA	۳	O/NA	O/NA	X	اختصاص اتاقک نگهداری چمدان‌های میهمانان با امنیت بالا. مکان مذکور باید صرفاً اختصاص به این نوع خدمت داشته باشد.
۸۵	سیستم‌های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی	XONC/NA	۵	XONC/NA	XONC/NA	XONC	مشاهده و بررسی وجود سیستم‌های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی و اطمینان از کارکرد مناسب، مؤثر و بی نقص آنها.
۸۶	وضعیت ملزومات و تجهیزات واحدهای اقامتی	X/NA	۵	X/NA	X/NA	X	کلیه لوازم و تجهیزات واحدهای اقامتی باید در وضعیت مناسب باشند. وسایل روشنایی درون اتاق سالم، قابل استفاده و در وضعیت مناسب باشند. پریز برق به تعداد کافی و متناسب با ظرفیت اتاق، پلاک مزاحم نشوید، کمد لباس، پاتختی، آینه، سطل زباله، قفل سالم، در، تلفن برای دسترسی به خدمات مجتمع، دسترسی به اینترنت بی‌سیم، شیشه‌های دوجداره، راهنمای خدمات مجتمع به همراه تعرفه‌ها به دو زبان فارسی و انگلیسی، لوازم التحریر، لوازم تمیز کردن کفش، لوازم نماز. در مجتمع‌های درجه ۱ موارد ذیل نیز باید وجود داشته باشد: مبل، میز تحریر مینی‌بار، گاوصندوق، چای‌ساز سالم و قابل استفاده، لوازم اتو بر حسب تقاضای میهمان
۸۷	وضعیت تجهیزات و ملزومات حمام و سرویس بهداشتی	XONC/NA	۵	XONC/NA	XONC/NA	XONC	لوازم بهداشتی و شوینده شامل دستمال رول (توالت)، شامپو و صابون (ترجیحاً مایع)، مسواک و خمیر دندان (به تعداد میهمانان)، دمپایی پلاستیکی. در مجتمع‌های درجه

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							۲ و ۱ نرم کننده مو، و بنا به درخواست میهمان، وسایل اصلاح آقایان. در مجتمع‌های درجه ۱ شامپو بدن، کلاه حمام و گوش پاک کن، آینه، سشوار. • سطل زباله بهداشتی درب‌دار، پدال‌دار. • آویز لباس متناسب با ظرفیت اتاق • حوله به تعداد کافی و با توجه به ظرفیت اتاق • تفکیک فضای حمام از توالت. در مجتمع‌های درجه ۱ استفاده از پرده پلاستیکی ضد آب و مانند آن برای اجتناب از خیس شدن حوله‌ها، لباس‌ها و ... می‌تواند مصداق جداسازی باشد. • سایر وسایل و تجهیزات مانند حمام یا اتاقک دوش مجهز به دوش اختصاصی، توالت، روشویی، شیر آبگرم و سرد در تمام ساعات شبانه روز، شیر مخلوط آبگرم و سرد، روشنایی سالم و قابل استفاده و فلاش تانک.
