ریاست جمهوری

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

معاونت توسعه و تجهیز منابع

استاندارد کیفیت خدمات گردشگری

شرح ارائه خدمات ، مشخصات و ضوابط فنی ، بهداشتی ، تجهیزاتی و درجه بندی

مهمانپذیرهای کشور

تهیه و تدوین: دفتر تدوین استانداردهاي فني و نظارت

پائیز ۱۳۸۳

ریاست جمهوری
سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
رئیس سازمان

بسمه تعالی

شماره :
تاریخ :
پیوست :

رئیس سازمان / مدیر کل محترم میراث فرهنگی و گردشگری استان ....

در راستای ارائه خدمات استاندارد شده به گردشگران و مسافران داخلی و خارجی و به منظور ارتقاء کیفیت سرویس، توسعه و تجهیز واحدها و بکارگیری نیروی انسانی آموزش دیده در مراکز اقامتی و پذیرایی کشور، به استناد تبصره یک ماده ۱۱ آئین‌نامه ((ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها)) شرح ارائه خدمات، مشخصات و ضوابط فنی، بهداشتی و تجهیزاتی استاندارد شده مهمانپذیرهای کشور که توسط دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت معاونت توسعه و تجهیز منابع تدوین و به تصویب اینجانب رسیده است جهت اجرا ابلاغ می‌گردد. شایسته است دستور فرمائید موضوع به نحو مقتضی به اطلاع کلیه مهمانپذیرهای استان رسانیده شود.

بدیهی است رعایت استانداردهای موردنظر برای واحدهای جدیدی که موفق به اخذ موافقت اصولی برای تأسیس و بهره‌برداری می‌شوند اجباری بوده و همچنین واحدهای موجود موظفند حداکثر ظرف مدت یکسال وضعیت خود را با استانداردهای ابلاغی تطبیق نمایند.ب۱۰/۱۶

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
شماره : ۵۴۱۶
تاریخ : ۸۳/۱۰/۲۳
ساعت :
ساختمان جم

سید مسین مرعشی

رونوشت:

ـ جناب آقای علی هاشمی معاون محترم امور توسعه و تجهیز منابع.

ـ جناب آقای دکتر رحیم‌پور مدیر کل محترم دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت جهت پی‌گیری.

۱ـ۲۱۷۳۲
۸۳/۱۰/۱۹

شرح ارائه خدمات ، مشخصات ، ضوابط فنی ، بهداشتی ، تجهیزاتی و درجه‌بندی مهمانپذیرهای کشور

شماره مدرک: S120601

تنظیم کننده	تائید کننده	تصویب کننده	توزیع نسخ
دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت	معاونت توسعه و تجهیز منابع	معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری	۱- میراث فرهنگی و گردشگری استانها ۲- دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت ۳- عوامل تطبیق استانداردهای گردشگری

تجدید نظر و تغییرات		
شماره تجدید نظر	تاریخ تجدید نظر	شرح تغییرات

هدف:

در راستای اجرای ماده ۱۱ آئین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه‌بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها و تبصره‌های ذیل آن و مشخص شدن ملاک‌های ارتقاء سطح خدمات و سرویس‌دهی مهمانپذیرهای کشور ضوابط فنی و بهداشتی و شرح مشخصات خدمات ، تجهیزات و درجه‌بندی اینگونه واحدهای اقامتی ، تدوین شده است.

دامنه:

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و کلیه مهمانپذیرهای سطح کشور

منابع و مأخذ:

- **آئین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه‌بندی و نرخگذاری و نظارت برفعالیت آنها**

-AA Quality Standard For Recognised Guest Accommodation

مهمانپذیر یکی از انواع واحدهای اقامتی است که دارای فضاها و تنوع خدمات محدودتر نسبت به هتلها بوده اما از لحاظ کیفیت خدمات می تواند تا حد یک هتل ارتقاء یابد. مهمانانی که به فضاها و خدمات جانبی کم تر نیاز پیدا می کنند و فضای خانگی بیشتری را نسبت به هتلهای بزرگ ترجیح می‌دهند از مهمانپذیر استفاده می نمایند. سیستم درجه‌بندی جدید خدمات با کیفیت بالا را برای میهمانانی که فضای خانگی بیشتری را نسبت به هتلهای بزرگ ترجیح می دهند ، فراهم می کند. از لحاظ کیفیت ، خدمات میهمان پذیر می تواند تا حد یک هتل ارتقا یابد. مهمانپذیرها بدلیل اینکه تنوع خدمات کم تری دارند و دارای فضاهای کوچک تر هستند معمولاً ارزان تر از هتلها می باشند. سیستم جدید درجه‌بندی به واحدهای کوچک امکان می دهد که بوسیله ارائه خدمات با کیفیت بهتر و بالاتر بتوانند به درجات بالاتری دست یابند. واحدهای اقامتی که نتوانند حداقل شرایط مورد نیاز یک هتل را بدست آورند در طبقه‌بندی مهمانپذیرها ارزیابی خواهند شد.

استاندارد کیفیت برای میهمانپذیرها

مقدمه

این مجموعه شامل شرایط درجه‌بندی استاندارد کیفیت برای میهمانپذیرها است. میهمانپذیرها اقامتگاه‌هایی هستند که شرایط هتل‌ها را ندارند ولی امکانات صبحانه وتخت را دارند.
واحدهای اقامتی میهمانپذیر که نتوانند به حداقل شرایط موردنیاز یک هتل دست یابند دراین طبقه‌بندی جای خواهند گرفت.

این سیستم درجه‌بندی به واحدهای کوچک امکان می‌دهد تا با ارائه‌ی خدمات مطلوب‌تر و کیفیت بهتر ، بتوانند به درجات بالاتر دست یابند. در این سیستم کیفیت خدمات ارائه شده اهمیت بیشتری نسبت به اندازه تاسیسات ساختمانی دارد.

استانداردها برمبنای حد انتظار و نیازهای مسافران تعیین شده‌اند.

سیستم درجه‌بندی جدید ، خدمات با کیفیت مطلوب را برای میهمانانی که فضای خانگی بیشتری را نسبت به هتل‌های بزرگ ترجیح می‌دهند و نیازی به فضاهای جانبی و تنوع خدمات ندارند فراهم می‌کند. از لحاظ کیفیت خدمات ، میهمان پذیر می‌تواند تا حد یک هتل ارتقا یابد.

حداقل شرایط برای میهمان پذیرها

برای اینکه یک واحد اقامتی به عنوان میهمانپذیر قلمداد شود ، لازم است که همه‌ی ″حداقل شرایط مورد نیاز″ دراین مجموعه را دارا باشند. یک مهمانپذیر معمولا مجموعه ای بیش از ۶ اتاق خواب را شامل می شود.

ضمنا″ واحد اقامتی باید کیفیت مناسبی داشته باشد تا حداقل امتیاز ″۱″ را از ″شاخص‌های کیفیت″ که دراین مجموعه فهرست شده‌اند ، بدست آورد.

ارزیابی درجه‌بندی کیفیت

مهمانپذیرها به درجات یک ستاره ، دو ستاره و سه ستاره درجه‌بندی می شوند. در عملیات درجه‌بندی مهمانپذیر برای کیفیت مناسب امتیاز از صفر تا ۱۰ را برای هریک از موارد پیش بینی شده در این سیستم به خود اختصاص خواهد داد. نحوه امتیاز دهی مبتنی بر ″میهمان نوازی″ و کیفیت خدمات ارائه شده است.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	میانگین امتیازات نباید کمتر از ۲ باشد و در هیچیک از موارد نیز نباید امتیاز کمتر از ۱ کسب شده باشد.
دو ستاره **	میانگین امتیازات نباید کمتر از ۵ باشد و در هیچیک از موارد نیز نباید امتیاز کمتر از ۴ کسب شده باشد.
سه ستاره ***	میانگین امتیازات نباید کمتر از ۸ باشد و در هیچیک از موارد نیز نباید امتیاز کمتر از ۷ کسب شده باشد.

