

**INSO**  
**18395**  
**1st.Edition**  
**2014**



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

**Iranian National Standardization Organization**



استاندارد ملی ایران

۱۸۳۹۵

چاپ اول

۱۳۹۳

هتل ها - خدمات الزامی هتل های ۱ تا ۵  
ستاره

**Hotels – Service Requirements For 1 to  
5 Stars Hotels**

**ICS: 03.080.30**

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

### « هتل ها - خدمات الزامی هتل های ۱ تا ۵ ستاره »

#### رئیس:

شیریان، عباس

(دکترای مدیریت و اقتصاد بین الملل)

#### سمت و/یا نمایندگی

مدیرعامل شرکت مطالعات، آموزش و

مشاوره سیاحتی بنیاد

#### دبیر:

کزازی، الهام

(فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

مسئول امور پژوهشی مرکز علمی - کاربردی

شرکت سیاحتی و مراکز تفریحی پارسیان

#### اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

اخلاقی پور، امیرحسین

(فوق لیسانس آموزش بهداشت)

مدرس مرکز علمی کاربردی میراث مشهد

امجدی، کیوان

(فوق لیسانس مدیریت هتل داری)

مدرس مرکز علمی کاربردی شرکت سیاحتی

و مراکز تفریحی پارسیان

ایرانپور، خسروگلشن

(فوق لیسانس هتلداری)

مدیر جامعه هتلداران ایران

ایزدیار، محمد

(فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

معاون اداره کل نظارت و ارزیابی سازمان

میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

براتی، مهدی

(فوق لیسانس هتل داری)

مدیر هتل پارسیان استقلال

بهاگیر، حمید

مدرس و پژوهشگر هتل داری و گردشگری

بیدخوری، یوسف

(فوق لیسانس روابط بین الملل)

کارشناس مسئول واحدهای اقامتی سازمان

میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

استان خراسان رضوی

معاون مالی و اداری گروه هتل های پارس

بیدگلی ، عباس

( فوق لیسانس مدیریت اجرایی-بازاریابی )

عضو هیئت علمی پژوهشکده گردشگری  
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و  
گردشگری

بیشمی، بهار

( دکترای جغرافیا و برنامه ریزی روستایی )

عضو هیئت علمی دانشگاه خوارزمی

چنگیزی اردهایی، اسماعیل

( دکترای تاریخ )

مدیر عامل گروه هتل های پارس و رئیس  
جامعه هتل داران ایران

حمزه زاده، جمشید

( فوق لیسانس مدیریت دولتی )

عضو هیئت علمی پژوهشکده گردشگری

رحیم پور، علی

(دکترای جغرافیای سیاسی)

مدیر هتل کارون اصفهان

رضایت، علی اصغر

(دکترای گردشگری – هتل داری)

رئیس کمیته متناظر استانداردسازی  
گردشگری و خدمات وابسته ISIRI/TC228

رئیس روحانی، اسدالله

(فوق لیسانس مدیریت )

مدیر عامل مجموعه فرهنگی تفریحی  
جماران

شربت دار، محمد

(لیسانس هتل داری)

مدیر حوزه مهمان نوازی شرکت  
سرمایه گذاری عظام

شواخ، فرزین

(فوق لیسانس مدیریت گردشگری)

مدیر کل هتل پارسیان اوین

صالحی، شهرام

(لیسانس هتل داری)

مدیر گروه هتل داری مرکز علمی- کاربردی  
میراث مشهد

صدیق زراعتی، سیدجعفر  
( فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم )

دبیر کمیته متناظر استاندارد سازی  
گردشگری و خدمات وابسته ISIRI/TC228

قادری، هنسا  
(فوق لیسانس آموزش زبان آلمانی )

کارشناس و پژوهشگر امور گردشگری

قدمگاهی، سید حسن  
(فوق لیسانس مدیریت بازرگانی)

مدیرکل هتل پارسیان انقلاب

قلیچ خانی، مجید  
(لیسانس هتل داری)

مدیر گروه هتل داری مرکز آموزش- علمی  
کاربردی شرکت سیاحتی و مراکز تفریحی  
پارسیان

کلهری، سوزان  
( فوق لیسانس مدیریت هتل داری )

دبیرکل انجمن خدمات پژوهشی و تحقیقاتی  
میراث فرهنگی و گردشگری اوراسیا

مجمع، محمدرضا  
(فوق لیسانس مهندسی نساجی)

مدرس مرکز علمی- کاربردی شرکت  
سیاحتی و مراکز تفریحی پارسیان

مظاهری، جهاندار  
( فوق لیسانس مدیریت هتل داری )

مدرس مرکز علمی کاربردی میراث مشهد

مقدس نیا، حسین  
( فوق لیسانس معماری )

کارشناس اداره کل نظارت و ارزیابی سازمان  
میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

نسل عزیز، ژاله  
(فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

مدیر عامل موسسه آموزش جهانگیری و  
هتل داری آوای جلب سیاحان

نصیریان، جلال  
(فوق لیسانس مدیریت گردشگری و مهمان یاری)

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ط	پیش گفتار
۱	هدف و دامنه کاربرد ۱
۱	مراجع الزامی ۲
۱	تعاریف و اصطلاحات ۳
۶	خدمات پذیره ۴
۶	خدمات تلفن چی ۱-۴
۷	خدمات ذخیره اتاق ۲-۴
۸	خدمات پذیرش ۳-۴
۹	خدمات تسویه حساب میهمان ۴-۴
۹	خدمات نگهداری اثاثیه و امانات ۵-۴
۱۰	خدمات حمل بار و راهنمایی میهمانان ۶-۴
۱۱	خدمات درباری ۷-۴
۱۱	خدمات رساندن پیغام و اطلاعات ۸-۴
۱۲	سایر خدمات ۹-۴
۱۲	خدمات غذا و نوشیدنی ۵
۱۲	خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۱ ستاره ۱-۵
۱۴	خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۲ ستاره ۲-۵
۱۵	خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۳ ستاره ۳-۵
۱۷	خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۴ ستاره ۴-۵
۲۰	خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۵ ستاره ۵-۵

۲۲	خدمات عمومی اتاق	۶
۲۲	خدمات خانه داری	۱-۶
۲۴	خدمات صوتی و تصویری	۷
۲۴	تلویزیون	۱-۷
۲۵	رادیو	۲-۷
۲۵	خدمات ارتباطی و اداری	۸
۲۵	خدمات تلفن	۱-۸
۲۶	خدمات اینترنت	۲-۸
۲۶	خدمات تجاری	۳-۸
۲۷	خدمات واکسی	۹
۲۷	خدمات لباس شویی	۱۰
۲۸	خدمات سرمایه‌گذاری و گرمایش	۱۱
۲۸	سرویس‌های بهداشتی	۱۲
۲۸	سرویس‌های بهداشتی اتاق‌ها	۱-۱۲
۲۸	سرویس‌های بهداشتی عمومی	۲-۱۲
۲۹	حمام	۱۳
۲۹	حمام اتاق‌ها	۱-۱۳
۲۹	حمام عمومی	۲-۱۳
۲۹	تالار میهمان (لابی)	۱۴
۳۰	آسانسور	۱۵
۳۰	پارکینگ	۱۶
۳۱	خدمات ورزشی و تفریحی	۱۷
۳۲	خدمات اجلاس، همایش، برگزاری جشن‌ها و مراسم	۱۸
۳۲	خدمات ویژه میهمانان ناتوان	۱۹
۳۳	نمازخانه	۲۰
۳۳	خدمات فروشگاه‌ها	۲۱

۳۳	خدمات پزشکی	۲۲
۳۳	خدمات نگهداری کودکان	۲۳
۳۳	خدمات میهمانان ویژه	۲۴
۳۵	اطلاع رسانی	۲۵
۳۸	ویژگی ظاهری کارکنان	۲۶
۳۹	دسترسی به کارکنان	۲۷
۳۹	رضایت مشتریان	۲۸
۴۰	فرم درجه بندی مهمان خانه ها (هتل ها)ی کشور	پیوست الف (اطلاعاتی)



## پیش گفتار

استاندارد " هتل ها - خدمات الزامی هتل های ۱ تا ۵ ستاره " که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط تهیه و تدوین شده است و در صد و هشتاد و ششمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۱۳۹۳/۳/۱۸ مورد تصویب قرار گرفته است ، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران ، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود .

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع ، علوم و خدمات ، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود ، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت . بنابراین ، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد .

منبع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است :

شرح ارائه خدمات ، مشخصات ، ضوابط فنی ، بهداشتی ، تجهیزاتی و درجه بندی و ارتقاء کیفیت خدمات هتل های کشور مصوب سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری -۱۳۸۴

## هتل ها - خدمات الزامی هتل های ۱ تا ۵ ستاره

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین حداقل الزامات خدمات کلی است که باید در هر یک از هتل های ۱ تا ۵ ستاره جهت رفاه حال میهمانان و تناسب با نیازهای آن ها باید ارائه شود. این استاندارد مشخص می کند که به طور کلی میهمانان هتل ها در هر یک از سطوح درجه آن ها چه انتظاراتی را می توانند داشته باشند و هتل ها به طور کلی و با توجه به درجه خود چه خدماتی را باید ارائه کنند.

دامنه کاربرد این استاندارد کلیه هتل های ۱ تا ۵ ستاره کشور است.

**یادآوری** - این استاندارد در برگیرنده کلیات خدمات است و جزییات خدمات هر بخش از هتل در استانداردهای جداگانه ای تعریف می شود و در دامنه کاربرد این استاندارد نیست.

### ۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن ها ارجاع داده شده است . بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می شود .

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد ، اصلاحیه ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست . در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن ها ارجاع داده شده است ، همواره آخرین تجدید نظر و اصلاحیه های بعدی آن ها مورد نظر است .

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است :

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۰۰۲، مدیریت کیفیت- رضایت مشتری- راهنمایی هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان ها

۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۲۸۲۶، هتل ها و انواع دیگر اقامتگاه های گردشگری- اصطلاح شناسی

۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۷۴۳، سفره خانه های سنتی- ویژگی های ظاهری و خدمات

۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۱۰۷، حفاظت و ایمنی در هتل ها

۵-۲ مبحث بیستم مقررات ملی ساختمان - علائم و تابلوها

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد ، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

۱-۳

### اطلاعات<sup>۱</sup>

بخشی از قسمت پذیره هتل که مسئول پاسخ گویی به میهمانان در مورد اطلاعات محلی مورد نیاز آن ها است.

۲-۳

### خدمات بیداری میهمان<sup>۲</sup>

بیدار کردن میهمانان در زمان مورد درخواست آن ها

۳-۳

### پذیرش<sup>۳</sup>

اقدامات لازم جهت شروع اقامت میهمان از هنگام ورود<sup>۴</sup> به هتل تا هنگام عزیمت<sup>۵</sup> وی

۴-۳

### پوشه میهمان

پوشه ای که حاوی اطلاعات مورد نیاز میهمان در زمان اقامت وی در هتل است.

۵-۳

### تلفن چی<sup>۶</sup>

فردی که در قسمت پذیره هتل وظیفه پاسخگویی به تلفن ها، ارسال فکس ها، بایگانی اطلاعات و سوابق را دارد.

۶-۳

### تلویزیون پروتکل اینترنت<sup>۷</sup>

سامانه ای که در آن با استفاده از پروتکل اینترنت بر روی یک زیر ساخت شبکه، خدمات تلویزیون دیجیتال ارائه می شود. این سامانه در هتل ها علاوه بر نمایش شبکه های مختلف تلویزیونی، ماهواره ای و رادیویی امکان ارائه اطلاعات لازم را از طریق تلویزیون اتاق به میهمان فراهم می کند.

---

<sup>1</sup> Information

<sup>2</sup> Wake Up Service

<sup>3</sup> Reception

<sup>4</sup> Check in

<sup>5</sup> Check out

<sup>6</sup> Operator

<sup>7</sup> IPTV

۷-۳

### میهمان بر<sup>۱</sup>

فردی که وظیفه اصلی او در هتل حمل بار و اثاثیه میهمان است.