۸۸	وضعیت تجهیزات و ملزومات خواب	XONC/NA	۵	XONC/NA	XONC/NA	XONC	• تخت و تشک خواب باید پاکیزه و در وضعیت مناسب باشند. • تشک خواب باید دارای روتشکی غیرپلاستیکی باشد. • در مجتمع‌های درجه ۱ تخت کودک موجود باشد. • در مجتمع‌های درجه ۲ و ۱ بالش و روانداز اضافی در اتاق موجود باشد. • وسایل و تجهیزات خواب براحتی قابل تعویض باشند. • تمام ملزومات خواب باید سفیدرنگ باشند. ابعاد تخت‌ها: الف) حداقل ابعاد تخت یک نفره: ۱/۹۰ X ۰/۹۰ سانتی‌متر ب) حداقل ابعاد تخت دو نفره: ۱/۹۰ X ۱/۴۰ سانتی‌متر

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۸۹	آموزش کارکنان	X	۵	X	X	X	برای تأیید این معیار ارزیاب باید گواهینامه‌ها و استانداردهای اخذ شده از مراجع معتبر و مستندات آموزش کارکنان را بررسی کند. برای خدمات ارائه شده باید مسئول مشخصی وجود داشته باشد. با توجه به ظرفیت و تعداد بازدیدکنندگان، می‌توان برای چند خدمت یا فعالیت از یک فرد استفاده کرد مشروط بر آنکه فرد موردنظر مهارت‌ها و آموزش‌های لازم برای ارائه آن خدمات کسب کرده باشد. کارکنان باید توانایی ارائه خدمات محوله حیطه وظایف خود را مطابق این ضوابط داشته باشند.
۹۰	چارت سازمانی	X/O	۴	O	X	X	وجود چارت سازمانی، شرح خدمات و وظایف و استانداردهای مهارت شغلی الزامی است. فایل مکتوب یا دیجیتال مربوط به این موارد بررسی شود.
۹۱	کارکنان آموزش دیده برای واکنش در شرایط اضطرار	X	۳	X	X	X	کارکنان باید برای مقابله با مخاطرات آموزش دیده باشند. کارکنان باید با اصول کمک‌های اولیه و امداد، اطفای حریق و مقابله با سایر مخاطرات ایمنی و بهداشتی آشنا باشند. گواهینامه‌های آموزش یا برگه‌های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی بررسی شود. گواهینامه‌های آموزشی باید از سوی نهادهای و مراجع معتبر و مربوط اخذ شده باشد.
۹۲	ناظر فنی	XONC /NA	۴	XONC /NA	XONC /NA	XONC /NA	در مجتمع‌هایی که دستگاه‌های بازی و سرگرمی وجود دارد به ازای هر ۶ دستگاه حداقل یک ناظر فنی با مدارک معتبر از مراجع ذیصلاح وجود داشته باشد.
۹۳	اپراتور دستگاه	XONC /NA	۴	XONC /NA	XONC /NA	XONC /NA	در مجتمع‌هایی که دستگاه‌های بازی و سرگرمی وجود دارد به ازای هر دستگاه یک اپراتور آموزش دیده با مدارک معتبر از مراجع ذیصلاح وجود داشته باشد.
۹۴	لباس کارکنان	X	۳	X	X	X	• بهتر است بر حسب بخش یا نوع وظیفه لباس‌های جداگانه ولی با طرح مشابه برای کارکنان تهیه شود. • لباس کلیه کارکنان باید دارای برچسب نام باشد. • (در صورت امکان) توصیه می‌شود از لباس‌ها محلی کاربردی استفاده شود یا در طراحی لباس‌ها از طرح‌ها و نقوش محلی الگوبرداری شود. • استفاده کارکنان آشپزخانه و آبدارخانه از یونیفرم مخصوص آشپزی (پیش‌بند، کلاه، بلوز سفید و کفش مناسب) ضروری است. • استفاده ظرفشور از پیش‌بند چرمی بلند، دستکش پلاستیکی و چکمه الزامی است. • طراحی و تهیه لباس متحدالشکل برای کلیه کارکنان واحد پذیرایی از جمله نگهبانان و میزبانان الزامی است.
۹۵	وضعیت آراستگی ظاهری و پاکیزگی لباس کارکنان	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	رعایت پاکیزگی و آراستگی لباس کارکنان و بهداشت فردی الزامی است.
۹۶	نحوه برخورد و حسن رفتار کارکنان	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	لزوم حسن برخورد و رفتار توأم با صمیمیت کلیه کارکنان

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۹۷	کارت سلامت کارکنان	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	کلیه کارکنان باید دارای کارت سلامت و گواهینامه آموزش بهداشت عمومی از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشند.