فهرست

مقدمه

۱-پاکیزگی

همچنین نگاه کنید به اتاق خواب‌ها: خانه داری (ازجمله رختخواب‌ها)

۲- خدمات و میهمان نوازی - توجه به میهمان

۲-۱ - پذیرش و قیمت‌ها

۲-۲ - ورود میهمان (check in) و دسترسی

۲-۳ - عزیمت میهمان (check out)

۳- اتاق خواب‌ها - آسایش میهمان

۳-۱ - اندازه‌ی اتاق خواب - فضا و آسایش

۳-۲ - تخت خواب و رختخواب - اندازه و کیفیت

۳-۳- تجهیزات و مبلمان

۳-۴- پنجره‌ها و پوشش پنجره‌ها

۳-۵- گرمایش و سرمایش

۳-۶ - روشنایی

۳-۷ - کف پوش

۳-۸ - سایر خدمات و تسهیلات اتاق خواب

۳-۹ - تلفن‌ها

۳-۱۰ - متفرقه

۴- حمام‌ها ، زیردوشی‌ها و تسهیلات متصل به اتاق خواب

۴-۱ - کلیات

۴-۲ - شرایط حمام‌های متصل به اتاق خواب

۴-۳ - حمامهای عمومی

۴-۴ - توالتهای عمومی و دستشوئی

۴-۵ - تزیینات و دکوراسیون

۴-۶ - تجهیزات و شیرآلات

۴-۷ - فضا و آسایش در دستشوئی‌ها و حمامها

۴-۸ - روشنایی و گرمایش و سرمایش

۹-۴ - حوله‌ها و لوازم آرایش

۵- غذای میهمان - کیفیت غذا

۱-۵ - صبحانه

۲-۵ - ناهار و شام

۶- فضاهای عمومی

۱-۶ - کلیات

۲-۶ - سالن صبحانه / غذا خوری

۳-۶ - نمازخانه

۴-۶ - تزئینات و دکوراسیون فضاهای عمومی

۵-۶ - وسایل ، مبلمان و تجهیزات

۶-۶ - فضا و آسایش

۷-۶ - روشنایی ، گرمایش و سرمایش

۷- شرایط عمومی

۱-۷ - ایمنی و امنیت

۲-۷ - حفظ و نگهداری و نمای بیرونی

۳-۷ - پارکینگ

۴-۷ - محوطه‌ها و فضای سبز

۵-۷ - ساختمان‌های فرعی و مجزا

۶-۷ - نیروی انسانی و آموزش

۷-۷ - تسهیلات اضافی

۸-۷ - مقررات الزامی

۱- پاکیزگی

حداقل شرایط موردنیاز

پاکیزگی مهمترین مسئله از نظر میهمانان در همه‌ی اقامتگاه‌ها است ، بنابر این استاندارد بالایی از نظر پاکیزگی باید درسرتاسر میهمانپذیر وجود داشته باشد. باید توجه خاصی نسبت به پاکیزگی حمام‌ها ، زیردوشی‌ها ، دستشویی‌ها و مواردی که میهمانان با آنها تماس مستقیم دارند ، مانند رختخواب‌ها ، ملحفه‌ها ، حوله‌ها ، دوش‌ها ، لگن‌ها ، توالت ، کف پوش ، محل نشیمن ، ظروف ، لیوان‌ها ، ظروف بلوری و کارد وچنگال‌ها نشان داده شود.

همه‌ی اتاق خواب‌ها و دستشویی‌ها روزانه نظافت شوند. دستشوئی‌ها باید ضد عفونی شوند.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	همه‌ی سطوح پاکیزه و عاری از گردو غبارباشند. همه‌ی اتاق‌ها هرروزه جارو و نظافت شوند. فضاهای مورد استفاده‌ی میهمان پاکیزه نگه داشته شوند.
دو ستاره **	توجه به جزئیات پاکیزگی ، خاصه گردگیری سطوح بالا و پایین سطح اتاق‌ها نظافت و پاکیزه شود. همه جا مرتب باشد. وسایل مورد استفاده و فرش‌ها مرتب و تمیز شوند. همه‌ی فضاها بوی پاکیزگی و تمیزی بدهند.
سه ستاره ***	پاکیزگی تمام و کمال سطوح کاملا" پاکیزه و هیچ لکه‌ای وجود نداشته باشد ، پاکیزگی کلی رعایت شود. وسایل و فرش‌ها کاملا" پاکیزه و بدون لکه

۲- خدمات پذیرش و میهمان نوازی - توجه به میهمان

۲-۱ - پذیرش و قیمت‌ها

حداقل شرایط مورد نیاز

نرخ اقامتگاه برای مهمانان باید کاملاً روشن و شفاف باشد و کلیه مواردی که در قیمت گنجانده شده است باید مشخص شود مانند: هزینه اقامت ، غذا و نوشیدنی‌ها ، هزینه‌ی خدمات ، مالیات‌ها و سایر هزینه‌های اضافی

در باره‌ی تسهیلات و خدمات اقامتگاه ازطریق تبلیغات ، بروشورها ، شفاهی و یا با هر وسیله‌ی دیگری به میهمانان و مشتریان توضیح دقیق داده شود. جزییات مقررات خاص اقامتگاه ، مثلا" اینکه

شرایط ممنوعیت استعمال دخانیات دارد باید در زمان رزروکردن به اطلاع مشتریان برسد. پیش از رزرو کردن جا ، درصورت درخواست ، باید به مشتریان اجازه داده شود تا محل اقامتگاه را ببینند.

جزییات هزینه‌های خدمات و تسهیلات قابل دسترس وهمچنین شرایط ابطال رزرواسیون باید توضیح داده شود.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	برخورد مودبانه‌ی تلفنی در زمان رزروکردن جا جزییات اطلاعات ثبت شود (نام میهمانان ، آدرس ، شماره تلفن ، زمان اقامت ، تعداد اتاق‌های یک تخته و یا دو تخته‌ی مورد نیاز)
دو ستاره **	برخورد دوستانه و مثبت از طرف مالک اقامتگاه و کارکنانی که امور رزرواسیون را انجام می‌دهند. برخورد مناسب کارکنان نسبت به تقاضاهای میهمانان ، رزرواسیون ، مکاتبات و شکایات و غیره.
سه ستاره ***	رزرواسیون مناسب وکارآمد با برخورد تلفنی مناسب و نهایت همکاری. فرستادن نامه‌ی تایید رزرواسیون توسط پست یا فکس.

۲-۲ - ورود میهمان (check in) و دسترسی

حداقل شرایط مورد نیاز

مسئول اقامتگاه یا کارکنان در زمان ورود میهمان یا عزیمت او و یا در اوقات سرو غذا درمحل کار حضور داشته باشند.

فراهم کردن خدمات متناسب با سبک اقامتگاه و برخورد مودبانه و متین با همه‌ی درخواست‌ها ، تقاضاها ، مکاتبات و شکایات از جانب میهمانان.

فراهم کردن امکانات ارتباط میهمانان با صاحب مهمانپذیر یا کارکنان مسئول.

همه‌ی میهمانان از زمانی که نامشان در دفتر ثبت می‌شود و میهمان واحد محسوب شوند باید امکان دسترسی به واحد اقامتی را داشته باشند. میهمانانی که قبلاً جا رزرو می نمایند باید از ساعتی که اتاق در اختیارشان قرار می گیرد مطلع شوند. در زمان رزرو کردن جا باید هرگونه محدودیتی را به میهمان اطلاع داد.

مکان مناسبی برای پذیرش باید پیش بینی شود. این مکان به تناسب تعداد اتاقها و تعداد میهمانان در اندازه مناسب طراحی شود. در صورتی که تعداد اتاقهای مهمانپذیر زیاد است ، پرسنل کافی برای پاسخگوئی پیش بینی شود.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	میهمانان درهنگام ورود احساس خوش آمد داشته باشند و امور مربوط به ورود (Check in) آنها بدون تاخیر انجام پذیرد. در هنگام هرنوع پرسشی مسئولین و کارکنان اقامتگاه مودبانه ، نهایت همکاری را داشته باشند. ظاهر مرتب و پاکیزه‌ی کارکنان و صاحب اقامتگاه میهمانان به اتاق‌هایشان راهنمایی شوند.
دو ستاره **	فرایند مناسب ثبت نام میهمانان صاحبان و کارکنان مرتب ، صمیمی و آراسته همه‌ی درخواست‌ها مودبانه پاسخ داده شود. اتاق‌ها به میهمانان نشان داده می‌شود. برای جابجایی وسایل میهمان پیشنهاد کمک می‌شود.
سه ستاره ***	برخورد مودبانه و حرفه‌ای در هنگام ثبت نام میهمان ظاهر آراسته‌ی کارکنان و صاحبان اقامتگاه همه‌ی اطلاعات ضروری به اطلاع میهمان رسیده می‌شود. خوش آمد گویی گرم و صمیمانه درهنگام ورود و با تعارف نوشیدنی برای رفع خستگی برخورد اولیه‌ی بسیار عالی ، موجب ارتباط خوب با میهمانان می‌شود. استفاده‌ی مناسب از نام میهمان میهمانان تا اتاق‌هایشان همراهی می‌شوند و در حمل اثاث آنان کمک می‌شود. میهمانان احساس راحتی می‌کنند تا بتوانند هرگونه درخواست تازه‌ای را مطرح کنند. صاحبان و کارکنان آموزش دیده و مشتاق ، سطح بسیار خوبی از توجه به نیازهای میهمان را برای ارائه‌ی خدمات نشان می‌دهند. نهایت همکاری و با رغبت از جانب کارکنان می توان در هنگام شب از خدمات شیفتی استفاده کرد.

خدمات صبحانه / ناهارخوری (درصورت موجود بودن) (نگاه کنید به فضاهای عمومی – عمومی و صبحانه / اتاق ناهارخوری)

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	خدمات شایسته و نهایت همکاری شناخت منطقی نسبت به اغذیه و اشربه در حد نیاز میزها به شکل مناسبی برای صرف غذا چیده شوند.
دو ستاره **	خدمات دوستانه و با دقت با سطح خوبی از توجه به مشتری شناخت مناسبی نسبت به محصولات و مواد غذایی
سه ستاره ***	خدمات کاربردی و مودبانه با سطح بسیارعالی توجه به مشتری و مهارت‌های تکنیکی شرح کاملی از غذاهای قابل دسترس توصیه‌های مناسب مالک یا کارکنان در مورد غذاها و نوشیدنی‌هایی که میهمان می‌تواند دراقامتگاه صرف کند.