۸-۳

### حمام خصوصی

حمام یا دوشی که خارج از در ورودی اتاق قرار دارد ولی مخصوص استفاده میهمان/ میهمانان یک اتاق است.

۹-۳

### حمام متصل

حمام یا دوشی که تنها از طریق یک در از فضای اتاق جدا می شود و ویژه استفاده میهمان/ میهمانان همان اتاق است.

۱۰-۳

### خدمات خانه داری<sup>۲</sup>

امور مربوط به آراستگی، نظافت و تأمین آسایش میهمان در اتاق ها و برخی از فضاهای هتل

۱۱-۳

### خدمات میهمان<sup>۳</sup>

بخشی از قسمت پذیره که مسئول ارائه برخی از خدمات مانند باربری، دربانی، تهیه بلیط ورودی و یا مسافرتی و غیره است.

۱۲-۳

### دربان<sup>۴</sup>

فردی که وظیفه اصلی او خوشامد گویی به میهمانان و باز کردن در هتل به هنگام ورود و خروج است.

۱۳-۳

---

<sup>1</sup> Bell boy/ Bell man

<sup>2</sup> housekeeping

<sup>3</sup> Concierge

<sup>4</sup> Door man

## ذخیره اتاق<sup>۱</sup>

ذخیره اتاق فرایند پیش فروش کردن اتاق های هتل به روش های مختلف است.

۱۴-۳

## سالن نشیمن<sup>۲</sup>

فضایی عمومی در هتل که در آن تجهیزات لازم برای نشستن و پذیرایی مختصر از میهمانان فراهم است.

۱۵-۳

## سرویس بهداشتی خصوصی

سرویس بهداشتی که خارج از در ورودی اتاق قرار دارد ولی مخصوص استفاده میهمان / میهمانان یک اتاق است.

۱۶-۳

## سرویس بهداشتی متصل

سرویس بهداشتی که تنها از طریق یک در از فضای اتاق جدا می شود و مخصوص به استفاده میهمان / میهمانان همان اتاق است.

۱۷-۳

## صندوق پذیره<sup>۳</sup>

قسمتی از بخش مالی هتل که در قسمتی از میز پذیرش استقرار دارد و به طور مستقیم با میهمانان هتل در ارتباط است.

۱۸-۳

## غذا و نوشیدنی<sup>۴</sup>

شامل کلیه خدمات مربوط به انواع غذاها و نوشیدنی هایی است که به صورت های مختلف در هتل ارائه می شود.

۱۹-۳

## فهرست غذا<sup>۵</sup>

---

<sup>1</sup> Reservacion

<sup>2</sup> Lobby

<sup>3</sup> Cashier

<sup>4</sup> Food & Beverage

<sup>5</sup> Menu

شامل فهرستی از غذاها، پیش غذاها، نوشیدنی ها و دسرهای قابل ارائه در یک رستوران یا قهوه سرا

۲۰-۳

### قهوه سرا<sup>۱</sup>

محلی که در آن نوشیدنی های سرد و گرم و برخی از غذاهای سبک به مشتریان ارائه می شود.

۲۱-۳

### کارت «مزاحم نشوید»<sup>۲</sup>

کارتی که روی یک طرف آن عبارت «لطفاً مزاحم نشوید» نوشته شده است و آویختن آن بیرون در نشان دهنده این است که میهمان نمی خواهد کارکنان هتل در زده یا وارد اتاق شوند.

۲۲-۳

### تالار میهمان<sup>۳</sup>

بخشی از فضای عمومی هتل که دارای امکانات مناسب برای نشستن میهمان، پذیرایی مختصر و ملاقات میهمان با افراد دیگر است.

۲۳-۳

### مرکز تجاری<sup>۴</sup>

بخشی از هتل که انجام امور اداری و تجاری مورد درخواست میهمانان را به عهده دارد.

۲۴-۳

### مسئول پارک خودرو<sup>۵</sup>

فردی که مسئولیت جا به جا کردن و پارک کردن خودروی میهمان در هتل را دارد.

۲۵-۳

### مینی بار<sup>۶</sup>

---

<sup>1</sup> Cofee Shop

<sup>2</sup> Do Not Disturb (D.N.D)

<sup>3</sup> Lobby

<sup>4</sup> Business center

<sup>5</sup> Park man

<sup>6</sup> Mini bar

اقدام مختصر خوراکی و نوشیدنی که در یخچال اتاق ها برای استفاده میهمان قرار داده می شود.

۲۶-۳

### میهمان ویژه<sup>۱</sup>

میهمانی که به علت های مختلف برای هتل مهم محسوب می شود. این میهمان باید خدمات ویژه ای از طرف هتل دریافت کند.

### ۴ خدمات پذیره<sup>۲</sup>

خدمات قابل ارائه این بخش از هتل به میهمانان، مختلف و در هریک از درجات هتل ها دارای سطحی متفاوت است.

### ۱-۴ خدمات تلفن چی

خدمات تلفن چی باید قابلیت ارائه به دو زبان را داشته باشد. این خدمات شامل موارد زیر است:

- پاسخ گویی به تلفن تماس گیرندگان از خارج هتل
- پاسخ گویی به درخواست های تلفنی میهمانان هتل
- ارائه خدمات بیداری به میهمانان
- دریافت و ارسال پیغام های مربوط به میهمانان
- دریافت و ارسال نمابر

۱-۱-۴ ارائه تلفن چی توسط فردی مشخص که وظیفه آن ارائه این خدمات است در هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

۲-۱-۴ ارائه تلفن چی در هتل های ۱ تا ۳ ستاره می تواند توسط هر یک از کارکنان قسمت پذیره انجام شود.

۳-۱-۴ امکان تنظیم سامانه تلفن برای بیداری باید در هتل های ۱ تا ۵ ستاره برای میهمان فراهم باشد. راهنمای استفاده از سامانه تلفن برای خدمات بیداری باید در اتاق موجود باشد.

---

<sup>1</sup> Very important person (VIP)

<sup>2</sup> Front Office

۴-۱-۴ در هتل های ۱ تا ۵ ستاره ارائه خدمات بیداری در هر زمان که میهمان درخواست کند باید توسط هتل ارائه شود.

#### ۴-۲ خدمات ذخیره اتاق

۴-۲-۱ ذخیره اتاق در هتل های ۴ و ۵ ستاره علاوه بر روش های حضوری، تلفنی و ارسال نمابر باید از طریق سامانه های اینترنتی هم قابل انجام باشد.

یادآوری - سامانه های اینترنتی شامل رایانامه<sup>۱</sup>، سامانه ذخیره جای مرکزی<sup>۲</sup>، یا تارنمای هتل است.

۴-۲-۲ ذخیره اتاق در هتل های ۱ تا ۳ ستاره می تواند تنها از طریق تلفنی، ارسال نمابر یا حضوری انجام شود.

۴-۲-۳ ارائه خدمات ذخیره جا در هر یک از هتل های ۱ تا ۵ ستاره باید همراه با توضیح روشنی از قیمت اتاق ها، غذا و نوشیدنی، سایر خدمات هتل و مالیات و اضافه بها باشد. در صورتی که هزینه ای برای خدمات اضافه یا تسهیلات هتل به صورت مجزا دریافت می شود باید به اطلاع مشتری رسانده شود.

۴-۲-۴ در زمان ارائه خدمات ذخیره اتاق در هر یک از هتل های ۱ تا ۵ ستاره باید محدودیت ها، ممنوعیت ها و مقررات حاکم بر هتل، همچنین شرایط باطل کردن ذخیره جا به مشتری اعلام شود.

۴-۲-۵ در هتل های ۴ و ۵ ستاره بخش ذخیره اتاق باید به صورت یک بخش مجزا از سایر بخش های پذیره باشد. در هتل های ۱ تا ۳ ستاره بخش پذیرش و ذخیره اتاق می تواند به صورت تفکیک شده نباشد.

۴-۲-۶ خدمات ذخیره اتاق در هتل های ۳ تا ۵ ستاره باید حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی قابل ارائه باشد.

۴-۲-۷ دریافت اطلاعات دقیق و کامل، شامل نام مشتری، زمان ورود و خروج، نوع اتاق مورد درخواست، درخواست های ویژه و اطلاعات تماس تماس مشتری به هنگام ارائه خدمات ذخیره اتاق الزامی است.

۴-۲-۸ در صورت قطعی شدن ذخیره اتاق باید تأییدیه ذخیره اتاق<sup>۴</sup> صادر و برای مشتری ارسال شود.

۴-۲-۹ استفاده از نرم افزار ذخیره اتاق در هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

---

<sup>1</sup> Email

<sup>2</sup> Central Reservation System

<sup>3</sup> Website

<sup>4</sup> Voucher



۴-۲-۱۰ در ساعاتی که بخش ذخیره اتاق تعطیل باشد، انجام وظایف این بخش به عهده پذیرش است.

#### ۴-۳ خدمات پذیرش

۴-۳-۱ در صورتی که میهمان بدون ذخیره اتاق به هتل مراجعه کند، پذیرش باید اطلاعات مندرج در بندهای ۴-۲-۳ و ۴-۲-۴ را به طور کامل در اختیار میهمان قرار دهد.

۴-۳-۲ پذیرش در هتل های ۴ و ۵ ستاره باید به صورت ۲۴ ساعته فعال باشد.

۴-۳-۳ تعداد کارکنان پذیرش در ساعات مختلف شبانه روز باید به گونه ای باشد که انجام مراحل مختلف با کمترین معطلی باشد.

۴-۳-۴ در صورتی که ارائه هر یک از خدمات الزامی هتل در مدت اقامت میهمان با اشکال و یا محدودیت هایی مواجه است، باید در بدو ورود میهمان اطلاع رسانی شود.

۴-۳-۵ پذیرش باید در قبال دریافت مدارک و پول مشتری به او رسید ارائه کند.

۴-۳-۶ بخش پذیرش هتل های ۱ تا ۳ ستاره باید توانایی برقراری ارتباط به زبان انگلیسی با میهمانان غیر ایرانی را داشته باشد.

۴-۳-۷ هر یک از کارکنان بخش پذیرش هتل های ۴ و ۵ ستاره باید به زبان انگلیسی تسلط داشته باشند.

یادآوری- تسلط کارکنان بخش پذیرش به زبان انگلیسی باید توسط مراجع ذی صلاح مورد تأیید باشد.

۴-۳-۸ در صورتی که هتل دارای میهمانان زیادی با یک ملیت یا زبان خاص است توصیه می شود حداقل یکی از کارکنان پذیرش به زبان مربوطه مسلط باشند.

۴-۳-۹ پذیرش باید اطلاعات لازم در مورد چگونگی برقراری ارتباط با بخش پذیرش را در بدو ورود میهمان به او ارائه کند.

#### ۴-۴ خدمات تسویه حساب میهمان

خدمات تسویه حساب میهمان در قسمت صندوق انجام می شود. خدمات این بخش باید الزامات زیر را در بر داشته باشد:

۴-۴-۱ صورت حساب میهمان باید حاوی جزئیات هزینه ها باشد.

۴-۴-۲ ارائه صورت حساب به میهمان باید به صورت رسمی و ممهور به مهر هتل باشد.

۴-۴-۳ ارائه صورت حساب باید در هر زمان بنا به درخواست میهمان میسر باشد.

یادآوری - شیوه ارائه صورت حساب به میهمان متناسب با درجه هتل طراحی می شود.

۴-۴-۴ - تسویه حساب باید از طریق شیوه های نوین پرداخت، برای میهمان امکان پذیر باشد.

#### ۴-۵ خدمات نگهداری اثاثیه و امانات

##### ۴-۵-۱ نگهداری امانات

امانات میهمان شامل پول، اشیای گران قیمت، مدارک و اسنادی است که برای میهمان دارای ارزش است. نگهداری از امانات میهمان هتل شامل الزامات زیر است:

۴-۵-۱-۱ در صورت درخواست میهمان هتل باید نسبت به نگهداری از امانات وی در صندوق امانات اقدام و در قبال آن رسید ارائه کرده و امانات را فقط در صورت دریافت رسید تحویل دهد.