۹۸	لاکر کارکنان	X	۳	X	X	X	اختصاص فضایی شامل رختکن، سرویس بهداشتی، حمام، کمد لباس، محل غذاخوری و محل استراحت موقت کارکنان الزامی است.
۹۹	تسلط کارکنان به زبان انگلیسی	X/O	۳	O	X	X	این معیار کارکنانی را در برمی گیرد که در تماس مستقیم با بازدیدکنندگان هستند نظیر کارکنان پذیرش، مرکز اطلاعات رسانی، سالن های غذاخوری و غیره. ارائه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان که در تماس با بازدیدکنندگان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت های زبانی کارکنان می تواند با مراجعه به سوابق حرفه ای ایشان و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی ارزیاب صورت گیرد. تعداد افراد مسلط به زبان انگلیسی با توجه به ظرفیت مجتمع و تعداد فضاها و تنوع خدمات سنجیده شود. بهتر است در هر فضای مستقل حداقل یک نفر مسلط به زبان انگلیسی باشد.
۱۰۰	تسلط کارکنان به یک زبان خارجی علاوه بر زبان انگلیسی	O	۳	O	O	O	زبان خارجی دوم بهتر است زبان بازدیدکنندگان عمده مجتمع باشد. این معیار کارکنانی را در بر می گیرد که در تماس مستقیم با بازدیدکنندگان هستند. ارائه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان مجتمع که در تماس با بازدیدکنندگان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت های زبانی کارکنان می تواند با مراجعه به سوابق حرفه ای ایشان و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی نهاد ارزیاب صورت گیرد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۰۱	طرح ایمنی و امنیت	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	در این طرح باید مخاطرات ایمنی و امنیتی از قبل شناسایی شده و راهکارهای پیشگیری و مواجه مناسب با آنها مشخص شده باشد. این طرح باید شامل سازوکار شناسایی، ارزیابی و نظارت بر مخاطرات باشد. تدوین دستورالعمل‌های اجرایی و چک‌لیست‌های ایمنی و امنیتی الزامی است. در این دستورالعمل باید کلیه فعالیت‌ها و فرایندهای عملیاتی مربوط به ایمنی و امنیت و همچنین وظایف هر فرد یا بخش، و غیره ذکر شده باشد.
۱۰۲	طرح بهداشت	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	در این طرح باید مخاطرات بهداشتی از قبل شناسایی شده و راهکارهای پیشگیری و مواجه مناسب با آنها مشخص شده باشد. تدوین دستورالعمل‌های اجرایی، چک‌لیست‌های بهداشتی و برنامه زمان‌بندی الزامی است. در این دستورالعمل باید کلیه فعالیت‌ها و فرایندهای عملیاتی مربوط به بهداشت و همچنین وظایف هر فرد یا بخش ذکر شده باشد.
۱۰۳	فرایند نگهداری و تعمیرات	X	۵	X	X	X	وجود فرایند، چک لیست‌های کنترلی، برنامه‌ریزی زمان‌بندی و غیره برای کلیه دستگاه‌ها و تجهیزات مجتمع به همراه تعیین کارکنان آموزش‌دیده و مشخص کردن وظایف آنها در تمام شیفت‌ها الزامی است. در مراکز درجه ۱ وجود تیم متخصص نگهداری و تعمیرات الزامی است.
۱۰۴	بیمه مسئولیت مدنی	X	۲	X	X	X	مجتمع باید دارای بیمه مسئولیت مدنی معتبر با پوشش بیمه‌ای کامل برای مسافران و کارکنان باشد.
۱۰۵	دوربین‌های تصویری	X	۳	X	X	X	نصب دوربین مداربسته مشرف به ورودی اصلی مجتمع، ورودی تمام فضاها، راهروها و پارکینگ‌ها الزامی است. وجود دوربین‌های مداربسته در داخل فضاها توصیه می‌شود. برای رعایت احترام به حریم خصوصی گردشگران باید وجود دوربین مداربسته اطلاع‌رسانی شود.