۳-۲ - عزیمت میهمان (check out)

حداقل شرایط مورد نیاز

درصورت درخواست مشتری ، قبض رسید جزییات هزینه‌های او تحویل داده شود.
نحوه‌ی ارائه و برگه‌ی هزینه‌ها کاملاً مشخص باشد.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	هیچ نوع تاخیر غیر ضروری در هنگام عزیمت میهمان اتفاق نیفتد. درصورتی که برگه‌ی صورتحساب نامشخص و غیر دقیق است ، مالک و کارکنان به مشتری کمک کنند.
دو ستاره **	شیوه‌های کارآمد برای انجام کارهای پایانی و تسویه حساب میهمان صورت حساب دقیق باشد و کارکنان و مالک اقامتگاه کاملاً از شیوه‌های پرداخت آگاه باشند. بدرقه‌ی گرم و خوب و تاثیرگذار
سه ستاره ***	توجه سریع و برخورد دوستانه نسبت به عزیمت میهمان پیشنهاد کمک در مورد حمل اشیاء مسافر صورت حساب با جزئیات دقیق و ارائه‌ی حرفه‌ای بدرقه‌ی گرم و خوب و تاثیرگذار

۳- اتاق خواب‌ها - آسایش میهمان

۳-۱ - اندازه‌ی اتاق خواب‌ها - فضا و آسایش

حداقل شرایط مورد نیاز

همه‌ی اتاق خواب‌ها و حمام‌ها فضای کافی داشته باشند تا میهمان به راحتی در آنها حرکت کند. بازرسان برای برآورد فضای قابل قبول در اتاق خواب‌ها ، فضای قابل استفاده در اطراف وسایل و لوازم را مد نظر خواهند داشت. بعید است که حداقل شرایط برای اندازه‌ی اتاق خواب‌ها با احتساب تخت خواب‌ها کمتر از اندازه‌های زیر باشد.

اتاق یک تخته ۷ متر مربع

اتاق با تخت دو نفره ۸/۵ متر مربع

اتاق دو تخته ۹ متر مربع

همچنین ، برای کسب امتیاز بیشتر از امتیاز ۲ ، اندازه‌ی اتاق خواب‌ها باید بیشتر از حداقل تعیین شده باشد.

اتاق‌های مورد استفاده‌ی خانواده باید بزرگتر باشد.

درب اتاق‌ها ، درها و کشوها باید کامل بازشوند. پنجره‌ی اتاق خواب باید مشرف به هوای آزاد باشد. ارتفاع سقف در قسمت‌های اصلی اتاق نباید کمتر از ۲/۶ متر باشد. پیش آمدگی‌ها و سقف‌های شیب دار قابل قبول است اما نبایستی مانع حرکت میهمانان شود.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	فضای منطقی حرکت کردن نباید توسط تیرک‌های مزاحم ممانعت شود. چیدمان مناسب اتاق‌ها فضاهای نشیمن مناسب با شرایط متناسب برای نوع و سبک اقامتگاه عایق بندی منطقی برای صداهای مزاحمی که از راهروها و لوله کشی ساختمان به اتاق می‌آید.
دو ستاره **	فضای کافی که امکان حرکت آزادانه را فراهم کند و آسایش به اندازه‌ی کافی. استفاده‌ی آسان از تسهیلات و لوازم اتاق چیدمان مناسب اشیاء برای استفاده‌ی کاربردی از آنان تلویزیون درصورت موجود بودن ، درجایی قرار گرفته باشد که از فضای نشیمن و تخت خواب‌ها قابل دیدن باشد. صندلی‌های راحت و کاربردی دسترسی به دوطرف تخت خواب دونفره

سه ستاره ***	فضای وسیع که حرکات آزادانه و آسایش خیلی زیادی را ممکن کند. فضای قابل دسترسی برای گذاشتن ، وسایل بدون اینکه اتاق را نامرتب کند و مانع دسترسی‌ها شود. استفاده‌ی آسان و راحت از تسهیلات مثلا ″ استفاده از سطح وسایل بدون اینکه لازم باشد سینی چای یا تلویزیون جابجا شود و یا مثلا″ دسترسی آسان به پریزهای برق تلویزیون درجایی قرار بگیرد که از محل نشیمن و تخت‌ها قابل دیدن باشد. صندلی‌های راحت عدم وجود صداهای مزاحم

۲-۳ - تخت و رختخواب - اندازه و کیفیت

حداقل شرایط مورد نیاز

حداقل اندازه‌ی تخت‌ها: (به استثنای تخت‌های بچه‌ها در اتاق خانوادگی)

تخت یک نفره: ۱۹۰ X ۹۰ سانتیمتر

تخت دونفره: ۱۹۰ X ۱۳۷ سانتیمتر

داخل همه‌ی تشک‌ها فنر ، اسفنج یا کیفیت مشابهی داشته باشد. تشک رویه و روکش داشته باشد.

همه‌ی تخت‌ها سالم باشند و قسمت تاج تخت ایمنی داشته باشد.

همه‌ی تخت‌ها روزانه مرتب شوند.

ملحفه‌ی همه‌ی رختخواب‌ها از پارچه‌ی نرم و سفید رنگ باشند و حداقل هر دو روز یک مرتبه عوض شوند و برای هر میهمان تازه ملحفه‌ها باید عوض شوند. در صورت درخواست و موافقت میهمان به دلیل رعایت موارد زیست محیطی می توان ملحفه‌های همان مهمان را دیرتر تعویض کرد. تعویض ملحفه برای میهمان جدید الزامی است.

رختخواب‌ها پاکیزه و برحسب فصل و نیاز میهمانان به اندازه‌ی کافی باشند.

بنا به درخواست بالش و پتوهای اضافی در دسترس باشد.

رختخواب‌های اضافه بنا به درخواست در دسترس باشد.

ملحفه‌های صددرصد دستباف قابل قبول نیست.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	کیفیت قابل قبول برای ملحفه و تشک. رویه‌ی از جنس پلاستیک یا لاستیک قابل تحمل است اما برای تخت خواب بزرگسالان توصیه نمی‌شود. ملحفه‌ی تخت‌ها هر دو روز یک بار عوض شود مگر اینکه طبق سیاست محیط زیستی و با درخواست و موافقت میهمانان با فاصله‌ی زمانی بیشتری ملحفه‌هایشان تعویض شود. تخت خواب‌های مناسب با ملحفه‌های کتانی و شکل و شمایل مناسب و خوب رختخواب‌های مناسب با تعداد کافی پتو رختخواب‌های اضافی در اتاق باید پاکیزه و ترجیحا" بسته‌بندی شده باشند.
دو ستاره **	تخت‌های راحت و با کیفیت خوب ، تشک‌های محکم و سالم قالب‌های تخت (باکس تخت) اگر مدل قدیمی باشد ، اشکالی ندارد اما بایستی سالم و شرایط خوبی داشته باشد. تخت‌های با شکل و شمایل خوب ، شسته شده ، هماهنگی ملحفه‌ها و رختخواب‌ها. ملحفه‌ی تخت‌ها هر روز یک بار عوض شود مگر اینکه طبق سیاست محیط زیستی و با درخواست و موافقت میهمانان با فاصله‌ی زمانی بیشتری ملحفه‌هایشان تعویض شود. تخت خواب‌های جا دار و با کیفیت خوب با بالش و پتوهای اضافه
سه ستاره ***	تخت با کیفیت عالی ، مثلا" با تشک‌های فنر دار و کیفیت خیلی بالا و پاکیزه و درجه‌ی بالایی از راحتی را نشان دهد. ملحفه‌های مناسب کتانی هر روز یک بار تعویض و شسته شوند. نوع دیگری از رختخواب هم دردسترس باشد مانند لحافی ضخیم یا کیفیتی مشابه. پتوها و روتختی یا لحاف ضخیم با ملحفه‌های مناسب. همه‌ی این وسایل باید کیفیت بالا و هماهنگ با تزیینات اتاق خواب و سایر وسایل داشته باشند. بالش‌های ضد آلرژی در دسترس باشد. استاندارد بالایی در همه‌ی امکانات ارائه شده مشاهده شود. استفاده‌ی مناسب از بالش‌ها و متکاها بشود.