۴-۵-۱-۲ هتل های ۴ و ۵ ستاره باید مجهز به صندوق شخصی در کلیه اتاق های هتل باشند.

یادآوری ۱- نحوه استفاده از صندوق های امانات داخل اتاق ها باید در اختیار میهمان قرار گیرد.

یادآوری ۲- صندوق های امانات داخل اتاق ها باید نصب شده و قابلیت جا به جایی را نداشته باشند.

۴-۵-۱-۳ برای ارائه خدمات نگهداری امانات نباید هزینه اضافه ای از میهمان دریافت شود.

##### ۴-۵-۲ نگهداری اثاثیه

اثاثیه میهمان شامل چمدان، اقلام بسته بندی شده، صندوقی چرخ دار و اشیایی است که امکان نگهداری آن ها در صندوق امانات وجود ندارد. در نگهداری از اثاثیه میهمان باید الزامات زیر مورد نظر قرار گیرد:

۴-۵-۲-۱ هتل های ۳ تا ۵ ستاره باید دارای فضای مناسب، متناسب با ظرفیت هتل و مجزا از سایر قسمت ها برای ارائه خدمات نگهداری از اثاثیه میهمان باشند.

۴-۵-۲-۲ ارائه خدمات نگهداری از اثاثیه میهمان در هتل های ۳ تا ۵ ستاره باید مسئول مشخص داشته باشد.

۴-۵-۲-۳ در قبال اثاثیه‌ای که از میهمان تحویل گرفته می شود باید رسید ارائه شود و اثاثیه باید فقط با دریافت رسید تحویل داده شود.

۴-۵-۲-۴ در صورتی که میهمان قبل از آماده شدن اتاق وارد هتل شود، باید تا قبل از آماده شدن اتاق امکان استفاده از خدمات نگهداری اثاثیه را داشته باشد.

۴-۵-۲-۵ در صورتی که میهمان پس از تخلیه اتاق برای مدت محدودی درخواست استفاده از خدمات نگهداری اثاثیه را داشته باشد، باید بتواند از این خدمات استفاده کند.

۴-۵-۲-۶ برای ارائه خدمات نگهداری اثاثیه میهمان نباید هزینه جداگانه ای از میهمان دریافت شود.

۴-۵-۲-۷ فضای نگهداری اثاثیه باید شامل فضای طبقه بندی شده مناسب برای نگهداری چمدان و بسته های مسافران باشد.

#### ۴-۶ خدمات حمل بار و راهنمایی میهمانان

۴-۶-۱ ارائه خدمات حمل بار در هتل های ۱ تا ۳ ستاره الزامی نیست با این حال در صورتی که میهمان دارای شرایط ویژه بوده و نیاز به کمک برای حمل اثاثیه خود داشته باشد، این خدمات باید توسط هر یک از کارکنان هتل ارائه شود.

۴-۶-۲ ارائه خدمات حمل بار در هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است و این خدمات باید توسط میهمان بر انجام شود.

۴-۶-۳ راهنمایی میهمان به اتاق در هتل های ۱ تا ۳ ستاره توسط هر یک از کارکنان می تواند انجام شود.

۴-۶-۴ راهنمایی میهمان به اتاق در هتل های ۴ و ۵ ستاره توسط میهمان بر انجام می شود.

۴-۶-۵ فردی که میهمان را به اتاق راهنمایی می کند باید علاوه بر بازکردن در و قراردادن وسایل میهمان، مختصراً او را با اتاق و وسایل اتاق آشنا کند.

۴-۶-۶ در هتل های ۴ و ۵ ستاره باید راهنما یا میهمان بر آشنا به زبان انگلیسی (در صورت نیاز، زبان های دیگر با توجه به میهمان غالب هتل) وجود داشته باشد.

#### ۴-۷ خدمات دربانی

ارائه خدمات دربانی توسط دربان، شامل انجام تشریفات خوشامد گویی به میهمانان، بازکردن در هتل برای میهمان و در صورت نیاز صدا کردن مسئول پارک خودرو برای پارک کردن خودروی میهمان در هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

یاد آوری - خدمات دربانی در صورت نیاز در هتل های ۳ ستاره می تواند توسط میهمان بر انجام شود.

#### ۴-۸ خدمات رساندن پیغام و اطلاعات

۴-۸-۱ پیغام های مربوط به میهمانان در هتل های ۴ و ۵ ستاره باید به محض دریافت به اطلاع آن ها رسانده شود.

یادآوری ۱- سامانه ارسال پیغام به میهمان متناسب با درجه هتل طراحی و اجرا می شود.

۴-۸-۲ پیغام های میهمانان در هتل های ۱ تا ۳ ستاره باید در قسمت پذیرش ثبت و به میهمان رسانده شود. چنانچه میهمان در خارج از هتل باشد باید پیغام به محض ورود میهمان به وی رسانده شود. توصیه می شود پیام در اتاق میهمان قرار داده شود. و پس از ورود میهمان به هتل به وی یاد آوری شود.

۴-۸-۳ در هتل های ۴ و ۵ ستاره اطلاعات مربوط به خدمات مورد نیاز میهمانان و اطلاعات محلی، باید در بخش اطلاعات پذیره قابل دسترسی باشد.

۴-۸-۴ اطلاعات محلی مورد نیاز میهمانان در هتل های ۱ تا ۳ ستاره باید به صورت بروشورها و اطلاعات مکتوب روی میز پذیرش یا در پوشه اطلاعات میهمان در اتاق وجود داشته باشد.

۴-۸-۵ در هتل های ۴ و ۵ ستاره علاوه بر لزوم در دسترس بودن روزنامه در قسمت لابی، در صورت درخواست میهمان باید روزنامه در اختیار وی قرار گیرد.

۴-۸-۶ در هتل های ۱ تا ۳ ستاره روزنامه در قسمت سالن نشیمن هتل باید در دسترس میهمانان باشد.

۴-۸-۷ استفاده از تلویزیون های مدار بسته<sup>۱</sup> و رایانامه صوتی<sup>۲</sup> برای ارسال پیغام در هتل های ۴ و ۵ ستاره توصیه می شود.

---

<sup>۱</sup> Interactive TV.

<sup>۲</sup> Voice mail

#### ۹-۴ سایر خدمات

۱-۹-۴ در هتل های ۴ و ۵ ستاره باید امکان تبدیل ارز به ریال و بالعکس در داخل هتل وجود داشته باشد. نرخ تبدیل ارز باید به میهمان اطلاع داده شود.

۲-۹-۴ در هتل های ۵ ستاره در صورت درخواست میهمان، هتل باید خدمات ذخیره جا در تئاتر، سینما و ...، همچنین تهیه انواع بلیط های ورودی مورد نیاز، بلیط قطار، هواپیما یا سایر وسایل حمل و نقل انجام شود.

۳-۹-۴ در هتل های ۴ و ۵ ستاره خدمات تاکسی سرویس باید به عنوان بخشی از خدمات هتل با فضای مشخص در هتل وجود داشته باشد.

۴-۹-۴ هزینه خدمات تاکسی سرویس در هتل های ۴ و ۵ ستاره می تواند به صورت مستقیم پرداخت شود، بلکه باید به حساب وی منظور شود.

۵-۹-۴ در هتل های ۱ تا ۳ ستاره درخواست خدمات تاکسی سرویس برای میهمان باید از قسمت پذیرش انجام شود.

۶-۹-۴ نظارت بر کیفیت خدمات تاکسی سرویس طرف قرارداد هتل باید از نظر حرفه ای بودن و برخورد صحیح با میهمانان هتل، جزء مسؤولیت های هتل است.

۷-۹-۴ توصیه می شود هتل های ۵ ستاره دارای سرویس مستقیم به فرودگاه و سایر پایانه ها باشند.

۸-۹-۴ وجود خدمات خودرو کرایه ای با راننده یا بدون راننده برای هتل های ۵ ستاره توصیه می شود.

یادآوری ۲- هتل ها می توانند به نسبت تسهیلات موجود، دارای خدمات بیش از این بند باشند.

#### ۵ خدمات غذا و نوشیدنی

##### ۱-۵ خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۱ ستاره

##### ۱-۱-۵ خدمات صبحانه

۱-۱-۱-۵ هتل های ۱ ستاره باید دارای فضایی مناسب و مخصوص برای ارائه خدمات صبحانه باشند.

۲-۱-۱-۵ مدت زمان ارائه صبحانه نباید کمتر از ۲ ساعت باشد.

۵-۱-۱-۳ ساعات ارائه صبحانه باید به صورتی باشد که ۸ تا ۹ صبح را در برگیرد.

۵-۱-۱-۴ ارائه خدمات صبحانه به میهمانانی که قبل از ساعت ارائه صبحانه باید هتل را ترک کنند، توصیه می‌شود.

۵-۱-۱-۵ در صورتی که هزینه اضافی بابت خدمات صبحانه دریافت می‌شود، باید به میهمان اطلاع داده شود.

#### ۵-۱-۲ خدمات ناهار و شام

۵-۱-۲-۱ ارائه خدمات ناهار و شام در هتل های ۱ ستاره الزامی نیست. با این حال در صورت ارائه این خدمات باید فضا، امکانات و کارکنان مناسب برای ارائه این خدمات در هتل وجود داشته باشد.

۵-۱-۲-۲ هتل می‌تواند برای میهمانان از جایی خارج از هتل غذا تهیه کند. در این صورت کیفیت غذای تهیه شده باید مورد تأیید هتل باشد.

#### ۵-۱-۳ خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک

نوشیدنی های سرد و گرم باید حداقل از ساعت ده صبح تا ده شب، در فضای عمومی هتل و یا در اتاق، قابل ارائه به میهمانان هتل باشد.

#### ۵-۱-۴ خدمات پذیرایی در اتاق<sup>۱</sup>

۵-۱-۴-۱ ارائه خدمات غذا در اتاق در هتل های ۱ ستاره الزامی نیست، مگر در مواردی که رستوران داشته باشد و میهمان به دلیل بیماری مجبور باشد در اتاق بماند.

۵-۱-۴-۲ ارائه خدمات غذا در اتاق در هتل های ۱ ستاره می‌تواند محدود باشد، با این حال در صورت ارائه این خدمت درجه حرارت غذا و نوشیدنی باید مطلوب باشد و اتاق از نظر فضا و تجهیزات امکان ارائه این خدمات را داشته باشد.

---

<sup>1</sup> Room Service

## ۵-۲ خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۲ ستاره

### ۵-۲-۱ خدمات صبحانه

۵-۲-۱-۱ هتل های ۲ ستاره باید دارای فضایی مناسب و مخصوص برای ارائه خدمات صبحانه باشند.

۵-۲-۱-۲ مدت زمان ارائه صبحانه نباید کمتر از ۲ ساعت باشد.

۵-۲-۱-۳ ساعات ارائه صبحانه باید به صورتی باشد که ساعت های ۸ تا ۹ صبح را در برگیرد.

یاد آوری - در صورتی که میهمانی قبل از ساعت ارائه صبحانه باید هتل را ترک کند، در صورت درخواست وی باید صبحانه ارائه شود.

۵-۲-۱-۴ در صورتی که هزینه اضافی بابت خدمات صبحانه دریافت می شود، باید به میهمان اطلاع داده شود.

### ۵-۲-۲ خدمات ناهار و شام

۵-۲-۲-۱ در صورتی که خدمات ناهار در هتل ارائه نمی شود، در زمان ذخیره اتاق و در زمان پذیرش میهمان باید به اطلاع میهمان رسانده شود. در چنین شرایطی باید غذاهای سبک مانند سوپ و ساندویچ و نوشیدنی در دسترس و قابل ارائه به میهمان باشد.

۵-۲-۲-۲ دارا بودن فهرست متنوع غذا برای ارائه خدمات ناهار و شام در هتل های ۲ ستاره ای که تهیه غذا در خود هتل انجام می شود، الزامی نیست. در صورت ارائه یک نوع غذا در هر روز، موضوع باید به اطلاع میهمان رسانده شود.

۵-۲-۲-۳ در صورتی که ناهار یا شام از خارج هتل برای ارائه به میهمانان سفارش داده می شود، ارائه آن در غذاخوری هتل باید با نحوه ارائه غذا در یک هتل تناسب داشته باشد و از تجهیزات و امکانات مناسب استفاده شود.