۱۰۶	کنترل درهای ورودی و خروجی	X	۳	X	X	X	برای افزایش ایمنی و امنیت ترددکنندگان و همچنین صیانت از اموال افراد تمامی درهای ورود و خروج باید به‌گونه‌ای تعبیه شود که به‌آسانی قابل‌رویت و کنترل باشد.
۱۰۷	مأمورین انتظامات	X	۲	X	X	X	مأمورین انتظامات در ورودی مجتمع به‌طور ۲۴ ساعته حضور داشته باشند. گشت‌زنی مأمورین امنیتی به‌صورت دوره‌ای در مجتمع توصیه می‌شود.
۱۰۸	تجهیزات اعلام و اطفای حریق	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	وجود سیستم اعلام حریق در همه فضاها الزامی است. سیستم اطفای حریق متناسب با نوع فضا می‌تواند دستی یا اتوماتیک باشد. تجهیزات و سیستم‌های مذکور طبق ضوابط و تأیید سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی و با رعایت کامل استانداردهای موجود باشد.
۱۰۹	سیستم حفاظت در برابر صاعقه	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	میله‌های فلزی که در بالای ساختمان‌ها نصب می‌شوند تا با برخورد صاعقه با این میله‌ها از برخورد مستقیم صاعقه به تجهیزات و ساختمان‌ها جلوگیری شود.
۱۱۰	سیستم هشداردهنده	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	سیستم هشداردهنده باید برای همه استفاده‌کنندگان قابل درک و مشاهده باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							صدای ایجاد شده توسط تجهیزات این سیستم باید در شرایط مختلف کاری قابل تشخیص باشد. در صورتی که به علت صدای محیط کار و احتمال استفاده از گوشی توسط کارکنان، امکان شنیده شدن آن میسر نباشد این سیستم باید به تجهیزات بصری هشداردهنده مانند چراغ‌های گردان و چشمک‌زن نیز مجهز باشد. سیستم هشداردهنده انواع متفاوتی دارد از جمله سیستم هشداردهنده نشت گاز برای جلوگیری از مسمومیت و سیستم‌های اعلام حریق که توضیح داده شده است.
۱۱۱	نصب علائم و تابلوهای هشداردهنده	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	وجود تابلوها و علائم هشداردهنده برای موارد گوناگون مانند: در هنگام سمپاشی؛ • برای اطلاع رسانی در مورد انواع مخاطره مانند خطر برق گرفتگی، غرق شدن؛ • در هنگام سمپاشی؛ • برای مشخص کردن آب آشامیدنی و آب غیرقابل شرب؛ • فضاهای مخصوص آقایان و بانوان و گروه‌های سنی مختلف؛ باید از علائم اخباری و علائم خطر به تعداد کافی و طبق استانداردهای بین‌المللی استفاده شود. ضروری است علائم الکتریکی از جنسی بوده که در تاریکی کاملاً قابل‌رؤیت باشند. در صورتی که این علائم با برق کار می‌کنند باید به جریان برق با منبع مستقل مرتبط باشند تا در صورت قطع برق عمومی از آن‌ها بتوان استفاده کرد. در تمامی فضاهایی که امکان خطر برای گردشگران وجود دارد باید تابلوهای راهنما و هشدار و ورود ممنوع وجود داشته باشد.
۱۱۲	مسیرهای اورژانسی	X	۳	X	X	X	مسیرهایی استاندارد با دسترسی سریع در نظر گرفته شود.
۱۱۳	سرعت‌گیر در محل‌های ورود یا گذر	X	۲	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی.
۱۱۴	جعبه کمک‌های اولیه	X	۳	X	X	X	وجود جعبه کمک‌های اولیه آماده به کار به همراه چک‌لیست کنترلی در فضاهای مختلف و به تعداد کافی الزامی است. جعبه کمک‌های اولیه باید حاوی حداقل امکانات کمک‌های اولیه مانند مایع ضد عفونی کننده، پانسمان، چسب زخم، باند کشی، قیچی دوسر گرد و غیره باشد.