تزئینات و دکوراسیون

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	تزیینات کاربردی و با هماهنگی قابل قبول
دو ستاره **	تزیینات داخلی با هماهنگی مناسب دیوارهای نقاشی شده یا کاغذ دیواری شده به رنگ روشن ، با قابلیت نظافت و شستشو با کیفیت خوب و متناسب با پوشش سقف‌ها استفاده از تابلو درجاهای مناسب خاصه بر روی دیوارهای خالی
سه ستاره ***	تزیینات داخلی بسیار عالی با توجه خیلی زیاد بر جزییات. هماهنگی فکر شده در زمینه‌ی رنگ و وسایل مورد استفاده کیفیت عالی پوشش دیوارها در تمام جنبه‌های تزیینی استفاده از تصاویر چشم نواز ، تابلوها و سایر وسایل تزیینی

۳-۳ - تجهیزات و مبلمان

حداقل شرایط مورد نیاز

- میزهای کنار تخت یا پاتختی ، رف یا گنجه برای همه‌ی تخت‌ها فراهم شود.
- آینه مناسب و ثابت به همراه جای مناسبی برای گذاشتن وسایل آرایش فراهم شود.
- درصورتی که صندلی راحتی دردسترس نباشد ، یک صندلی مناسب برای مطالعه فراهم باشد.
- یک کمد یا فضای آویزان کردن لباس با تعداد چوب رختی‌های کافی برای هر فرد. در هر صورت لباسها نباید در معرض دید قرار گیرند.
- تورفتگی قابل قبول است اما جا رختی‌های پشت در قابل قبول نیست - جا رختی سیمی قابل قبول نیست. کشوی مناسب یا فضای رف یا تاقچه در دسترس باشد.
- کشوها راحت حرکت کنند و سطح صاف و پاکیزه‌ای داشته باشند.
- سجاده و جا نماز مناسب و یک جلد کلام ا... مجید

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	کیفیت و کمیت وسایل و اثاث اتاق محدود اما دارای هماهنگی باشد.
دو ستاره **	وسایل با کیفیت خوب ، سالم و قابل استفاده باشند. وسایل با همدیگر هماهنگی داشته باشند. اندازه و میزان وسایل متناسب با فضای اتاق باشد.
سه ستاره ***	وسایل اتاق مدرن و عالی باشند. از وسایل قدیمی و عتیقه و خاص مشروط به اینکه وسایل اتاق کاملاً سالم باشند می‌توان استفاده کرد. هماهنگی عالی وسایل و مبلمان و اثاث اتاق و چیدمان مرتب و عالی. وسایل اضافه مانند کوسن‌های (نازبالش) زیبا در اتاق موجود باشد.

۴-۳ - پنجره‌ها و پوشش پنجره‌ها

حداقل شرایط

حداقل یک پنجره با شیشه‌ی صاف و تمیز باعث ورود نور طبیعی و جریان هوا شود. درصورتی که پنجره‌ها بسته هستند باید دستگاه تهویه‌ی هوا کار کند. پنجره های باز شونده مشرف به بیرون باید دارای توری باشند.

نورگیر ، پرده‌های مات و پشت پنجره‌ای‌های مناسب برای همه‌ی پنجره‌ها ، نورگیرهای بالای درهای اتاق ، پنجره‌های شیروانی یا سقفی برای اینکه حریم حفظ شود. پنجره‌های حمام‌ها و دستشویی‌ها هم باید پوشش مناسب داشته باشد.

درصورتی که اتاق خواب در طبقه‌ی همکف واقع است باید توجه خاصی به توری و پرده‌ی اتاق و حریم اتاق خواب‌ها بشود و توجه شود که پنجره‌ی مشرف وجود نداشته باشد.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	پرده‌ها و پوشش پنجره‌ها اندازه‌ی مناسبی داشته باشد.
دو ستاره **	پرده‌های مناسب با طول و عرض مناسب تا همه‌ی پنجره را بپوشاند.
سه ستاره ***	پوشش پنجره باید درجه‌ای از لوکس بودن را نشان دهد و استفاده‌ی مناسبی از چوب پرده‌ها و گیره‌ها بشود و پرده درازا و پهنای مناسبی داشته باشد. پرده‌ها باید آستر کامل داشته باشند.

۵-۳ - گرمایش و سرمایش

حداقل شرایط مورد نیاز

گرمایش و سرمایش کافی در اتاق بدون هزینه‌ی اضافی برای میهمان تامین گردد.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	دمای اتاق متناسب با اندازه‌ی اتاق باشد.
دو ستاره **	دمای مناسب کاملا" درتمام نقاط اقامتگاه احساس شود. وسایل گرمازای قابل کنترل و کاملا" سالم مورد استفاده واقع شود. دمای اتاق قابل تنظیم باشد.
سه ستاره ***	وسیله‌ی گرمازا و سرمازای قابل کنترل مورد استفاده واقع شود. وسایل سالم باشند و کار کنند. دمای اتاق باید قابل تنظیم باشد. پیش از ورود میهمان دستگاه گرمازا یا تهویه‌ی هوا روشن شده باشد. درشرایط هوای گرم بنا به درخواست میهمان پنکه در اختیار او قرار داده شود.

۶-۳ - روشنایی

حداقل شرایط مورد نیاز

اتاق خواب‌ها و فضای دستشویی کاملا" روشن باشند. استفاده از لامپ‌های کم مصرف برای ایجاد روشنایی اهمیت دارد.

روشنایی اتاق خواب باید از در ورودی اتاق قابل کنترل باشد ، به علاوه وسیله‌ی کنترل روشنایی در بالای هرتخت نصب شده باشد.

همه‌ی چراغ‌ها ، مگر در شرایط تزئینی باید دارای حباب و سایبان باشند.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	روشنایی اتاق متناسب با سبک ، اندازه و شکل اتاق خواب باشد. نورطبیعی متناسب به اندازه‌ی کافی
دو ستاره **	با نورپردازی خوب روشنایی مناسبی ایجاد شود. کیفیت مناسب وسایل روشنایی با سایه‌بان‌های مناسب. نور طبیعی مناسب
سه ستاره ***	تنوع کیفیت نور ، نور پرداری مناسب برای مقاصد مختلف. روشنایی قابل کنترل ، درجات مختلفی از روشنایی را به شکل مناسبی ایجاد می‌کند. چراغ مناسب اعم از آباژور و غیره جهت دسترسی به نور غیر مستقیم

۳-۷ - کف پوش‌ها

کف اتاق‌ها پوشش کاملاً مناسبی داشته باشند. درجاهایی که نوع دیگری از کف پوش استفاده می‌شود ، قالیچه یا فرشی که لیز نمی خورد درکنار تخت‌ها پهن باشد ، در غیر این صورت کف اتاق‌ها بایستی با فرش یا موکت فرش باشد.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	آسایش حاصل از کف پوش مناسب و راحت برای اتاق‌ها
دو ستاره **	کف پوش مناسب ، با کیفیت خوب و سالم و راحت در زیر پا احساس شود.
سه ستاره ***	کف پوشی که کاملاً حرفه‌ای نصب شود یا فرش‌های با کیفیت بالا (درصد بالای پشم در بافت آن و کیفیت عالی) یا کف پوش‌های واکس شده‌ی و یا قالیچه‌ها قابل قبول است.

۳-۸ - سایر خدمات و تسهیلات اتاق خواب

حداقل شرایط مورد نیاز

تسهیلات آب جوش برای صبح و شب برای میهمان فراهم شود. وجود وسایل تهیه چای و قهوه در اتاق باعث کسب امتیاز مثبت می‌شود.

درصورتی که تسهیلات درون اتاق فراهم است ، توجه شود که قوری و کتری مورد استفاده سالم و قابل استفاده باشد.

درصورت درخواست شیر تازه در دسترس میهمان قرار گیرد. شیر بسته‌بندی یا در ظرف‌های درپوش‌دار در اختیار میهمان قرار گیرد. هزینه چای ، قهوه یا شیر مصرف شده از مهمان دریافت می‌شود.

۳-۹ - تلفن‌ها

حداقل شرایط مورد نیاز

درصورتی که تلفن سکه‌ای در دسترس نباشد ، میهمانان باید بنا به درخواست بتوانند از تلفن میهمانپذیر استفاده کنند. هزینه‌ی استفاده از تلفن از میهمان دریافت خواهد شد.

درجایی که تسهیلات فراهم است ، همه‌ی هزینه‌ها باید شفاف و روشن توضیح داده شود.

درجاهایی که هزینه‌ی تلفن را به واحد زمانی دریافت می‌کنند ، باید زمان این واحدها برای میهمان شفاف توضیح داده شود تا او بتواند کل هزینه‌ی تلفنهایش را محاسبه کند.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	تلفن در اتاق خواب اختیاری است. درصورتی که امکانات تلفن در اتاق فراهم است ، تابلوی قیمت‌ها در اتاق موجود باشد تا نمونه‌ی هزینه‌ی تلفن مشخص باشد. لازم نیست که تلفن مستقیم باشد. همه‌ی تلفن‌های اتاق‌ها به تلفن مهمانپذیر وصل می‌شود و با شماره‌ی اتاق‌ها ، شماره‌ی داخلی آنها مشخص می‌شود.
دو ستاره **	مثل یک ستاره شماره‌ی تلفن مستقیم فراهم باشد. کاغذ و قلم برای یادداشت فراهم باشد. مثل یک ستاره
سه ستاره ***	حداقل در هشتاد درصد از اتاق‌های اقامتگاه تسهیلات تلفن فراهم باشد و یا امکان تلفن خصوصی وجود داشته باشد. امکان تلفن مستقیم هم ازکنار تخت خواب‌ها و هم از پشت میز تحریر. وجود گوشی تلفن بی سیم ایده آل است. سیستم جامع تلفن فراهم باشد. میهمانان باید قادر باشند مستقیم با دفتر اصلی تماس بگیرند. دستگاه فکس و امکانات کامپیوتر و دسترسی به اینترنت برای مهمانان در یکی از فضاهای عمومی می‌تواند فراهم باشد. مانند یک ستاره

۱۰-۳ - متفرقه

یک سطل زباله درب دار در اتاق فراهم باشد. (غیر قابل اشتعال درصورتی که استعمال دخانیات آزاد است)

زیر سیگاری در اتاق فراهم شود.

لیوان آب خوری برای میهمان. باید لیوان از جنس بلور و سالم باشد.