۵-۲-۲-۴ در صورتی که غذا از رستوران بیرون از هتل سفارش داده می شود، غذای درخواستی میهمانان باید از قبل مشخص شود.

۵-۲-۲-۵ ناهار یا شام می تواند بنا به درخواست میهمان در اتاق ارائه شود. در این صورت ارائه این خدمات باید با تجهیزات و امکانات مناسب باشد.

۵-۲-۲-۶ فهرست غذاهای قابل ارائه برای ناهار و شام با قیمت مشخص باید در اختیار میهمانان قرار گیرد.

### ۵-۲-۳ خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک

۵-۲-۳-۱ نوشیدنی های سرد و گرم باید حداقل از ساعت ده صبح تا ده شب ، در فضای عمومی هتل یا در اتاق قابل ارائه به میهمانان هتل باشد.

۵-۲-۳-۲ غذای سبک و سرد برای میهمانانی که دیروقت به هتل می رسند باید قابل ارائه باشد.

### ۵-۲-۴ خدمات پذیرایی در اتاق

۵-۲-۴-۱ ارائه خدمات غذا در اتاق در هتل های ۲ ستاره الزامی نیست، مگر در مواردی که هتل دارای رستوران باشد و میهمان به دلیل بیماری مجبور باشد در اتاق بماند.

۵-۲-۴-۲ ارائه خدمات غذا در اتاق در هتل های ۲ ستاره می تواند محدود باشد، با این حال در صورت ارائه این خدمت درجه حرارت غذا و نوشیدنی باید مطلوب باشد و اتاق از نظر فضا و تجهیزات امکان ارائه این خدمات را داشته باشد.

### ۵-۳ خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۳ ستاره

#### ۵-۳-۱ خدمات صبحانه

۵-۳-۱-۱ هتل های ۳ ستاره باید دارای فضای مناسب و مخصوص برای ارائه خدمات صبحانه

۵-۳-۱-۲ ارائه خدمات صبحانه می تواند فقط به صورت بوفه باشد. در صورتی که خدمات صبحانه به صورت بوفه نباشد، باید فهرست غذا تهیه و برای دریافت سفارش در اختیار میهمان قرار داده شود.

۵-۳-۱-۳ مدت زمان ارائه صبحانه نباید کمتر از ۲ ساعت باشد.

۵-۳-۱-۴ ساعات ارائه صبحانه باید به صورتی باشد که ساعت های ۸ تا ۹ صبح را در برگیرد.

#### ۵-۳-۲ خدمات ناهار و شام



۵-۳-۲-۱ هتل های ۳ ستاره باید دارای فضای مناسب برای ارائه خدمات نهار و شام باشند. این فضا می تواند با فضای ارائه خدمات صبحانه مشترک باشد.

۱- فضای کبابی و/ یا سفره خانه سنتی می تواند به عنوان رستوران استفاده شود.

۵-۳-۲-۲ هتل ۳ ستاره باید دارای امکانات کامل پخت و پز و آماده سازی برای ارائه خدمات نهار و شام باشد.

۵-۳-۲-۳ فهرست غذای رستوران باید حداقل شامل چند نوع پیش غذا، غذاهای متنوع و اقلام مختلف نوشیدنی باشد.

۵-۳-۲-۴ قیمت اقلام غذا و هزینه هایی مانند حق سرویس باید در فهرست غذا مشخص باشد.

۵-۳-۲-۵ فهرست غذا باید حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی قابل ارائه باشد.

۵-۳-۲-۶ در صورتی که خدمات نهار و شام به صورت بوفه ارائه می شود، خدمات میزبانی هم باید وجود داشته باشد.

۵-۳-۲-۷ میهمانان باید بتوانند بدون نیاز به رفتن به قسمت پیشخوان رستوران یا قسمت نوشیدنی ها، غذا و نوشیدنی سفارش دهند.

۵-۳-۲-۸ سفارش غذای شام نباید در طول روز از میهمان هتل گرفته شود. میهمان باید بتواند غذای شام را در زمان ارائه خدمات شام انتخاب کند.

۵-۳-۲-۹ رستوران هتل ۳ ستاره باید بتواند برای میهمانانی که در هتل اقامت ندارند هم غذا ارائه کند.

۵-۳-۲-۱۰ غذا خوری کارکنان باید از رستوران هتل مجزا باشد.

### ۵-۳-۳ خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک

۵-۳-۳-۱ انواع نوشیدنی های گرم و سرد باید در تالار میهمان هتل قابل ارائه به میهمانان باشد.

۵-۳-۳-۲ انواع نوشیدنی های گرم و سرد باید در طول روز و شب ها تا نیمه شب قابل ارائه به میهمانان باشد.

۵-۳-۳-۳ ساندویچ های سبک و بیسکویت باید بین ساعات ۱۰ صبح تا ۱۰ شب قابل ارائه به میهمانان باشد.

### ۵-۳-۴ خدمات پذیرایی در اتاق

۵-۳-۴-۱ مجموعه محدودی از نوشیدنی ها و غذاهای سبک در طول روز و شب تا پایان کار قهوه سرای هتل یا رستوران باید در اتاق قابل ارائه باشد.

۵-۳-۴-۲ فهرست اقلام قابل ارائه خدمات غذا در اتاق و زمان ارائه باید در پوشه میهمان در اتاق قرار داده شود.

۵-۳-۴-۳ ارائه خدمات غذا در اتاق الزامی نیست، با این حال در صورت وجود این خدمات باید توسط میزبان حرفه‌ای و آموزش دیده ارائه شود.

#### ۵-۴ خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۴ ستاره

##### ۵-۴-۱ ارائه خدمات صبحانه

۵-۴-۱-۱ ارائه خدمات صبحانه در هتل ۴ ستاره باید در یکی از رستوران های هتل انجام شود.

۵-۴-۱-۲ صبحانه باید شامل تنوعی از صبحانه سرد و گرم ، نوشیدنی های متنوع گرم و سرد مخصوص صبحانه، میوه و چند نوع نان باشد.

۵-۴-۱-۳ ارائه خدمات صبحانه می تواند به صورت بوفه باشد. اما خدمات کامل میزبانی هم در صورت درخواست میهمان باید ارائه شود.

۵-۴-۱-۴ زمان ارائه خدمات صبحانه نباید کمتر از ۲ ساعت باشد.

۵-۴-۱-۵ ساعات ارائه صبحانه باید به صورتی باشد که ساعت های ۸ تا ۹ صبح را در برگیرد.

۵-۴-۱-۶ ارائه خدمات صبحانه باید در صورت درخواست میهمان به صورت خدمات میزبانی باشد

۵-۴-۱-۷ در صورتی که هزینه خدمات صبحانه به صورت جداگانه دریافت می شود، باید به اطلاع میهمان رسانده شود.

۵-۴-۱-۸ ارائه خدمات صبحانه به میهمانان غیر مقیم هتل بلامانع است. با این حال اولویت ارائه این خدمات با میهمانان مقیم هتل است. قیمت اقلام صبحانه و سایر هزینه ها باید مشخص بوده و به میهمانان اعلام شود.

##### ۵-۴-۲ ارائه خدمات ناهار و شام

۵-۴-۲-۱ رستوران های هتل باید از غذاخوری کارکنان کاملاً مجزا باشد.

۵-۴-۲-۲-۲ فهرست غذا باید دارای تنوع قابل قبولی از انواع پیش غذاها و غذاهای اصلی باشد.

۵-۴-۲-۳ وجود غذای رژیمی و غذای مخصوص گیاه خواران در فهرست غذاهای هتل توصیه می شود.

۵-۴-۲-۴ تهیه و ارائه فهرست نوشیدنی ها و دسرها به صورت تفکیک شده از فهرست غذا توصیه می شود.

۵-۴-۲-۵ فهرست غذا و نوشیدنی و دسرها حداقل باید به دو زبان فارسی و انگلیسی و با طراحی متناسب با خدمات حرفه ای در رستوران هتل وجود داشته باشد.

۵-۴-۲-۶ قیمت اقلام غذا و سایر هزینه ها مانند حق سرویس و مالیات باید مشخص باشد. به گونه ای که قیمت قابل پرداخت برای میهمان قابل تشخیص باشد.

۵-۴-۲-۷ دسر باید بعد از هر وعده نهار و شام قابل ارائه به میهمانان باشد. هزینه دسر باید برای میهمان مشخص باشد.

۵-۴-۲-۸ ارائه خدمات نهار و شام در هتل های ۴ ستاره باید با رعایت کامل اصول میزبانی و توسط میزبان آموزش دیده انجام شود.

یادآوری- آموزش های میزبانی باید مورد تأیید مراجع ذیصلاح باشد.

۵-۴-۲-۹ ارائه خدمات نهار می تواند به صورت بوفه باشد. در این صورت خدمات کامل میزبانی هم به درخواست میهمان باید وجود داشته باشد.

۵-۴-۲-۱۰ پیش غذا و دسر در خدمات شام می تواند به صورت بوفه ارائه شود. اما در صورت درخواست میهمان این اقلام هم باید قابلیت ارائه توسط میزبان را داشته باشند.

۵-۴-۲-۱۱ رستوران هتل ۴ ستاره باید بتواند به میهمانان غیر مقیم هتل هم خدمات نهار و شام ارائه کند.

### ۵-۴-۳ خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک

۵-۴-۳-۱ برای ارائه خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک در هتل ۴ ستاره باید فضایی به عنوان قهوه سرا وجود داشته باشد. این فضا می تواند با سالن هتل ادغام شود مشروط به این که ظرفیت لازم را داشته باشد.

۵-۴-۳-۲ خدمات قهوه سرا باید به صورت ۲۴ ساعته برای میهمانان هتل قابل ارائه باشد.

۵-۴-۳-۳ قهوه سرای هتل باید دارای فهرست مناسب نوشیدنی ها، شیرینی ها، دسرها و غذاهای سبک قابل ارائه باشد.

۵-۴-۳-۴ قیمت اقلام موجود در فهرست قهوه سرا، و سایر هزینه ها مانند حق سرویس و مالیات باید مشخص باشد. به گونه ای که قیمت قابل پرداخت برای میهمان قابل تشخیص باشد.

۵-۴-۳-۵ فهرست اقلام مورد ارائه در قهوه سرا باید حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی قابل ارائه باشد.

۵-۴-۳-۶ قهوه سرای هتل باید بتواند به میهمانان غیر مقیم هتل هم خدمات ارائه کند.

#### ۵-۴-۴ خدمات پذیرایی در اتاق

۵-۴-۴-۱ خدمات نوشیدنی و غذای سبک در اتاق باید در طول ۲۴ ساعت، در صورت درخواست میهمان قابل ارائه باشد.

۵-۴-۴-۲ صبحانه کامل باید در اتاق قابل ارائه باشد.

۵-۴-۴-۳ تعدادی از غذاهای رستوران هتل باید در اتاق قابل ارائه باشد.

۵-۴-۴-۴ اقلام غذا و نوشیدنی قابل ارائه در اتاق باید دارای فهرست طراحی شده متناسب باشد و فهرست خدمات غذا در اتاق باید در پوشه میهمان در اتاق قرار داده شود.

۵-۴-۴-۵ در فهرست خدمات غذا در اتاق باید قیمت اقلام، محدودیت های احتمالی و سایر هزینه ها مانند حق سرویس و مالیات مشخص شده باشد.

۵-۴-۴-۶ ارائه خدمات غذا در اتاق باید با رعایت کامل اصول میزبانی باشد.

#### ۵-۵ خدمات غذا و نوشیدنی در هتل های ۵ ستاره

##### ۵-۵-۱ خدمات صبحانه

۵-۵-۱-۱ ارائه خدمات صبحانه در هتل ۵ ستاره باید در یکی از رستوران های هتل انجام شود.

۵-۵-۱-۲ اقلام صبحانه هتل پنج ستاره باید شامل انواع صبحانه سرد، انواع صبحانه پخته شده و گرم، انواع نوشیدنی مناسب صبحانه به صورت گرم و سرد، میوه، کیک صبحانه و چند نوع نان باشد.