۱۱۵	مسیرها و درهای خروج اضطراری	X	۴	X	X	X	پیش‌بینی تعداد کافی خروجی‌های اضطراری به‌منظور خروج به‌موقع و ایمن افراد از ساختمان‌ها و انتقال آنان به مکان‌های امن الزامی است. درها و قسمت‌های خروجی اضطراری دقیقاً علامت-گذاری و به‌وضوح مشخص باشند. همه فضاهای عمومی باید مجهز به مسیرها و در خروج اضطراری باشند بطوریکه به‌راحتی قابل‌دسترس باشند. در علامت‌گذاری مسیرهای خروج اضطراری موارد ذیل باید رعایت شود:

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							مسیرهای منتهی به خروج علامت گذاری شوند، از علائم نشان دهنده شماره طبقه استفاده شود، علائم در ارتفاع مناسب نصب شوند، علائم باید خوانا، آشکار و قابل رؤیت باشند، راه های غیرمجاز در زمان وقوع شرایط اضطرار علامت گذاری شوند. محل تجمع ایمن باید از قبل و با علائم مناسب مشخص شده باشد.
۱۱۶	غیر لغزنده بودن مسیرها	X	۲	X	X	X	کف سالن ها و راهروها را نباید بیش از حد واکس زد زیرا خطر سر خوردن وجود دارد. کارکنان مجتمع باید از کفش مناسب که پا را محکم در برمی گیرد و کف آن از لاستیک عاج دار تهیه شده است استفاده کنند. تمامی مسیرهای رفت و آمد و در دسترس بازدیدکنندگان و کارکنان مجتمع باید خشک و عاری از مواد لغزنده باشد.
۱۱۷	عایق کاری رطوبتی و حرارتی	X	۳	X	X	X	عایق کاری کف پشت بام از نفوذ آب باران و برف ذوب شده جلوگیری می کند. ضمن اینکه دیوارهای مجاور که در معرض باران هستند نیز در مناطق پر باران باید از عایق مناسب برخوردار باشند. علاوه بر تأسیسات حرارتی، دیوارها و سقف ها نیز باید از عایق حرارتی برخوردار باشند.
۱۱۸	درهای ورودی تمام شیشه ای	O	۳	O	O	O	این گونه درها باید نشان دار باشند و شیشه آن ها از نوع نشکن باشد تا در صورت برخورد افراد باعث صدمه به آنها نشود. داشتن چارچوب فلزی و دستگیره های رنگی بزرگ، تشخیص و دید این درها را آسان می کند. استفاده از درهای «خودکار» که در مقابل افراد به طور اتوماتیک باز می شود توصیه می شود.
۱۱۹	ایمنی مواد شیمیایی	X	۲	X	X	X	از مواد شیمیایی غالباً برای گندزدایی و پاک کردن اماکن، ظروف، استخر، سونا و غیره استفاده می شود. کارکنانی که با این مواد سروکار دارند باید آموزش لازم را دیده باشند و با احتیاط کامل با این مواد کار کنند. این مواد باید در ظروف مخصوص و با علامت برجسته و دور از دسترس بازدیدکنندگان نگهداری شوند.
۱۲۰	ایمنی برق	X	۳	X	X	X	سیم کشی ها و کابل تجهیزات برقی در دسترس نباشد و کلیه موارد ایمنی رعایت شود. در اتاق ها، سرویس های بهداشتی و آشپزخانه، پریزها و کلیدها باید در ارتفاعی نصب شوند که هنگام شستشو خیس نشوند. نصب کف پوش عایق برق زیر تابلوهای برق الزامی است. تابلوهای برق باید دارای محافظ جان باشند.