در صورت درخواست میهمان حوله‌ی دست و حمام از هرکدام یکی برای هر میهمان در اتاق فراهم شود. درصورت عدم درخواست میهمان ، مبلغی از هزینه کسر خواهد شد. برای هر میهمان تازه وارد یک صابون فراهم شود. در صورتی که از صابون مایع استفاده می‌شود ، توجه کامل به بهداشت و پاکیزگی آن بشود.

پریز به تعداد کافی و در جاهای مناسب تعبیه شود تا استفاده‌ی بدون خطر برای وسایل برقی میسر باشد.

توصیه‌های چاپ شده بر روی تابلویی که نشان دهد در صورت نیاز به کمک در طول شب ، میهمان چه باید بکند. این توصیه‌ها جدا از توصیه‌های مربوط به اطفای حریق می‌باشد.

درصورت درخواست مهمان ، امکان اتو کردن لباس فراهم شود.

ساعت زنگ دار در اتاق گذاشته شود و یا امکان تلفن بیدارباش صبح در صورت نیاز میهمان فراهم باشد. در هر صورت شیوه مناسبی برای بیدار باش می‌بایست در مهمانپذیر وجود داشته باشد.

وسایل و تسهیلات اضافی در اتاق خواب

شامل وسایل و تسهیلاتی می‌شود که اجباری نیستند ، اما چنانچه بنا به درخواست میهمان برای او فراهم شوند ، کیفیت ، اندازه و نحوه‌ی ارائه‌ی آنها در اقامتگاه مورد ارزیابی واقع خواهد شد.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	درصورت امکان تسهیلات و امکانات به صورت محدود فراهم شود.
دو ستاره **	امکانات خوب از نظر تسهیلات و امکانات اضافی در اتاق خواب
سه ستاره ***	امکانات عالی و تسهیلات و امکانات اضافی در اتاق.

نمونه‌هایی از تجهیزات اضافی در اتاق

وسایل تهیه‌ی چای و قهوه اتاق ، تلویزیون رنگی و رادیو ، سشوار و یخچال اطلاعات بیشتر برای میهمان ، آینه‌ی قدی ، چنگک جا لباسی (درصورت موجود بودن هزینه‌ی اضافی دریافت نخواهد شد) و اقلامی مانند تلفن (هزینه‌ها براساس استفاده)

نمونه‌ی امکانات اضافی موجود در اتاق

قرار دادن امکانات اضافی برای واحد ، اختیاری است اما وجود این امکانات در ارزیابی امتیازات مد نظر ارزیاب قرار دارد. بطری‌های آب اضافه ، گل‌های تازه در اتاق ، مجلات و مطالب خواندنی ، شیرینی و بیسکویت (هزینه اقلام مصرفی را می توان دریافت کرد. ولی حتماً باید میزان این هزینه را قبل از مصرف به اطلاع مهمان رساند.)

۴-حمام‌ها ، زیردوشی‌ها و تسهیلات حمام‌ها

۴-۱ - کلیات

حداقل شرایط مورد نیاز

همه‌ی حمام‌ها روزانه نظافت شوند. توجه خاصی به بهداشت وسایلی که میهمان با آنان تماس مستقیم دارد ، بشود ، مانند حوله‌ها ، وان ، دوش‌ها ، لگن دستشویی ، توالت ، کف ، جای نشستن ، وسایل بلوری و پرده جدا کننده.

حداقل برای هر ده میهمان ، یک حمام زنانه و یک حمام مردانه یا زیر دوشی با دستشویی فراهم باشد.

حداقل یک توالت زنانه و یک توالت مردانه خارج از حمام برای هر ده میهمان فراهم باشد.

وجود یک توالت فرنگی در هر طبقه الزامی است.

درصورتی که دستشویی در اتاق خواب موجود نباشد ، باید حتماً در توالت دستشویی وجود داشته باشد.

آب گرم در تمام اوقات وجود داشته باشد.

۴-۲ - حمام‌های متصل به اتاق خواب

در مهمانپذیر یک ستاره وجود حمامهای متصل به اتاق خواب و یا اینگونه تسهیلات خصوصی اجباری نیست ، اما موارد ذکر شده‌ی زیر در ارزیابی کلی امتیاز کیفیت در نظر گرفته می‌شود.

حداقل برای حمام‌های متصل به اتاق خواب‌ها (درصورت موجود بودن)

حمام و زیر دوشی و توالت باید در پشت در اصلی اتاق خواب واقع باشند.

اتاق خواب‌های با دستشویی ، زیردوشی و توالت متصل به اتاق خواب قابل قبول است.

تجهیزات و شیرآلات

- وان یا زیر دوشی در صورت فراهم بودن باید دارای پرده و یا دیوارهای شفاف جدا کننده باشد.
- لگن دستشویی (حداقل اندازه ۳۵ X ۲۴ سانتیمتر) و آینه‌ای که درست در بالای آن نصب شده باشد.
- جا صابونی.
- توالت
- جای کاغذ توالت
- سطل زباله‌ی درب دار با پاکت‌های بهداشتی
- چراغ‌های حباب دار
- تهویه‌ی هوای مناسب به شکل هواکش و یا پنجره‌ای که باز می‌شود. پنجره هائی که به بیرون ارتباط دارد باید توری داشته باشد.

- پنجره‌ها باید شیشه‌ی مات یا پرده داشته باشند.
- دمای مناسب در حمام

درصورتی که امکان نفوذ هوای خارج نباشد ، می‌توان وسیله‌ی گرمازا نداشت ، اما چنانچه حمام دارای پنجره است ، گرمای حمام با وسیله ای گرما زا و ایمن باید تامین شود.

- جای مناسب برای آویختن حوله و لباس
- درصورتی که کف حمام لغزنده است ، کفپوش‌های غیر لغزنده باید فراهم باشد.

میله‌ی حوله (رادیاتور قابل قبول نیست اما میله‌ی حوله یا چنگک روی رادیاتور قابل قبول است)

- آب گرم برای حمام کردن در همه‌ی اوقات فراهم باشد.
- حوله‌ی دست و حمام تمیز برای هر فرد.
- حوله‌ی تمیز حمام برای هر فرد تازه وارد
- صابون مصرف نشده برای هر فرد تازه وارد فراهم شود.
- کاغذ توالت
- پریز برای ماشین‌های ریش تراشی یا اداپتور در نزدیکی آینه تعبیه شود. می‌توان آن را در اتاق خواب یا حمام هم نصب کرد.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	وجود تسهیلات حمام‌های متصل به اتاق خواب یا تسهیلات خصوصی اجباری نیست.
دو ستاره **	حداقل ۴۰٪ اتاق‌های مهمانپذیرها دارای تسهیلات حمام‌های متصل به اتاق خواب یا تسهیلات خصوصی باشند.
سه ستاره ***	حداقل ۷۰٪ اتاق‌های مهمانپذیرها دارای تسهیلات حمام‌های متصل به اتاق خواب یا تسهیلات خصوصی باشند.

حداقل شرایط مورد نیاز برای حمام‌های خصوصی (درصورت فراهم بودن)

حمام خصوصی ، حمامی است که فقط برای ساکنان یک اتاق درنظرگرفته شده است. حمام باید درهمان طبقه‌ی اتاق خواب و درفاصله‌ی منطقی با آن قرار گرفته باشد و قفل و کلید داشته باشد.

دسترسی به حمام یا زیردوشی از طریق فضاهای عمومی ، سالن و ناهار خوری غیرقابل قبول است.

تجهیزات و شیرآلات

حمام‌های خصوصی باید امکانات زیر را داشته باشند: قفل و کلید. حمام با پنجره‌ی رو به خارج باید وسیله‌ی گرما زا داشته باشد. پرده جدا کننده ، قابل شستشو و مناسب و سطل زباله درب دار ضد زنگ وجود داشته باشد.

۴-۳ - حمامهای عمومی

حداقل شرایط مورد نیاز برای حمام‌های عمومی (درجایی که وجود دارد)

دسترسی به حمام یا زیردوشی از طریق فضاهای عمومی ، سالن ، ناهارخوری و غیره قابل قبول نیست. ترجیحا" این دسترسی از انتهای راهروی همان طبقات باشد.برای استفاده از حمام‌های عمومی نباید هزینه‌ی اضافی از میهمان گرفته شود.

تجهیزات و شیرآلات حمام‌ها

همه‌ی امکانات حمام‌های متصل به اتاق خواب برای حمام‌های عمومی لازم است و بعلاوه‌ی موارد زیر:

همه‌ی حمام‌های عمومی بایدوسیله‌ی گرما زا داشته باشند.

زیرپایی یا پادری حمام هر روز عوض شود.

لازم نیست که درحمام‌های عمومی صابون گذاشته شود ، (در اتاق خواب‌ها صابون فراهم است)

درحمام قفل داخلی یا چفت داشته باشد.

۴-۴ - توالتهای عمومی و دستشوئی

حداقل شرایط مورد نیاز برای توالت‌ها

دسترسی به توالت‌ها ازطریق فضاهای عمومی ، سالن یا ناهارخوری قابل قبول نیست.