- ۵-۵-۱-۳ خدمات صبحانه می تواند به صورت بوفه ارائه شود. خدمات میزبانی هم باید وجود داشته باشد.
- ۵-۵-۱-۴ فهرست اقلام صبحانه باید به صورت مناسب و کامل با درج کامل قیمت اقلام و سایر هزینه ها تهیه و به صورت حداقل دو زبانه فارسی و انگلیسی قابل ارائه باشد.
- ۵-۵-۱-۵ ارائه خدمات صبحانه در هتل ۵ ستاره نباید از ۳ ساعت کمتر باشد.
- ۵-۵-۱-۶ ساعت ارائه خدمات صبحانه باید ساعات ۸ و ۹ صبح را شامل شود.
- ۵-۵-۱-۷ خدمات صبحانه باید برای میهمانان غیر مقیم هتل هم قابل ارائه باشد.
- ۵-۵-۱-۸ خدمات صبحانه باید توسط میزبان آموزش ارائه شود.

#### ۵-۵-۲ خدمات ناهار و شام

- ۵-۵-۲-۱ خدمات ناهار و شام در هتل ۵ ستاره باید حداقل در دو نوع رستوران قابل ارائه باشد.
- ۵-۵-۲-۲ هر یک از رستوران ها باید دارای فهرست غذای متفاوت باشند.
- ۵-۵-۲-۳ حداقل در یکی از رستوران ها غذاهای سایر کشورها و غذاهای ویژه قابل ارائه باشد.
- ۵-۵-۲-۴ فهرست غذا باید دارای تنوع قابل قبولی از انواع پیش غذاها و غذاهای اصلی باشد.
- ۵-۵-۲-۵ تهیه و ارائه فهرست نوشیدنی ها و دسرها به صورت جداگانه از فهرست غذا توصیه می شود.
- ۵-۵-۲-۶ فهرست غذا و نوشیدنی و دسرها حداقل باید به دو زبان فارسی و انگلیسی و با طراحی متناسب با خدمات حرفه ای در رستوران هتل وجود داشته باشد.
- ۵-۵-۲-۷ در صورتی که غالب میهمانان هتل از ملیت خاصی باشند، وجود فهرست غذا، نوشیدنی و دسر به زبان میهمانان غالب هتل توصیه می شود.
- ۵-۵-۲-۸ در فهرست خدمات غذا در اتاق باید قیمت اقلام، محدودیت های احتمالی و سایر هزینه ها مانند حق سرویس و مالیات مشخص شده باشد.
- ۵-۵-۲-۹ دسر باید بعد از هر وعده ناهار و شام قابل ارائه به میهمانان باشد. هزینه دسر باید برای میهمان مشخص باشد.

۵-۵-۲-۱۰ ارائه خدمات ناهار و شام در هتل های ۵ ستاره باید با رعایت کامل اصول میزبانی و آداب تشریفات انجام شود.

۵-۵-۲-۱۱ پیش غذا و دسر در خدمات ناهار و شام می تواند به صورت بوفه ارائه شود. اما در صورت درخواست میهمان این اقلام هم باید قابلیت ارائه توسط میزبان را داشته باشند.

۵-۵-۲-۱۲ رستوران هتل ۵ ستاره باید بتواند به میهمانان غیر مقیم هتل هم خدمات ناهار و شام ارائه کند.

۵-۵-۲-۱۳ حداقل یکی از رستوران های هتل می تواند دسترسی مستقیم به معبر اصلی داشته باشد .

۵-۵-۲-۱۴ هر یک از رستوران های هتل باید کاملاً از غذاخوری کارکنان مجزا باشد.

### ۵-۵-۳ خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک

۵-۵-۳-۱ ارائه خدمات نوشیدنی های سرد و گرم، شیرینی و غذاهای سبک باید در فضای قهوه سرا قابل ارائه باشد.

یادآوری- فضای قهوه سرا در شمار رستوران های هتل قرار نمی گیرد.

۵-۵-۳-۲ خدمات نوشیدنی های سرد و گرم باید در فضای تالار میهمانان هتل قابل ارائه باشد.

۵-۵-۳-۳ خدمات قهوه سرا باید به صورت ۲۴ ساعته برای میهمانان هتل قابل ارائه باشد.

۵-۵-۳-۴ قهوه سرای هتل باید دارای فهرست مناسب نوشیدنی ها، شیرینی ها، دسرها و غذاهای سبک قابل ارائه باشد.

۵-۵-۳-۵ قیمت اقلام موجود در فهرست قهوه سرا، و سایر هزینه ها مانند حق سرویس و سایر هزینه ها باید مشخص باشد.

۵-۵-۳-۶ فهرست قهوه سرا باید حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی قابل ارائه باشد.

۵-۵-۳-۷ در صورتی که غالب میهمانان هتل از ملیت خاصی باشند، وجود فهرست قهوه سرا به زبان میهمانان غالب هتل توصیه می شود.

۵-۵-۳-۸ قهوه سرای هتل باید بتواند به میهمانان غیر مقیم هتل هم خدمات ارائه کند.

۵-۳-۵-۹ خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک در هتل ۵ ستاره باید توسط میزبان آموزش دیده ارائه شود.

۵-۳-۵-۱۰ ارائه نوشیدنی‌ها، شیرینی ها و غذاهای سبک محلی و بومی برای تنوع بخشیدن به فهرست قهوه سرا توصیه می شود.

### ۵-۵-۴ خدمات پذیرایی در اتاق

۵-۴-۵-۱ نوشیدنی و غذاهای سرد و گرم در طول ۲۴ ساعت، در صورت درخواست باید در اتاق میهمان قابل ارائه باشد.

۵-۴-۵-۲ صبحانه باید در اتاق قابل ارائه باشد.

۵-۴-۵-۳ اقلام غذا و نوشیدنی قابل ارائه در اتاق باید دارای فهرست طراحی شده متناسب باشد و فهرست خدمات غذا در اتاق باید در پوشه میهمان در اتاق قرار داده شود.

۵-۴-۵-۴ در فهرست خدمات غذا در اتاق باید قیمت اقلام، محدودیت های احتمالی و سایر هزینه ها مانند حق سرویس و سایر هزینه ها مشخص شده باشد.

۵-۴-۵-۵ ارائه خدمات غذا در اتاق باید به صورت کاملاً رسمی با رعایت اصول میزبانی و آداب تشریفات باشد.

### ۶ خدمات عمومی اتاق

#### ۶-۱ خدمات خانه داری

##### ۶-۱-۱ اتاق ها

۶-۱-۱-۱ اتاق خواب ها هر روز باید نظافت و مرتب شوند. مگر این که میهمان درخواست کند که این کار انجام نشود.

۶-۱-۱-۲ تخت های اتاق خواب ها هر روز باید مرتب شده و ملحفه آن ها تعویض شود.

یاد آوری- در صورتی که هتل از خط مشی مبنی بر حفظ محیط زیست تبعیت می کند، می تواند موضوع را به اطلاع میهمان برساند و در صورت موافقت میهمان فاصله تعویض ملحفه های اتاق را بیشتر کند.

۳-۱-۱-۶ هر گونه نقص نیازمند تعمیر از قبیل شکستگی و استهلاک وسایل باید توسط خانه دار گزارش شده و جایگزینی یا تعمیر وسایل فوراً انجام شود.

۴-۱-۱-۶ هرگونه وسیله یا تجهیزاتی که به دلیل فرسودگی، معیوب یا غیر بهداشتی هستند، باید تعویض شوند.

۵-۱-۱-۶ در هتل های ۳ تا ۵ ستاره ملزومات مصرفی روزانه باید مورد بررسی قرار گرفته و در صورت نیاز جایگزین شود.

۶-۱-۱-۶ دیوارها، کف پوش ها و درها باید عاری از وجود هر گونه لکه باشند.

۷-۱-۱-۶ خدمات خانه داری در هتل های ۱ تا ۳ ستاره باید در ۱ نوبت کاری ارائه شود.

۸-۱-۱-۶ خدمات خانه داری در هتل های ۴ و ۵ ستاره باید به صورت ۲۴ ساعته قابل ارائه باشد.

۹-۱-۱-۶ در هتل های ۴ و ۵ ستاره میهمان می تواند در هر زمان از روز درخواست نظافت مجدد اتاق را داشته باشد. این درخواست نباید هزینه ای را برای میهمان در بر داشته باشد.

## ۲-۱-۶ سرویس های بهداشتی و حمام ها

۱-۲-۱-۶ سرویس های بهداشتی و حمام ها هر روز باید نظافت شوند مگر این که میهمان درخواست کند که این کار انجام نشود.

۲-۲-۱-۶ حوله های حمام ها و دست و صورت در صورت استفاده باید هر روز تعویض شوند.

یاد آوری - در صورتی که هتل از خط مشی مبنی بر حفظ محیط زیست تبعیت می کند، می تواند موضوع را به اطلاع میهمان برساند و در صورت موافقت حوله ها فقط با درخواست میهمان تعویض شوند.

۳-۲-۱-۶ سرویس های بهداشتی و وان حمام باید به روش مناسب تمیز و ضد عفونی شوند.

۴-۲-۱-۶ لوازم بهداشتی باید مورد بررسی قرار گرفته و در صورت نیاز تکمیل یا جایگزین شود.

۵-۲-۱-۶ دیوارها، کف و در سرویس های بهداشتی ، وان، توالت ، زیر دوشی ها و شیرآلات باید عاری از لکه و جرم باشند.

## ۳-۱-۶ مینی بار



۱-۳-۱-۶ وجود مینی بار در هتل های ۱ تا ۳ ستاره الزامی نیست

۱-۳-۱-۶ مینی بار در اتاق های هتل های ۴ و ۵ ستاره باید موجود باشد.

۱-۳-۱-۶ مینی بار باید روزانه تکمیل یا جایگزین شود.

۱-۳-۱-۶ در صورتی که هزینه اضافی برای مینی بار از میهمان دریافت می شود، باید دارای فهرست بها به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد و در معرض دید میهمان قرار داده شود.

## ۷ خدمات صوتی و تصویری

### ۱-۷ تلویزیون

۱-۱-۷ خدمات تلویزیون در اتاق های هتل های ۱ ستاره الزامی نیست. در صورت وجود تلویزیون در اتاق های هتل ۱ ستاره نباید هزینه اضافی به میهمان تحمیل شود.

۱-۲-۷ خدمات تلویزیون در اتاق های هتل های ۲ تا ۵ ستاره الزامی است.

۱-۳-۷ در هتل های ۳ ستاره علاوه بر کانال های داخلی، کانال های خبری ماهواره ای با مجوز لازم باید برای میهمان قابل استفاده باشد.

۱-۴-۷ در هتل های ۴ و ۵ ستاره علاوه بر کانال های داخلی، کانال های ماهواره ای دارای مجوز به زبان های مختلف و کانال های مخصوص پخش فیلم باید برای میهمان قابل استفاده باشد.

۱-۵-۷ توصیه می شود فهرست کانال های تلویزیون داخل اتاق های هتل ها در دسترس میهمانان قرار داده شود.

۱-۶-۷ کانال های موجود از نظر دسترسی و عدم وجود مشکل قبل از تحویل هر اتاق به میهمان باید بررسی شود.

۱-۷-۷ وجود خدمات IPTV در هتل های ۵ ستاره توصیه می شود.

### ۲-۷ رادیو

۱-۲-۷ امکان استفاده از رادیو در اتاق در همه هتل ها الزامی است.

۷-۲-۲ ایستگاه های قابل شنیدن باید تنظیم شده باشند و این ایستگاه ها از نظر دسترسی و عدم وجود مشکل قبل از تحویل هر اتاق به میهمان باید بررسی شود.

۷-۲-۳ ایستگاه های رادیویی می تواند از طریق سیستم تلویزیون در دسترس میهمان قرار گیرد.

## ۸ خدمات ارتباطی و تجاری

### ۸-۱ خدمات تلفن

#### ۸-۱-۱ خدمات تلفن در اتاق

۸-۱-۱-۱ در هتل های ۳ تا ۵ ستاره میهمان باید بتواند شماره تلفن های داخلی و خارج از هتل را از داخل اتاق شماره گیری کند.