۱۲۱	عدم امکان ورود موجودات مزاحم	X	۳	X	X	X	تجهیزات و ورودی های ساختمان سالن ها باید به گونه ای باشد که ورود پرندگان، حشرات و جوندگان به داخل آن امکان پذیر نباشد.
۱۲۲	وضعیت بهداشتی دفع پسماندها و پساب ها	X	۲	X	X	X	زباله ها باید در محفظه های درب دار و در محل مناسب بافاصله از محل حضور بازدیدکنندگان نگهداری شود و در فواصل زمانی مشخص به شیوه های بهداشتی دفع شود. نظافت محل نگهداری زباله های تر باید رعایت شود و پیشگیری های لازم در مقابل وجود حشرات و جانوران موذی انجام شود. تدابیر الزامی برای پیشگیری از بوی نامناسب ناشی از زباله باید اندیشیده شود.
۱۲۳	رعایت اصول پاکیزگی و بهداشتی در تأسیسات پذیرایی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	رعایت اصول بهداشتی مطابق الزامات وزارت بهداشت و درمان در فضاهای پذیرایی مانند آشپزخانه و سالن پذیرایی و غیره الزامی است.
۱۲۴	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در واحدهای اقامتی و ملزومات خواب	XONC /NA	۵	XONC /NA	XONC /NA	XONC	پاکیزگی دیوارها، کف پوش ها، پوشش رنگی دیوارها، کاغذ دیواری، کاشی، موکت، وسایل و مبلمان شکسته و غیره غیرقابل قبول است. مشاهده و بررسی کامل اتاق ها، دیوارها، پوشش کف، شیشه ها. به منظور اطمینان از پاکیزگی آن ها و بطور صحیح مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته اند. باید فقدان هرگونه آلودگی

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							بر روی دیوارها، پوشش دیوار، کاشی‌های شکسته، آثار کپک، وسایل شکسته و غیره مورد توجه قرار گیرد. پاکیزگی و نظافت باید براساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان‌بندی شده با به کار بردن مواد مناسب، صورت گیرد. علاوه بر این، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت یا تقاضای میهمانان صورت می‌پذیرد. بررسی در محل در نمونه گیری اتاق‌های مشمول بازدید. کنترل وضعیت تمیزی شامل ارزیابی کلیه وسایل و ملزومات خواب موجود می‌گردد. مشاهده کلی باید با اتکا به عناصر واقعی موجود باشد. شیوه ارزیابی مورد اتخاذ چنین است: باز کردن و کنترل کردن کل ملحفه‌ها، ارزیابی رو بالشی‌ها، روکش‌ها، ملحفه‌ها، پتوها و روانداها، رو تختی‌ها و کوسن‌ها. وجود هرگونه لکه، سوراخ و پارگی و تغییر رنگ در پارچه‌ها برای تایید معیار حاضر قابل قبول نیست.
۱۲۵	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در فضاهای عمومی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	پاکیزگی و نظافت باید بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان‌بندی شده با به کار بردن مواد مناسب، صورت گیرد. علاوه بر این، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت صورت پذیرد.
۱۲۶	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در سرویس‌های بهداشتی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	کف، سقف، دیوارها، کابین‌های دوش و در صورت وجود، پرده‌های نصب شده باید پاکیزه و فاقد هرگونه آلودگی نظیر لکه، کثیفی، مو و غیره باشند. هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، نقاشی پوسته‌پوسته، کاغذدیواری پاره، کاشی‌های شکسته، موکت لک‌دار، آثار کپک، وسایل و مبلمان شکسته و غیره غیرقابل قبول است. پاکیزگی و نظافت باید بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان‌بندی شده با به کار بردن مواد مناسب صورت گیرد. علاوه بر این، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت صورت پذیرد.