تجهیزات و شیرآلات توالت‌ها

- یک توالت مناسب و پاکیزه
- سطل زباله‌ی درب دار
- میله‌ی کاغذ توالت
- لگن دستشویی ، درصورت فراهم بودن باید دارای آب سرد و گرم و صابون و حوله‌ی دستی باشد.
- لوازم روشنایی حباب دار
- تهویه‌ی هوای مناسب یا از طریق هواکش و یا پنجره‌ای که باز می‌شود.
- پنجره باید شیشه‌ی مات و یا پشت پنجره‌ای داشته باشد.
- قفل داخلی یا چفت برای در توالت
- کاغذ توالت.

حداقل شرایط مورد نیاز برای لگن دستشویی (درصورتی که در اتاق خواب فراهم باشد)
تجهیزات و لوازم

- حداقل اندازه برای لگن دستشویی ۳۵ X ۲۴ سانتیمتر است.شکل و جای شیرهای آب هم باید مناسب باشد.
- میله‌ی حوله یا مشابه (رادیاتور قابل قبول نیست اما حلقه‌ی حوله یا جا حوله‌ای روی رادیاتور قابل قبول است)
- آب گرم در دسترس باشد.
- حوله‌ی تمیز دستی و حوله‌ی حمام برای استفاده از حمام عمومی در داخل اتاق باید فراهم باشد
- صابون مصرف نشده برای هر میهمان جدید فراهم باشد.
- پریز برای ماشین ریش تراشی در نزدیکی آینه فراهم باشد. پریز می‌تواند در اتاق خواب یا حمام واقع شود.

۵-۴ - تزئینات و دکوراسیون

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	تزیینات کاربردی با اندکی تناسب
دو ستاره **	تزیینات کاربردی و متناسب. پوشش دیوارها و سقف باید مناسب وشرایط خوبی داشته باشد.
سه ستاره ***	طراحی عالی داخلی طراحی حرفه‌ای برای همه‌ی جنبه‌های تزیینات.کیفیت عالی برای پوشش دیوارها ، تجهیزات سالم ، کاشی‌های با کیفیت عالی که با کیفیت عالی نیز نصب شده باشند. تزئینات چشمگیر و قابل توجه

۴-۶ - تجهیزات و شیرآلات

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	تجهیزات با کیفیت قابل قبول کف سازی مناسب برای حمام‌ها. پوشش مناسب پنجره‌ها و نصب صحیح. فشار آب مناسب و لوله کشی فاضلاب مناسب جهت مکش سریع آب سطوح مناسب برای گذاشتن اشیا میهمان وجود داشته باشد.
دو ستاره **	وسایل مناسب ، با کیفیت خوب و محکم. وسایل بهداشتی هماهنگ. کف‌سازی‌های با کیفیت خوب و متناسب. پوشش‌های کاملاً مناسب برای پنجره‌ها با درازا و پهنای مناسب بطوری‌که سطح پنجره پوشانده شود. فضای رف مناسب برای گذاشتن وسایل میهمان.
سه ستاره ***	وان و زیردوشی با تجهیزات و کیفیت بالا ، مثلاً وان بزرگ ، دیوارهای مناسب جدا کننده برای وان و یا زیردوشی. لگن‌های دستشویی کاملاً اندازه برای اتاق خواب یا حمام‌های متصل به اتاق خواب. وسایلی که استفاده از آنها کاملاً راحت و آسان است. کف‌سازی‌های سرامیک و یا سنگ کاملاً حرفه‌ای و با کیفیت بالا پوشش‌های با کیفیت بالا و پرده‌های با درازا و پهنای مناسب که کاملاً پنجره را بپوشاند. آب گرم در همه‌ی اوقات برای رفع نیازهای میهمان رف‌های جادار برای گذاشتن اشیای میهمان

۴-۷ - فضا و آسایش در دستشویی‌ها و حمام‌ها

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	فضای مناسب با تزئینات مناسب و فضای کافی برای حرکت دسترسی‌های راحت به حمام ، زیردوشی و توالت لوله کشی بدون سر و صدا
دو ستاره **	فضای کافی برای دسترسی به تسهیلات
سه ستاره ***	فضای وسیع برای دسترسی به تسهیلا. تزئین و دکوراسیون مناسب اشیاء

۴-۸ - روشنایی و گرمایش حمام‌ها و دستشویی‌ها

نو بالای آینه باید مجزا از نور کلی فضای دستشوئی و یا حمام باشد و از یک روشنائی برای هر دو مورد استفاده نشود.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	روشنایی کافی ، نورپردازی مناسب دمای مناسب با اندازه‌ی اتاق تهویه‌ی مناسب هوا برای فضای مورد نظر
دو ستاره **	نورپردازی مناسب ، میزان روشنایی مناسبی در فضا ایجاد می‌کند. کیفیت خوب تجهیزات نورپردازی دمای مناسب با اندازه‌ی اتاق
سه ستاره ***	نورپردازی مناسب و با کیفیت درست ، روشنایی مناسب برای کارهای مختلف از جمله ریش تراشیدن و آرایش کردن سیستم گرمایش سریع ، قابل تنظیم توسط میهمان و درتمام مدت میله‌های گرم جا حوله‌ای

۴-۹ - حوله‌ها و لوازم آرایش

حداقل شرایط مورد نیاز

حوله‌ی تمیز دست و صورت برای هر میهمان هر چهار روز یک بار عوض شود. حوله تمیز و صابون مصرف نشده برای هر میهمان تازه وارد فراهم شود.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	کیفیت رضایت بخش ، تعداد کافی و اندازه‌ی مناسب حوله‌ها حوله حمام در صورت استفاده مسافر هر روز عوض شود. به استثنای جاهایی که به عنوان مقررات حمایت از محیط زیست از میهمانان اجازه گرفته می‌شود تا زمان تعویض حوله‌ها طولانی‌تر شود. برای مهمان جدید الزاما حوله‌ها باید تعویض شده باشد.
دو ستاره **	تناسب حوله‌ها و قابلیت جذب آب آنها حوله‌ی تمیز دست و صورت برای هر میهمان هر سه روز یک بار عوض شود. حوله حمام در صورت استفاده مسافر هر روز عوض شود. به استثنای جاهایی که به عنوان مقررات حمایت از محیط زیست از میهمانان اجازه گرفته می‌شود تا زمان تعویض حوله‌ها طولانی‌تر شود. برای مهمان جدید الزاما حوله‌ها باید تعویض شده باشد. کیفیت خوب کاغذهای توالت و وسایل آرایش

سه ستاره ***	مجموعه‌ای ازحوله‌های با کیفیت خوب حوله‌ها هر روز عوض شوند مگر جاهایی که به عنوان مقررات حمایت از محیط زیست از میهمان اجازه گرفته می‌شود تا زمان تعویض حوله‌ها را طولانی‌تر کنند. استفاده از کاغذهای توالت مرغوب و وسایل آرایش با کیفیت خوب ، صابون‌های خیلی خوب و شامپو *

*) در مهمانپذیر سه ستاره در صورت درخواست مهمان شامپوی بدن ، نرم کننده‌ی مو ، حالت دهنده‌ی مو و پنبه‌های آرایشی و از این قبیل فراهم شود. در این صورت هزینه آن دریافت می‌گردد. میزان هزینه قبل از مصرف به اطلاع میهمان برسد.

۵- غذای میهمان - کیفیت غذا

۵-۱ - صبحانه

حداقل شرایط مورد نیاز

صبحانه‌ی پخته شده در دسترس باشد ، درغیر این صورت باید قبلاً اعلام شود و تمام اقلام صبحانه‌ی سرد مانند: کالباس‌ها ، پنیر ، میوه‌ی تازه ، کمپوت‌های میوه ، آب میوه ، مربا ، ماست ، شیر و فراورده‌های نان و چای و قهوه در دسترس میهمان باشد.

پذیرایی به شکل سلف سرویس قابل قبول است.

در صورتی که هزینه صبحانه به هزینه اتاق اضافه شده است باید این موضوع و نوع صبحانه به اطلاع میهمان برسد. در صورت درخواست میهمان امکان تغییر در اقلام صبحانه وجود داشته باشد. هزینه‌های اضافی دستورات میهمان قبل از مصرف به اطلاع او برسد.

در صورتی که هزینه صبحانه به هزینه اتاق اضافه نشده است نیز میهمان را باید در جریان قرار داد.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	صبحانه را می توان از این اقلام تهیه کرد: آب میوه ، کره ، پنیر ، تخم مرغ ، چای و قهوه و نان برشته. موارد دیگری را نیز می توان جایگزین و ارائه کرد. همه‌ی غذاهای گرم باید خوب پخته شده باشند و چرب نباشند و در درجه‌ی حرارت مناسب سرو شوند. باید توجه شود که آب میوه‌ها سالم ، نان برشته و قهوه و چای تازه دم باشند.