۸-۱-۱-۲ در هتل های ۳ تا ۵ ستاره میهمان باید بتواند از اپراتور درخواست کند که شماره مورد نظر او را شماره گیری و به تلفن اتاق وصل کند.

۸-۱-۱-۳ در مورد خدمات تلفن در اتاق اطلاعات زیر باید در اختیار میهمان قرار داده شود:

- هزینه مکالمات داخل شهری

- هزینه مکالمات خارج شهری در ساعت های گران و ارزان

- هزینه مکالمات خارج کشور در ساعت های گران و ارزان

- توضیحات روشن درباره ساعت های گران و ارزان و مکالمات راه دور

- نحوه مکالمه با بخش های مختلف داخل هتل

- نحوه برقراری تماس های داخلی و خارجی از داخل اتاق

#### ۸-۱-۲ خدمات تلفن عمومی

۸-۱-۲-۱ در هتل های ۳ ستاره علاوه بر تلفن اتاق ها باید در طول ۲۴ ساعت تلفن عمومی در دسترس میهمانان باشد.

۸-۱-۲-۲ در هتل های ۴ و ۵ ستاره علاوه بر تلفن اتاق ها در طول ۲۴ ساعت باید تلفن عمومی با حریم مشخص و امکانات لازم برای استفاده آسان سالمندان و بیماران در دسترس باشد.

#### ۸-۱-۳- خدمات تلفن همراه

۸-۱-۳-۱ هتل های ۴ و ۵ ستاره باید امکانات لازم برای شارژ باطری انواع تلفن همراه را داشته باشند.

۸-۱-۳-۲ توصیه می شود در هتل های ۴ و ۵ ستاره امکان تهیه سیم کارت های اعتباری ارزان قیمت و شارژ سیم کارت های اعتباری فراهم باشد.

#### ۸-۲- خدمات اینترنت

۸-۲-۱ در هتل های ۱ تا ۳ ستاره وجود خدمات اینترنت در صورت نیاز میهمان باید قابل ارائه باشد. ارائه این خدمات در اتاق میهمانان الزامی نیست.

۸-۲-۲ در هتل های ۴ و ۵ ستاره خدمات اینترنت باید در اتاق ها و فضاهای عمومی به میهمانان قابل ارائه باشد.

۸-۲-۳ در صورتی که استفاده از اینترنت هزینه جداگانه ای را در بر داشته باشد باید به اطلاع میهمان رسانده شود.

#### ۸-۳- خدمات تجاری

۸-۳-۱ در هتل های ۴ و ۵ ستاره باید مکان ارائه خدمات اینترنت، دریافت و ارسال نمابر، تایپ و شخصی برای ارائه این خدمت وجود داشته باشد. محل ارائه این خدمت باید از بخش اداری هتل مجزا باشد.

۸-۳-۲ در هتل های ۵ ستاره بخش خدمات تجاری باید بتواند بدون محدودیت ساعت به میهمانان خدمات ارائه کند.

۸-۳-۳ هزینه ارائه خدمات تجاری باید برای میهمان روشن و مشخص باشد.

## ۹ خدمات واکسی

۹-۱ در هتل های ۳ تا ۵ ستاره علاوه بر وسایل موجود در اتاق ها ، ارائه خدمات واکس از طریق دستگاه های مخصوص پولیش کفش که در فضاهای عمومی هتل قابل دسترسی باشد الزامی است.

۹-۲ در هتل های ۵ ستاره میهمان باید بتواند خدمات واکس زدن کفش را از خانه داری درخواست کند.

## ۱۰ خدمات لباس شویی

۱۰-۱ وجود خدمات لباس شویی در هتل های ۱ و ۲ ستاره توصیه می شود.

۱۰-۲ در هتل های ۱ و ۲ ستاره در صورتی که میهمان درخواست کند باید اتو و میز اتو در اختیار وی گذاشته شود.

۱۰-۳ در هتل های ۳ ستاره خدمات لباس شویی و اتو حتما باید توسط هتل ارائه شود، حتی در صورتی که بخش لباس شویی در هتل وجود نداشته باشد.

۱۰-۴ در صورتی که هتل ۱ تا ۳ ستاره خدمات لباس شویی و اتو را برون سپاری کرده باشد، تضمین کیفیت این خدمات به عهده هتل است.

۱۰-۵ خدمات لباس شویی، خشک شویی، اتو، تعمیرات و رفوی البسه باید در هتل های ۴ و ۵ ستاره وجود داشته باشد. این خدمات در هتل های ۴ و ۵ ستاره نباید به صورت برون سپاری شده باشد.

۱۰-۶ در هتل های ۴ و ۵ ستاره درخواست خدمات لباس شویی باید از داخل اتاق برای میهمانان امکان پذیر باشد.

۱۰-۷ شیوه مناسب، زمان و مقررات مربوط به تحویل دادن و تحویل گرفتن لباس میهمان برای ارائه خدمات لباس شویی و اتو باید تعریف شده و به شکل مناسب به میهمان اطلاع رسانی شود.

۱۰-۸ نرخ خدمات لباس شویی و اتو باید با جزئیات کامل مشخص و قبل از سفارش به میهمان اطلاع رسانی شود.

## ۱۱ خدمات سرمایش و گرمایش

۱-۱۱ در همه هتل ها سامانه سرمایش و گرمایش داخل اتاق ها باید قابلیت تنظیم و روشن و خاموش کردن توسط میهمان را داشته باشد. تنظیم دمای هوای اتاق نباید از خارج اتاق کنترل شود.

۱۱-۲ امکان استفاده از هوای تازه و جریان آن باید برای میهمانان در همه اتاق ها امکان پذیر باشد.

۱۱-۳ دما و تهویه حمام ها و سرویس بهداشتی اتاق ها باید به گونه ای تنظیم شود که بتواند آسایش میهمان را در استفاده از این تسهیلات فراهم کند.

## ۱۲ سرویس های بهداشتی

### ۱-۱۲ سرویس های بهداشتی اتاق ها

وجود سرویس بهداشتی ایرانی در برخی از اتاق ها در هتل های ۱ تا ۵ ستاره توصیه می شود.

### ۱۲-۲ سرویس های بهداشتی عمومی

۱۲-۲-۱ در طبقاتی که اتاق های هتل در آن ها واقع هستند، حداقل یک چشمه سرویس بهداشتی عمومی در هر راهرو باید وجود داشته باشد.

۱۲-۲-۲ در صورتی که سرویس های بهداشتی اتاق ها از نوع فرنگی هستند، توصیه می شود سرویس های بهداشتی عمومی واقع در طبقات اتاق ها از نوع ایرانی باشند.

۱۲-۲-۳ در سایر فضاهای هتل سرویس های بهداشتی عمومی باید با توجه به نیاز میهمانان ساکن و غیر ساکن در هتل وجود داشته باشد.

۱۲-۲-۴ سرویس های بهداشتی عمومی خانم ها و آقایان باید با علائم مخصوص قابل تشخیص باشند.

۱۲-۲-۵ فضای روشویی و توالت در سرویس های بهداشتی عمومی باید کاملاً مجزا باشد.

۱۲-۲-۶ سرویس های بهداشتی موجود در فضاهای عمومی باید دارای پیش ورودی مناسب و به صورتی واقع شده باشند که هنگام باز شدن در ، از فضای عمومی قابل دیده شدن نباشد.

۱۲-۲-۷ توصیه می شود محل و امکانات مناسب در سرویس بهداشتی عمومی برای تعویض پوشک کودکان تعبیه شود.

- ۱۲-۲-۸ سرویس های بهداشتی عمومی باید مجهز به آب گرم و سرد و تهویه باشند.
- ۱۲-۲-۹ تعداد دفعات نظافت سرویس های بهداشتی عمومی باید با توجه به میزان استفاده میهمانان در ساعات و وقت های مختلف تعیین و حداقل دو بار در روز را شامل شود.
- ۱۲-۲-۱۰ سرویس های بهداشتی عمومی باید مجهز به تجهیزات لازم برای قراردادن وسایل اضافی میهمانان باشد.

### ۱۳ حمام

#### ۱-۱۳ حمام اتاق ها

- ۱۳-۱-۱ فضای دوش/حمام و سرویس بهداشتی باید با جداکننده مناسب تفکیک شود.
- ۱۳-۱-۲ وجود یا عدم وجود وان در اتاق باید به میهمان اطلاع رسانی شود.

#### ۲-۱۳ حمام مشترک

- در صورت وجود حمام مشترک در هتل، دسترسی به حمام ها نباید از طریق فضاهای عمومی باشد.

### ۱۴ تالار میهمان (لابی)

- ۱۴-۱ تالار میهمان در هتل ها باید امکان نشستن، پذیرایی مختصر و رفع خستگی را برای میهمان فراهم کند.
- ۱۴-۲ خدمات پذیرایی در هتل های ۱ تا ۳ ستاره باید از ده صبح تا ده شب در تالار میهمان قابل ارائه باشد.
- ۱۴-۳ خدمات پذیرایی در هتل های ۴ و ۵ ستاره باید به صورت ۲۴ ساعته در تالار میهمان قابل ارائه باشد.

### ۱۵ آسانسور

- ۱۵-۱ ارائه خدمات آسانسور برای هتل های ۱ تا ۳ ستاره ای که بیش از دو طبقه بر روی همکف داشته باشند الزامی است.

۱۵-۲ در هتل های ۱ تا ۳ ستاره ای که ساختمان آن ها میراثی یا قدیمی است، یا به دلیل خصوصیات معماری امکان ارائه خدمات آسانسور وجود ندارد ارائه این خدمات الزامی نیست . در این شرایط باید برای حمل و نقل وسایل کمکی وجود داشته باشد.

۱۵-۳ ارائه خدمات آسانسور برای هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

۱۵-۴ آسانسور مخصوص میهمانان باید از آسانسور کارکنان کاملاً مجزا باشد.

۱۵-۵ تعداد و ظرفیت آسانسورها باید متناسب با ظرفیت هتل بوده و در هتل های ۴ و ۵ ستاره توصیه می شود حداقل یک آسانسور برانکارد بر یا تخت بر وجود داشته باشد.

۱۵-۶ آسانسور باید دارای سیستم ارتباط و اعلام خرابی از داخل کابین بوده و دارای مسئول مشخص با ارائه خدمات ۲۴ ساعته باشد.

۱۵-۷ آسانسورهای هتل باید دارای استانداردهای لازم و گواهی تأیید این استانداردها باشند.

## ۱۶ پارکینگ

۱۶-۱ ارائه خدمات پارکینگ برای هتل ها الزامی است.

۱۶-۲ خدمات پارکینگ برای میهمانان مقیم هتل باید به صورت رایگان باشد.

۱۶-۳ فضای اختصاص داده شده در پارکینگ برای هر خودرو باید خط کشی شده و مشخص باشد. خط کشی ها باید به گونه ای باشد که رفت و آمد برای هر خودرو به راحتی میسر باشد.

۱۶-۴ توصیه می شود در هتل های ۵ ستاره خدمات شستشوی اتوموبیل به میهمانان قابل ارائه باشد.

۱۶-۵ پارکینگ هتل باید دارای مسئول مشخص باشد.

۱۶-۶ در هتل های چهار و پنج ستاره باید امکان پارک و خارج کردن خودرو از پارکینگ توسط مسئول پارک خودرو وجود داشته باشد.

۱۶-۷ توصیه می شود در هتل های ۳ تا ۵ ستاره حداقل ۵۰٪ فضای پارکینگ به صورت سرپوشیده باشد.

۱۶-۸ هتل هایی که دارای تالار یا سالن کنفرانس هستند، باید دارای ظرفیت پارکینگ مناسب با این نوع کاربری هم باشند.

## ۱۷ خدمات ورزشی و تفریحی

۱-۱۷ وجود خدمات ورزشی و تفریحی نظیر استخر، سونا، جکوزی و سالن بدن سازی برای هتل های چهار و پنج ستاره الزامی است. این خدمات باید در هتل ارائه شود.