۱۲۷	اخذ تاییدیه‌های فنی و ایمنی	X	۵	X	X	X	اخذ تاییدیه‌های فنی و ایمنی مانند چاه‌های ارت و هم‌بندی آنها، دیگ‌های بخار و آب گرم، آسانسورها، بالابرها، کمپرسورها و غیره از مراجع ذیصلاح مانند سازمان استاندارد، نظام مهندسی، اداره کار و غیره الزامی است.
۱۲۸	گواهی‌نامه انطباق با استانداردهای ملی مرتبط	XONC /NA	۵	XONC /NA	XONC /NA	XONC /NA	در مورد مجتمع‌هایی که دارای وسایل و تجهیزات بازی و سرگرمی هستند صدق می‌کند. برای تائید این معیار ارزیاب باید گواهی‌نامه‌ها و استانداردهای ملی اخذ شده توسط مجتمع را بررسی نماید. به ازای هر گواهی‌نامه ۱ امتیاز تا سقف ۵ امتیاز. گواهی‌نامه‌ها و استانداردها باید از مراجع معتبر اخذ شده باشند و تاریخ آنها معتبر باشد.
۱۲۹	گواهی‌نامه انطباق با استانداردهای بین‌المللی مرتبط	O	۵	O	O	O	برای تائید این معیار ارزیاب باید گواهی‌نامه‌ها و استانداردهای بین‌المللی اخذ شده توسط مجتمع را بررسی نماید. به ازای هر گواهی‌نامه ۱ امتیاز تا سقف ۵ امتیاز. گواهی‌نامه‌ها و استانداردها باید از مراجع معتبر اخذ شده باشند و تاریخ آنها معتبر باشد.

توسعه پایدار و دسترس‌پذیری

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۳۰	توجه و تعهد کارکنان به مصرف بهینه آب، انرژی و مدیریت پایدار پسماندها و پسابها	X	۲	X	X	X	نصب تابلوی مربوطه در مکانهای حضور کارکنان. بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (از قبیل دستورالعملها، نصب تابلو، برگه مربوط به شرکت کارکنان در دورههای آموزشی مرتبط و غیره). کلیه کارکنان شامل این معیار می شوند.
۱۳۱	آموزش کارکنان در خصوص مصرف بهینه انرژی، آب، و مدیریت پایدار پسماند و پساب	X	۲	X	X	X	گواهینامه های آموزش ارائه شود.
۱۳۲	وجود سازوکار اطلاع رسانی به بازدیدکنندگان در خصوص اقدامات مجتمع در راستای توسعه پایدار	O	۲	O	O	O	مشاهده و بررسی در محل.
۱۳۳	اتخاذ حداقل یک راهکار در خصوص کاهش مصرف انرژی و آب	X/O	۲	O	O	X	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل سرمایه گذاری در تجهیزات و لوازم اقتصادی و باصرفه و استفاده از انرژی های نو و تامین بخشی از انرژی مورد نیاز از طریق منابع تجدیدپذیر، استفاده از لامپ های کم مصرف و غیره.
۱۳۴	اتخاذ اهرمهایی در خصوص مدیریت پسماند	X/O	۲	O	O	X	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل اختصاص مکانی برای کمپوست، کمپوست زباله ها، اولویت استفاده از محصولات بازیافتی نسبت به محصولات یکبار مصرف، تفکیک زباله، کاهش حجم زباله تولید شده، استفاده محدود از کیسه های پلاستیکی یکبار مصرف و غیره.
۱۳۵	استفاده از کالاهای مصرفی سازگار با محیط زیست	O	۲	O	O	O	حداقل وجود دو نمونه کالای مصرفی سازگار با محیط زیست مورد تایید معیار حاضر است. کالاهای سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند و عدم استفاده از ظروف و وسایل یکبار مصرف مورد توجه قرار گیرد.
۱۳۶	استفاده از انرژی نو و تجدیدپذیر	O	۳	O	O	O	استفاده از انرژی های نو و تامین بخشی از انرژی مورد نیاز از طریق منابع تجدیدپذیر مانند انرژی های بادی، آبی، زمین گرمایی، خورشیدی و غیره با لحاظ کردن ویژگی های منطقه.