دو ستاره **	صبحانه‌ای با اقلام با کیفیت خوب شامل آب میوه ، سوسیس ، گوجه فرنگی ، نان گرم و برشته و مجموعه‌ای از مرباها و سایر موارد ذکر شده در یک ستاره درصورت امکان به شکل سلف سرویس و به صورت خیلی خوبی ارائه شود. غذاهای گرم تازه پخته شده باشند و با درجه حرارت مناسبی سرو شوند.
سه ستاره ***	اقلام تازه و با کیفیت بالا و تنوع مثلاً آب میوه‌ی تازه ، قهوه ، چای ، پنیر و کالباس‌های مختلف ، فراورده‌های نان و مرباهای خانگی و سایر موارد ذکر شده در دو ستاره اقلام صبحانه‌ی محلی و خانگی استفاده‌ی مناسب از محصولات محلی در صورت امکان

۲-۵ – ناهار و شام (درصورت امکان)

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	همه‌ی غذاها با دقت آماده و پخته شوند و سرو شوند. غذا با درجه حرارت مناسبی سرو شوند و درظرف‌های مناسب. تزیین غذا می‌تواند ساده باشد اما غذا باید تازه پخت باشد. می توان فهرستی (Menu) از غذاها فراهم کرد و غذاهای جایگزین را هم بنا به درخواست میهمان برای او تهیه کرد.
دو ستاره **	غذاها با کیفیت عالی و از مواد بسیار عالی تهیه شوند. از مواد تازه غذا تهیه شود. توجه خاص به کیفیت غذا ، زیرا اهمیت آن از تنوع غذا بیشتر است.
سه ستاره ***	غذاهای عالی با تاکید بر تازگی ، فصلی بودن و مواد محلی و با مهارت پخته شوند. توجه مشخصی به جزییات و فهرست غذا شود. تاکید خیلی قوی بر کیفیت غذا

۶-فضاهای عمومی

۶-۱ - کلیات

حداقل شرایط مورد نیاز

راهروها و راه پله‌ها باید سالم و بدون مانع باشند.

سالن غذا خوری یا سالن صبحانه باید آماده باشد مگر اینکه صبحانه در اتاق ارائه (سرو) شود.

روشنایی مناسب فضاهای عمومی ، در راه پله‌ها و پاگردها در هنگام شب برای ایمنی و آسایش میهمانان.

دمای مناسب در تمام فضاهای عمومی

اطلاعات مورد نیازگردشگران فراهم باشد.

۶-۲ - صبحانه / غذاخوری

در صورت وجود سالن غذا خوری و طبخ غذا ، آشپزخانه با تجهیزات مناسب و فضای کافی با توجه به ظرفیت سالن غذا خوری باید پیش بینی شده باشد.

امکانات و تجهیزات و فضای مناسب برای آماده سازی صبحانه می‌بایست پیش‌بینی شود.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	ابعاد مناسب میزها وچیدمان آنها درفضای آزاد. میزها و صندلی‌های محکم و سالم و چیدمان مناسب. استاندارد میزها و صندلی‌ها رعایت شود. درصورت وجود خدمات غذا ، فهرست غذا موجود باشد. (حتی به صورت دست نویس هم قابل قبول است.) اما پاکیزه و صحیح باشد.
دو ستاره **	فضای مناسب و جادار تا کارکنان و مشتریان بدون مانع حرکت کنند. ارتفاع مناسب میز و صندلی‌ها چیدمان مناسب میزها با کارد و چنگال و ظروف. گلدان گل یا تزیینات مناسب بر روی میزها. درجاهای مناسب دستمال سفره‌ی با کیفیت خوب.
سه ستاره ***	تاکید بر کیفیت کلی (همچنین نگاه کنید به فضاهای عمومی ، تزیینات) با ترکیب هماهنگی از تزیینات ، روشنایی و گرمایش هیچ بو یا سر و صدای مزاحمی وجود نداشته باشد. چیدمان میز و صندلی‌ها به گونه‌ای است که توجه به آسایش میهمان کاملاً مشهود است. میزها استاندارد بالایی دارند ، لوازم با کیفیت خیلی بالا و مجموعه‌ی خوبی از کارد و چنگال و ظروف بلوری دستمال سفره‌های بسیار نفیس و وسایل چوبی روغنکاری شده فهرست جالبی از غذاها با توضیحات دقیق و توضیحات کامل

۶-۳ - نمازخانه

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	نمازخانه مردانه و زنانه مجزا با پیش ورودی (کفش کن) باید محل مناسب (ساکت و آرام) در نظرگرفته شود. نمازخانه باید درمحل مناسب مانند نیم طبقه‌ی اول و یا درمحلی دور از سر و صدا و رفت و آمد پیش بینی شود. پیش ورودی یا کفش کن باید طوری در نظرگرفته شود که در موقع بازکردن در آن ، فضای داخل نمازخانه درمعرض دید مستقیم قرار نگیرد. نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد. این محل باید درخارج از فضای نمازخانه و درمجاورت دید مستقیم قرار نگیرد و دارای دستشویی با کف شوی فاضلاب باشد. درصورتی که سرویس بهداشتی مردانه و زنانه‌ی عمومی در فاصله‌ی نزدیک نمازخانه پیش بینی شده باشد ، نیازی به محل خاص برای وضو گرفتن نخواهد بود.
دو ستاره **	مانند یک ستاره
سه ستاره ***	مانند یک ستاره

۶-۴ - تزئینات و دکوراسیون فضاهای عمومی

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	دکوراسیون محدود و کاربردی با هماهنگی لازم و اندک
دو ستاره **	معماری دل انگیز و با هماهنگی قابل توجه پوشش دیوارها و رنگ کاری‌ها با کیفیت خوب سقف یا سقف کاذب مناسب و حرفه‌ای استفاده از قاب عکسها روی دیوارهای خالی
سه ستاره ***	طراحی داخلی عالی و اثر گذار پوشش دیوارها با کیفیت عالی کلیه‌ی موارد دکوراسیون حرفه‌ای و با کیفیت عالی استفاده از قاب عکسها و تابلوهای نقاشی برای جذاب کردن فضا استفاده از فرمهای معماری و اقلام تزئینی

۶-۵ - وسایل ، مبلمان و تجهیزات

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	وسایل کم اما مناسب با تجهیزات سالم و به تعداد مورد نیاز و با کیفیت لازم. حداقل هماهنگی لازم
دو ستاره **	وسایل با کیفیت خوب. پوشش دیوارها و رنگ کاری مناسب هماهنگی مناسب در اشیاء کفپوش‌ها با کیفیت خوب و مناسب
سه ستاره ***	وسایل مدرن ، عتیقه و سالم با کیفیت بالا. راحتی خیلی زیاد استفاده از پارچه‌های خوب و نرم هماهنگی عالی میان وسایل و پارچه‌ها کف پوش‌های با کیفیت عالی ، با نصب حرفه‌ای و زیرسازی درست کف‌های تمیز و استفاده از فرش و قالیچه‌های با کیفیت بالا

۶-۶ - فضا و آسایش

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	وسایل راحت و به اندازه‌ی کافی فضای مناسب برای آسایش میهمان شرایط قابل قبول برای میهمانان بدون مزاحمت سر و صدا ، موسیقی ، بو ، بوی سیگار و حیوانات خانگی
دو ستاره **	فضاهای عمومی ، شامل سالنی که برای استفاده‌ی میهمانان تعیین شده است. مجموعه‌ای از کاناپه و مبل فضای کافی برای سطح مناسبی از آسایش میهمان برخی امکانات قابل استفاده مانند کتاب ، مجله ، اطلاعات تاریخی مربوط به محل و غیره
سه ستاره ***	سالن نشیمن راحت ، عموماً جدا از سالن غذاخوری سالن نشیمن و چیدمان مناسب و راحت در آن فضای راحت و جادار فضای مطبوع و با نشاط با تهویه‌ی مناسب

۷-۶ - روشنایی ، گرمایش وسرمایش

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	روشنایی مناسب با نورپردازی متناسب. دمای مناسب برای آسایش میهمان.
دو ستاره **	روشنایی مناسب و قابل کنترل درهمه‌ی فضاها. روشنایی مناسب راه پله‌ها ، پاگردها و راهروها. درجه حرارت مناسب و قابل قبول برای میهمانان. دمای مناسب با فصل.
سه ستاره ***	روشنایی عالی که تاثیر خوبی ایجاد کند و اتاق‌ها را به شکل خوبی نشان دهد. سطح مناسب روشنایی برای کاربردهایی چون مطالعه و غیره. تلاش شود که دمای موجود مطابق با نیازهای میهمان باشد. پیش بینی وسایل گرمازای اضافی.

۷ - شرایط عمومی

۷-۱ - ایمنی و امنیت

حداقل شرایط مورد نیاز

ورودی ساختمان با نورپردازی سر در آن کاملا" قابل مشاهده باشد.

سطح بالایی از ایمنی و امنیت عمومی وجود داشته باشد که اطلاعات اعلام شده‌ی مورد نیاز در باره‌ی چگونگی عملکرد به هنگام شرایط اضطراری درآن باشد.

بعلاوه باید تابلویی نصب شود که به هنگام شرایط اضطراری چگونگی درخواست کمک درآن قید شده باشد.

معیارهای مناسبی برای ایمنی میهمان و وسایل آنها فراهم شود. باید امکان قفل کردن در اتاق از بیرون و داخل میسر باشد. در ساختمان‌هایی که به دلایل معماری خاص و یا قدیمی بودن از این قاعده مستثنی هستند ، پیشاپیش به میهمان اعلام می‌شود که ایمنی درهای اتاق از داخل میسر است و درون اقامتگاه تسهیلات نگهداری از وسایل میهمانان فراهم می‌شود.

تامین روشنایی برای ایمنی و آسایش فضاهای عمومی ، شامل روشنایی کافی در راه پله‌ها و پاگردها در طول شب.