۲-۱۷ هر یک از فضاهای ورزشی موجود در هتل باید دارای مجوزهای لازم از مراجع ذیربط باشند.

۳-۱۷ در صورتی که هتل به لحاظ موقعیت جغرافیایی دسترسی به ساحل داشته و ورزش ها و تفریحات آبی را داشته باشد وجود استخر، سونا و جکوزی الزامی نیست. ارائه چنین خدماتی برای این هتل ها توصیه می شود.

۴-۱۷ وجود سایر خدمات ورزشی و تفریحی مانند سالن بدن سازی، بلیارد و سایر ورزش ها در هتل های ۴ و ۵ ستاره توصیه می شود.

۵-۱۷ هریک از خدمات ورزشی موجود در هتل ها باید دارای مسئول مشخص باشد. مسئول هریک از بخش های ارائه کننده خدمات ورزشی باید میهمانان را در خصوص احتیاط های لازم و سن و شرایط استفاده راهنمایی کند مگر آن که وسیله مورد نظر فاقد شرایط خاص باشد.

۶-۱۷ خدمات ورزشی و تفریحی هتل باید برای همه میهمانان هتل قابل استفاده باشد.

۷-۱۷ محدودیت های احتمالی استفاده از خدمات ورزشی و تفریحی هتل باید در زمان پذیرش میهمان و در زمان ذخیره جا توسط میهمان اطلاع رسانی شود.

۸-۱۷ قوانین و مقررات و نرخ استفاده از خدمات ورزشی و تفریحی هتل باید به صورت واضح به میهمانان اطلاع رسانی شود.

## ۱۸ خدمات اجلاس، همایش، برگزاری جشن ها و مراسم

۱-۱۸ وجود امکانات و فضاهای لازم مانند سالن های کنفرانس، اتاق جلسات و تالار برای ارائه خدمات اجلاس، همایش، برگزاری جشن ها و مراسم در هتل های ۵ ستاره الزامی است.



- ۱۸-۲ وجود امکانات و فضاهای لازم برای ارائه خدمات اجلاس و همایش در هتل های چهار ستاره الزامی است.
- ۱۸-۳ وجود امکانات لازم برای ارائه خدمات برگزاری جشن ها و مراسم در هتل های چهار ستاره توصیه می شود.
- ۱۸-۴ سالن های اختصاص داده شده به برگزاری جشن ها و مراسم باید از رستوران/ رستوران های هتل مجزا باشند.
- ۱۸-۵ جشن ها و مراسم هتل باید به گونه ای باشد که از نظر ایجاد سروصدا و رفت و آمد برای سایر میهمانان هتل مزاحمت ایجاد نکند.

### ۱۹ خدمات ویژه میهمانان ناتوان یا کم توان

- ۱۹-۱ ورودی هتل های ۱ تا ۵ ستاره باید شرایط لازم برای ورود میهمانان با صندلی چرخ دار را داشته باشد.
- ۱۹-۲ دسترسی به قسمت های مختلف هتل باید با صندلی چرخ دار امکان پذیر باشد.
- ۱۹-۳ در هتل های ۴ و ۵ ستاره باید سرویس بهداشتی عمومی مخصوص میهمانانی که با صندلی چرخ دار حرکت می کنند تعبیه شده باشد.
- ۱۹-۴ وجود اتاق هایی با تسهیلات مناسب برای میهمانانی که با صندلی چرخ دار حرکت می کنند در هتل ها الزامی است.

### ۲۰ نمازخانه

- ۲۰-۱ وجود نمازخانه برای کلیه هتل های ۱ تا ۵ ستاره الزامی است.
- ۲۰-۲ نمازخانه باید در محلی واقع شود که استفاده از آن برای میهمانان غیر ساکن در هتل بدون دسترسی به طبقات اتاق ها امکان پذیر باشد.
- ۲۰-۳ جهت قبله در نمازخانه باید مشخص باشد.
- ۲۰-۴ نمازخانه باید برای خانم ها و آقایان به صورت مجزا وجود داشته و با علائم مخصوص مشخص باشد.
- ۲۰-۵ نمازخانه باید بدون محدودیت زمانی در دسترس میهمانان باشد.

## ۲۱ خدمات فروشگاه‌های

۱-۲۱ وجود خدمات فروشگاه‌های در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره الزامی است.

۲-۲۱ فروشگاه‌های هتل باید در فضای عمومی بوده و دسترسی به آن‌ها از داخل هتل ممکن باشد.

۳-۲۱ خدمات فروشگاه‌های هتل می‌تواند شامل فروشگاه گل، عطریات، جواهرات، صنایع دستی و سوغات و عتیقه، غرفه فروش کتاب و مجلات و غیره باشد.

## ۲۲ خدمات پزشکی

۱-۲۲ وجود خدمات پزشکی در هتل‌های ۵ ستاره توصیه می‌شود. این خدمات می‌تواند در ساعات محدودی ارائه شود. ساعات حضور پزشک در هتل باید به میهمانان اطلاع‌رسانی شود.

۲-۲۲ در هتل‌های ۱ تا ۵ ستاره در شرایط اضطراری باید امکان دسترسی سریع به پزشک یا مرکز درمانی وجود داشته باشد. در صورت نیاز میهمان به همراهی باید فرد مناسب از سوی هتل همراه میهمان گردد.

## ۲۳ خدمات نگهداری از کودکان

ارائه خدمات نگهداری از کودکان در هتل‌های ۴ و ۵ ستاره توصیه می‌شود. در صورت ارائه این خدمات نکات ایمنی، بهداشتی باید رعایت شود و مسئولیت نگهداری صحیح از کودکان باید با هتل باشد.

## ۲۴ خدمات میهمانان ویژه<sup>۱</sup>

هتل‌های ۳ تا ۵ ستاره باید امکان ارائه خدمات میهمانان ویژه را در صورت درخواست و پرداخت هزینه آن به هتل داشته باشند. جزئیات این خدمات مطابق بندهای ۱-۲۴ تا ۶-۲۴ است.

## ۱-۲۴ استقبال

<sup>۱</sup> VIP

از میهمان ویژه باید در پایانه ای که میهمان از طریق آن وارد می شود (فرودگاه، ایستگاه قطار و ...) توسط فردی مناسب با شرایط و موقعیت میهمان استقبال شود. ورود هتل به میهمان باید با خوشامدگویی و انجام تشریفات لازم همراه باشد. در صورت ارائه این خدمت، چگونگی شناسایی میهمان یا فرد استقبال کننده باید از قبل با میهمان هماهنگ شود و نام و شماره تلفن همراه فرد استقبال کننده در اختیار میهمان قرار داده شود.

#### ۲-۲۴ حمل و نقل

۱-۲-۲۴ حمل و نقل میهمان ویژه باید با وسیله نقلیه از قبل آماده شده و شامل موارد زیر باشد:

- از پایانه حمل و نقل تا هتل

- از هتل به پایانه حمل و نقل

- به جاهایی که میهمان قصد رفتن به آن ها را دارد.

۲-۲-۲۴ حمل وسایل میهمان از زمان استقبال تا زمان بدرقه میهمان توسط فردی که برای این کار در نظر گرفته شده است انجام شود.

#### ۳-۲۴ اقامت دادن

۱-۳-۲۴ اقامت میهمان ویژه هتل باید در یکی از بهترین اتاق های هتل باشد.

۲-۳-۲۴ تکمیل کارت ثبت نام میهمان نباید مانند سایر میهمانان و پشت میز پذیرش انجام شود. این مراحل باید بعد از وارد شدن، نشستن و پذیرایی مختصر، یا در اتاق میهمان انجام شود.

۳-۳-۲۴ دمای هوای اتاق میهمان باید قبل از ورود تنظیم شده باشد.

۴-۳-۲۴ در اتاق میهمان باید گل طبیعی تازه قرار داده شود.

#### ۴-۲۴ پذیرایی

۱-۴-۲۴ در بدو ورود میهمان باید پذیرایی مختصر انجام شود.

۲۴-۴-۲ شیرینی و نوشیدنی به همراه تجهیزات مناسب پذیرایی باید در اتاق میهمان قرار داده شود.

۲۴-۴-۳ پذیرایی میهمان ویژه در رستوران و قهوه سرای هتل در هر شرایطی باید با خدمات میزبانی و تشریفات لازم همراه باشد.

#### ۲۴-۵ همراهی

۲۴-۵-۱ ورود میهمان ویژه باید به همه بخش های هتل که با میهمان در ارتباط هستند برای ارائه خدمات ویژه اعلام شود.

۲۴-۵-۲ میهمان باید در صورت نیاز با فرد مناسب با شرایط و موقعیت وی، در طول مدت اقامت در هتل ، داخل و خارج از هتل همراهی شود. این همراهی نباید موجب ایجاد مزاحمت برای میهمان شود. تلفن فرد همراه باید در اختیار میهمان ویژه قرارداد شده و در تمام مدت اقامت در دسترس باشد.

#### ۲۴-۶ بدرقه

۲۴-۶-۱ در صورتی که میهمان نیاز به تهیه بلیط، مجوز خروج و یا هر مورد دیگری داشته باشد، قبل از خروج باید کمک لازم به وی انجام شود.

۲۴-۶-۲ خروج میهمان ویژه از هتل باید با بدرقه میهمان و تقدیم یادبود همراه باشد.

#### ۲۵ اطلاع رسانی

اطلاع رسانی در خصوص خدمات هتل به سه روش اطلاعات نوشتاری ، تابلوهای علائم و توضیحات شفاهی به افراد حاضر در هتل ارائه می شود که ویژگی های هر یک از آن ها به شرح زیر است.

#### ۲۵-۱ تابلوهای اطلاع رسانی

تابلوهای اطلاع رسانی شامل تابلوهایی هستند که به دو صورت می توانند وجود داشته باشند:

- تابلوهایی که فقط در آن‌ها از نمادهای قابل درک توسط عموم مردم استفاده می‌شود.

- تابلوهایی که علاوه بر نمادها، یک متن کوتاه مکمل نیز وجود دارد.

موارد استفاده از این تابلوها و شرایط آن‌ها به شرح زیر است:

۱-۱-۲۵ علائم تصویری به کار گرفته شده در تابلوها باید از نظر نماد مورد استفاده، رنگ و شکل هندسی تابلو، اطلاعات لازم را منتقل کند.

۲-۱-۲۵ به کارگیری علائم باید تابع قوانین و مقررات مشخص شده در مبحث بیستم مقررات ملی ساختمان باشد.

۳-۱-۲۵ هر یک از فضاهایی که میهمان در هتل با آن‌ها در ارتباط است باید دارای تابلوی اطلاع رسانی باشد.

۴-۱-۲۵ مسیر دسترسی به فضاها و خدمات مورد نیاز میهمان و خروجی‌های اضطراری باید با تابلوهای نشان دهنده مسیر مشخص شده باشند.

۵-۱-۲۵ در صورت استفاده از علائم نوری، رنگ مورد استفاده در علامت باید با مفهوم علامت هماهنگ باشد.

۶-۱-۲۵ استفاده از متن مکمل همراه با نماد در تابلوهای اطلاع رسانی، حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد.

۷-۱-۲۵ علائم ترافیکی مورد استفاده در پارکینگ و فضای باز هتل باید با علائم ترافیکی که در کشور استفاده می‌شود مطابقت داشته باشد.

## ۲-۲۵ اطلاعات نوشتاری

اطلاعات نوشتاری اطلاعاتی هستند که به صورت بروشور حاوی متن و یا تابلوهای حاوی متون نوشتاری در اختیار افراد یا در معرض دید آن‌ها قرار می‌گیرند. کلیه اطلاعات نوشتاری در هتل‌ها باید حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی باشند.

## ۱-۲-۲۵ پوشه اطلاعات مورد نیاز میهمان

پوشه اطلاعات مورد نیاز میهمان، مجموعه ای از اطلاعات مورد نیاز میهمان در هتل است که باید در هر یک از اتاق ها وجود داشته و در اختیار میهمان قرار داده شود. این پوشه باید دارای شرایط زیر باشد:

۲۵-۲-۱-۱ از نظر شکل ظاهری مرتب و دارای جلد و ورق های مناسب باشد.