۱۳۷	منابع اطلاع رسانی مناسب در خصوص امکانات، تسهیلات و دسترسی	X	۱	X	X	X	بهره بردار موظف است به شیوه مناسب بازدیدکنندگان کم توان، ناتوان و معلول را در خصوص امکانات دسترسی در نظر گرفته شده برای ایشان مطلع نماید.
۱۳۸	توجه و حساسیت کارکنان نسبت به پذیرش افراد کم توان، ناتوان و معلول	X	۲	X	X	X	بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (دستورالعملها، کتابچه های راهنما، تابلو و غیره).
۱۳۹	آموزش کارکنان در خصوص پذیرش افراد کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۲	O	X	X	این موضوع فقط شامل کارکنان دائمی بخش پذیرش است. برای تأیید این معیار کارکنان مشمول باید گواهینامه های آموزشی یا برگه های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مربوطه را ارائه نمایند.
۱۴۰	سرویس بهداشتی ویژه افراد کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۵	O	X	X	در هر یک از سرویس های بهداشتی زنانه و مردانه فضاهای مجتمع، یک سرویس بهداشتی ویژه برای استفاده افراد کم توان، ناتوان و معلول پیش بینی شود.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۴۱	تجهیزات مناسب برای افراد کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۵	O	X	X	تجهیزاتی مانند: • صندلی چرخ دار به تعداد کافی با توجه به ظرفیت مجتمع • نصب دستگیره در تمام راهروها • تلفن با شماره های برجسته • تجهیزات، کفپوش مناسب برای افراد کم توان، ناتوان و معلول در سرویس های بهداشتی
۱۴۲	حداقل عرض گذر افراد کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۲	O	X	X	حداقل عرض گذر معلولین مطابق با ضوابط معماری و شهرسازی و در براساس تاییدیه های قانونی بنا باشد.
۱۴۳	پارکینگ ویژه افراد کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۳	O	O	X	فضای پارکینگ باید به گونه ای طراحی شود که افراد کم توان، ناتوان و معلول بتوانند بدون هیچ گونه زحمت و خطری برای خود و دیگران به اتومبیل خود وارد و از آن خارج شوند. فضای پارکینگ مناسب افراد دارای معلولیت در نزدیک ترین مکان به ورودی مجتمع در نظر گرفته شود. تعداد پارکینگ های قابل دسترسی برای افراد دارای معلولیت در پارکینگ ها حداقل ۱ پارکینگ به ازای هر ۲۵ پارکینگ است.
۱۴۴	مناسب سازی ورودی فضاهای برای افراد کم توان، ناتوان و معلول	X	۳	X	X	X	امکان ورود راحت و سریع افراد کم توان، ناتوان و معلول فراهم شود. مناسب سازی می تواند از طریق سطوح شیب دار، بالابر، آسانسور، پله برقی و غیره صورت پذیرد. مناسب سازی باید طبق استانداردها انجام شود.

بخش چهارم: نحوه محاسبه نمرات ارزیابی

جدول امتیازات

امتیازات			
درجه ۳	درجه ۲	درجه ۱	
322	361	406	جمع امتیاز مورد نیاز (X و XONC)
در صورتیکه امتیاز یک واحد به حدنصاب فوق نرسد، نمره نهایی با احتساب امتیازات غیرالزامی، مطابق رویه ذیل محاسبه خواهد شد.			
درجه ۳	درجه ۲	درجه ۱	
48	36	20	حداکثر امتیاز قابل جبران با امتیازات غیرالزامی

تبصره: در مواردی که آیتمی مصداق غیرقابل تطبیق (NA) باشد، امتیاز آن سؤال از مجموع امتیازات مورد نیاز کسر خواهد شد.