محل پارک اتومبیل‌ها درصورت فراهم بودن ، باید روشنایی کافی داشته باشد تا برای ایمنی میهمان اطمینان بخش باشد.

توجه خاص به ایمنی و امنیت میهمانانی که در اتاق خواب‌های طبقه‌ی هم کف ساکن هستند.

۲-۷ - حفظ و نگهداری و ظاهر ساختمان

حداقل شرایط مورد نیاز

ساختمان‌ها ، لوازم ، تجهیزات و وسایل و تزیینات داخلی و خارجی آنان باید حفظ و نگهداری شود ، شرایط پاکیزه‌ای داشته باشد و متناسب با هدفی باشد که برای آن تعیین شده است.

ایمنی وسایل برقی باید حفظ شود و قابل استفاده باشند.

انبار نگهداری ملحفه و پتو و وسایل مهمانپذیر می‌بایست در محلی مناسب و دور از دید میهمانان وجود داشته باشد. شرایط انبار در نگهداری وسایل ، در ارزیابی امتیاز کیفیت مد نظر قرار می‌گیرد.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت (نمای بیرونی)
یک ستاره *	نمای خارجی ساختمان پاکیزه و سالم نگه داشته شود. سرتاسر ساختمان حفظ و نگهداری شود. نمای بیرونی تمیز و مرتب به نظر آید. پاکیزگی کلی شامل پنجره‌ها ، گلدانها و اقلام تزئینی و غیره
دو ستاره **	حفظ و نگهداری ساختمان و نمای بیرونی آن - ممکن است آثار فرسایش ناشی از نوع آب وهوای خاصی باشد. استفاده‌ی جالب و مناسب از گلدان‌های گل در جاهایی که لازم است. حفظ و نگهداری تابلوهای مربوط به ساختمان
سه ستاره ***	استاندارد عالی حفظ و نگهداری نمای بیرونی ساختمان و تابلوها و نوسازی نمای ساختمان. رنگ زدن به ساختمان‌های قدیمی و زدودن لکه‌ها از سنگ‌های نمای ساختمان تزیینات و معماری جالب

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت – داخلی
یک ستاره *	وسایل سالم باشند و کارکنند. همه‌ی تزئینات ، وسایل و شیرآلات درشرایط رضایت بخشی کار کنند. برخی نشانه‌های استهلاک قابل قبول است. اتصالات سالم و ایمن ، مثل دستگیره‌های درها ، حباب چراغ‌ها
دو ستاره **	همه‌ی وسایل کارکنند و خوب حفظ و نگهداری شوند. نشانه‌های اندکی از استهلاک تزیینات ، وسایل و تجهیزات مورد قبول است. توجه بیشتر به جزئیات

سه ستاره ***	استاندارد بالایی از توجه به حفظ و نگهداری دارا باشد. هیچ نشانه‌ی مشخصی از استهلاک تزئینات ، وسایل و تجهیزات دیده نمی‌شود. توجه به جزئیات کاملا" مشخص است.

۷-۳ - پارکینگ (درجایی که وجود دارد)

وجود پارکینگ در مهمانپذیر اجباری نیست ولی در صورت موجود بودن باید شرایط زیر رعایت شود.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	پارکینگ ایمن و متناسب و با حفظ و نگهداری درست تلاشی محدود برای نظارت بر پارکینگ
دو ستاره **	دسترسی‌های آسان حفظ و نگهداری پارکینگ روشنایی مناسب
سه ستاره ***	فضای پارکینگ وسیع و جادار روشنایی بسیار مناسب و خوب توجه خاصی به ایمنی پارکینگ اتومبیل‌های میهمانان شود.

۷-۴ - محوطه‌ها و فضای سبز (درصورت موجود بودن)

مهمانپذیرهائی که فضای سبز دارند باید در نگهداری و حفظ زیبائی آن دقت کافی داشته باشند.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	تاثیر مناسب در اولین نگاه مانند تعیین صحیح خطوط جداکننده. مسیرهای ایمن حفظ و نگهداری درست راه پارکینگ اتومبیل یا دسترسی‌ها
دو ستاره **	توجه به حفظ و نگهداری مناسب و پاکیزه. حفظ و نگهداری درست راه اتومبیل رو و مسیرهای پیاده روی نمای ظاهری درست و چشم نواز
سه ستاره ***	حفظ و نگهداری زیبا و جذاب مرزهای فضای سبز با مسیرهای پیاده‌ی تمیز و مرتب شده ، چمن‌های مرتب ، پرچین‌های مرتب و تلاش کلی برای اینکه ظاهر محوطه‌ها و باغ‌ها در تمام طول سال مرتب و جذاب باشد. توجه خاص به جزییات شامل چشم انداز ، راه اتومبیل رو ، شرایط باغچه و معماری آن (مثلا" آلاچیق و بهارخواب‌ها)

محوطه‌ی پیرامون

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	احساس رضایت بخش در اولین نگاه. سر و صدای کم و قابل قبول
دو ستاره **	حتی در مناطق خیلی پرترافیک شهری نشانه‌های تلاش واقعی برای زیبایی و آسایش محیط زیست
سه ستاره ***	محیط اقامتگاه جذاب و دلپذیر باشد. محل مناسب و دنج با محوطه‌ی بزرگ چشم اندازی زیبا از عواملی هستند که در ارزیابی مد نظر خواهند بود.

۷-۵ - ساختمان‌های فرعی و مجزا

حداقل شرایط مورد نیاز

درجاهایی که اقامتگاه ، ساختمان مجزای دیگری دارد ، تسهیلات فراهم شده در آن قسمت در ارزیابی کلی ساختمان تعیین کننده خواهد بود. مسیرهای عبوری و ارتباطی تا ساختمانهای فرعی باید شرایط خوبی داشته باشند و سالم و روشنایی مناسبی داشته باشند.

در زمان رزرو کردن جا حتماً باید به میهمان در مورد ساختمان‌های فرعی و مجزا توضیح داده شود و اگر در اقامتگاه بخش ضمیمه‌ی مجزایی وجود دارد یا دسترسی‌های جداگانه‌ای به قسمت مربوطه وجود دارد باید میهمانان از جا و مکان چنین فضاهائی درهنگام رزرو یا اقامت اطلاع داشته باشند.

۷-۶ – نیروی انسانی و آموزش

مدیر مهمانپذیر باید به تناسب درجه مهمانپذیر دوره‌های آموزش مربوطه را طی نموده باشد و در صورت نیاز در دوره‌های باز آموزی شرکت نماید. برخورد کلیه کارکنان مهمانپذیر که با میهمانان ارتباط مستقیم دارند می‌بایست مودبانه و صمیمانه باشد. هر یک از پرسنل باید به وظیفه ای که انجام می دهد آشنا بوده و آموزشهای لازم را در باره آن دیده باشد.

در مهمانپذیر مسئولیتهای افراد باید مشخص باشد و در تقسیم کار هیچ چیز فراموش نشود به عبارت دیگر هیچیک از امور بدون مسئول باقی نماند.

استفاده کارکنان از لباس کار مناسب در ارزیابی امتیاز کیفت مد نظر قرار خواهد گرفت. ظاهر تمیز و مرتب کارکنان بسیار مهم است.

در صورتی که کارکنان در مهمانپذیر استراحت می کنند ، محل مناسبی باید پیش بینی شود که دور از دید میهمانان قرار داشته باشد. مناسب بودن محل رختکن نیز مهم است.

داشتن کارت معاینه پزشکی و گواهینامه طی دوره بهداشت عمومی برای کلیه کارکنان مشمول الزامی است. تشخیص کارکنان مشمول بر عهده وزارت بهداشت است.

۷-۷ - تسهیلات اضافه

ممکن است تسهیلات و خدماتی درون اقامتگاه فراهم باشد. این خدمات و تسهیلات شرایط اختیاری دارند اما اگر چنانچه فراهم شدند ، کیفیت ، محدوده ، نحوه‌ی ارائه و سهولت استفاده از آنان در ارزیابی امتیاز کیفیت مد نظر خواهند بود. نمونه‌ی این نوع خدمات و تسهیلات عبارتند از: استخر شنا ، جاده‌ی سلامتی ، ورزشهای داخل سالن و هوای آزاد ، بازدید از مزرعه ، فروشگاه صنایع دستی ، تسهیلات اضافه‌ی غذا و نوشیدنی ، سالن تلویزیون و خدمات اتاق.

امتیاز کیفیت	شاخص‌های کیفیت
یک ستاره *	درصورت امکان تنوع محدودی از تسهیلات اضافی
دو ستاره **	تنوع خوبی از امکانات اضافی
سه ستاره ***	تنوع عالی از امکانات اضافی

۸-۷ - مقررات الزامی

حداقل شرایط مورد نیاز

مقررات الزامی شامل موارد زیر است:

- مجوز از نیروی انتظامی برای کارکنان و ا نتظامات
- مجوز اداره‌ی بهداشت برای کارکنان آشپزخانه و کارکنانی که با میهمانان ارتباط مستقیم دارند و تائید سیستم دفع زباله و فاضلاب.
- مجوز شهرداری برای امنیت و اطفای حریق ، ایمنی ساختمان و تسهیلات برای معلولین.

ممکن است از مالکان خواسته شود که موارد دیگری را نیز رعایت کنند.