۲۵-۲-۱-۲ دارای اطلاعات زیر باشد:

- تلفن های داخلی ضروری هتل
- تلفن های داخل شهری مورد نیاز میهمان
- معرفی خدمات هتل و ساعات دسترسی به هر یک از خدمات هتل و ذکر رایگان یا هزینه دار بودن هر یک از خدمات
- ساعات ارائه خدمات صبحانه، نهار و شام
- نرخ مکالمات تلفنی داخل شهر، خارج شهر و خارج از کشور
- هزینه اینترنت
- نرخ خدمات لباس شویی
- محدودیت ها و ممنوعیت های هتل
- منوی خدمات غذا در اتاق
- فهرست کانال های تلویزیون
- نحوه تنظیم تلفن برای بیداری صبح
- سایر اطلاعات مربوط به خدمات دیگر مورد ارائه در هتل ها

۲۵-۲-۱-۳ استفاده از سیستم IPTV برای هتل های ۵ ستاره توصیه می شود.

۲۵-۲-۲ تابلوهای نوشتاری

تابلوهای نوشتاری باید حاوی اطلاعاتی در مورد ساعات دسترسی به خدمات فضاهای عمومی مختلف موجود در هتل و محدودیت های احتمالی استفاده از خدمات باشد.

### ۲۵-۲-۳ اطلاعات تارنمای<sup>۱</sup> هتل

داشتن تارنمای اختصاصی برای هتل های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است. تارنمای هتل ها باید دارای ویژگی های زیر باشند:

- حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی در دسترس باشند.
- دارای اطلاعات کاملی از مکان هتل، مسیرهای دسترسی و فاصله هتل تا انواع پایانه های شهری باشند.
- دارای اطلاعات کاملی از انواع خدمات و امکانات هتل، محدودیت ها و نرخ های خدمات و امکانات هتل باشند.
- اطلاعاتی در مورد نحوه ذخیره اتاق را ارائه کنند.
- عکس های واقعی از فضاهای هتل را به نمایش بگذارند.
- دارای اطلاعاتی از رویدادهای هتل باشند.
- دارای اطلاعات مربوط به ارائه خدمات غذا در هتل باشند.
- در صورتی که هتل در مقصد گردشگری خاصی است که میهمانان معمولاً برای استفاده از آن ها در هتل مورد نظر اقامت می کنند ارائه اطلاعات مربوط، آب و هوا، جاذبه ها و غیره نیز توصیه می شود.
- مثال ۱: در هتل هایی که در کنار چشمه های آب گرم قرار دارند ارائه اطلاعات مربوط به امکانات استفاده از آب گرم در هتل یا فاصله مراکزی که نزدیک به هتل است ارائه شود.

### ۲۵-۳ اطلاعات شفاهی

در بدو ورود میهمان ارائه اطلاعات اولیه به صورت شفاهی در مورد هتل و خدمات آن توسط کارکنان قسمت پذیره به میهمان الزامی است.

### ۲۶ ویژگی ظاهری کارکنان هتل

۲۶-۱ کارکنان هتل های ۱ تا ۵ ستاره باید دارای ظاهر آراسته و لباس مرتب و اتو کشیده باشند.

<sup>1</sup> Website

۲-۲۶ توجه خاص به بهداشت شخصی کارکنان هتل، به ویژه ظاهر تمیز الزامی است.

۳-۲۶ استفاده از لباس متحدالشکل برای کارکنان هتل های ۳ تا ۵ ستاره الزامی است. یونیفرم کارکنان باید به صورتی باشد که آن ها را به راحتی از میهمانان متمایز کند.

۴-۲۶ استفاده از نشان (اتیکت) برای کارکنان هتل های ۴ و ۵ ستاره الزامی است. نشان کارکنان باید نشان دهنده اسم و قسمتی که در آن خدمت ارائه می کنند باشد.

## ۲۷ دسترسی به کارکنان

در هتل های ۱ تا ۵ ستاره میهمانان باید بتوانند به صورت ۲۴ ساعته به حداقل یکی از کارکنان هتل که قادر به پاسخگویی باشد، دسترسی داشته باشند.

## ۲۸ رضایت مشتریان

۱-۲۸ در هتل های ۱ تا ۵ ستاره شکایات میهمانان باید ثبت شوند.

۲-۲۸ در هتل های ۱ تا ۵ ستاره شکایات دریافت شده از میهمانان باید پردازش شده و به سرعت بررسی شوند، به گونه ای که حتی الامکان در طول اقامت میهمان در هتل نتیجه بررسی به میهمان ارائه شود. پیگیری شکایات نباید سبب ناراحتی مضاعف و صرف وقت میهمان شود.

۳-۲۸ در هتل های ۴ و ۵ ستاره باید سامانه ارزیابی رضایت مشتری و رسیدگی به شکایات وجود داشته باشد.

۴-۲۸ فرم نظرسنجی و پیشنهادات و انتقادات باید در همه اتاق ها قرار داده شده و از میهمان درخواست شود آن را در صندوق پیشنهادات بیاندازد.



## پیوست الف

### (اطلاعاتی)

#### فرم درجه بندی مهمان خانه ها (هتل ها) ی کشور

فرم درجه بندی مهمان خانه ها (هتل ها) ی کشور حاوی اطلاعاتی است که نشان دهنده حداقل زیربنای الزامی برای هر یک از هتل های ۱ تا ۵ ستاره، فضاهای الزامی و اندازه آن ها در هر یک از هتل های ۱ تا ۵ ستاره است. این فرم در سال ۱۳۴۶ تدوین شده و آخرین بار در سال ۱۳۶۸ در سازمان ایرانگردی و جهانگردی کشور مورد بازنگری قرار گرفته و تا حال حاضر مبنای صدور موافقت اصولی و تأیید نقشه های هتل ها بوده است.

یاد آوری ۱- محتوای این فرم بدون تغییر آورده شده است.

یاد آوری ۲- در این فرم واژه مهمان خانه به معنای هتل است.

جدول الف-۱ - فرم درجه بندی مهمان خانه ها (هتل ها) ی کشور

ردیف	شرح مشخصات	یک ستاره	دو ستاره	سه ستاره	چهار ستاره	پنج ستاره	ملاحظات
۱	رعایت این ضوابط از تاریخ ابلاغ برای طراحی و احداث کلیه مهمانخانه ها (هتل ها) در سراسر کشور لازم الاجرا می باشد.	*	*	*	*	*	
۲	رعایت این ضوابط با استثنای ماده ۳ برای ساختمان های موجودی که بعد از تاریخ ابلاغ این ضوابط با تبدیل آن ها به مهمانخانه (هتل) نهایتاً تا سه ستاره موافقت خواهد شد لازم الاجرا می باشد.		*	*			
۳	حداقل تعداد اطاق برای مهمان خانه های احداثی برابر است با:	۱۰	۲۰	۳۰	۵۰	۱۰۰	در موارد استثنایی و وجود موقعیت و شرایط خاصی که مراتب توسط کارشناس فنی بصورت گزارش مستدلی ارائه و مورد قبول کمیته فنی جهانگردی واقع شود میتوان اعداد ذکر شده را تا حد قابل قبول تقلیل داد.
۴	حداقل تعداد اطاق (مسافر) برای مهمان خانه های تبدیلی برابر است با:	۱۰	۱۵	۲۰			در موارد استثنایی و وجود موقعیت و شرایط خاص که مراتب توسط کارشناس فنی بصورت گزارش مستدلی ارائه و مورد قبول کمیته فنی جهانگردی واقع شود میتوان اعداد ذکر شده را تا حد قابل قبول تقلیل داد.

اسامی این مناطق از طرف سازمان میراث فرهنگی کشور اعلام خواهد شد.	*	*	*	*	*	طرح ساختمان‌های احداثی و ساختمان‌های تبدیلی در مناطق حفاظت شده از نظر معماری و شهرسازی باید به تأیید سازمان میراث فرهنگی کشور نیز برسد.	۵
	*	*	*	*	*	نقشه‌های معماری، محاسباتی و تأسیساتی که توسط متقاضی ارائه می‌شود باید به ترتیب توسط مهندسان آرشیوتکت محاسبه و تأسیساتی که دارای پروانه اشتغال به کار از وزارت مسکن و شهرسازی هستند تهیه و با درج تاریخ، امضاء شوند (ارائه فتوکپی پروانه اشتغال بکار الزامی است). تبصره: طرح مهمانخانه‌های ۴ و ۵ ستاره باید توسط مهندسان مشاور درجه‌بندی شده سازمان برنامه و بودجه تهیه شود.	۶



۷	تبصره ۲: نقشه‌های محاسباتی و تأسیساتی باید توسط متقاضی پس از تأیید نقشه‌های معماری ارائه شود.	*	*	*	*	*
۸	مناسب بودن زمین پیشنهادی و یا محل ساختمان تبدیلی باید پس از بازدید و تأیید کارشناس معماری و یا ساختمانی به تأیید کمیته فنی جهانگردی نیز برسد. تبصره: زمین یا ساختمان باید دسترسی مستقیم به خیابان با حداقل عرض مندرج در ستون‌های مقابل داشته و باید از مکان‌هایی از قبیل تعمیرگاه‌های بزرگ، پمپ بنزین، مراکز نظامی، بیمارستان‌ها و... که از نظر بهره‌برداری هم‌ساز و متناسب با مهمان‌خانه‌ها نیستند بدور باشد.	*	*	*	*	۸ ۱۰ ۱۲ ۱۴ ۱۵
۹	حداقل مساحت زمین لازم جهت مهمان‌خانه بر حسب درجه به مترمربع برابر است با:	۲۵۰۰	۲۰۰۰	۱۰۰۰	۶۰۰	۴۰۰
	در موارد استثنائی، نیاز مبرم و موقعیت خاص که مراتب توسط کارشناس فنی بصورت گزارش مستدلی ارائه و مورد موافقت کمیته فنی جهانگردی واقع شود میتوان مساحت زمین را تا حد قابل قبول تقلیل داد.					
۱۰	حداکثر نسبت زیربنای هر طبقه (به استثنای زیرزمین و پارکینگ) به مساحت زمین برابر است با:  تبصره: نسبت‌های ذکر شده زمانی قابل اعمال است که مغایر ضوابط شهرداری محل یا دستگاه ذیربط محلی نباشد.	%۶۰	%۶۵	%۷۰	%۷۵	%۸۰
	در موارد استثنائی، نیاز مبرم و موقعیت خاص که دلائل بصورت گزارش مستدلی ارائه و مورد موافقت کمیته فنی جهانگردی واقع شود میتوان نسبت‌های ذکر شده را تا حد قابل قبول افزایش داد.	*	*	*	*	*

	*	*	*	*	*	نصف مساحت محوطه (فضای باز) باید به فضای سبز اختصاص داده شود.	۱۱
--	---	---	---	---	---	---	----

					<p><b>پارکینگ:</b> در صورتی که شهر یا محل تأسیس دارای طرح جامع و تفصیلی باشد تعداد پارکینگ جهت اتومبیل سواری باید برابر تعداد معین شده در طرح جامع یا تفصیلی باشد در غیر این صورت بازاء تعداد اطاق مهمان ذکر شده در ستون های مقابل یک واحد پارک در نظر گرفته شود:</p> <p>تبصره ۱: در هر صورت تعداد پارکینگ پیش بینی شده نباید از اعداد مندرج در ستون های مقابل کمتر باشد:</p> <p><b>مشخصات پارکینگ:</b></p> <p>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 می توان از دو در ورودی برای پارکینگ استفاده نمود.</p> <p>ب: حداقل ارتفاع ورودی پارکینگ ۲ متر می باشد.</p> <p>ج: زیر زمین به منظور استفاده پارکینگ باید دارای دسترسی مستقیم به طبقات باشد (پله و آسانسور).</p> <p>د: حداقل عرض رامپ جهت دسترسی به پارکینگ برای حداکثر ۲۰ واحد ۳/۵ متر واز ۲۰ واحد به بالا حداقل ۵ متر است. ضمناً می توان دو راه ورودی و خروجی هر یک به عرض ۳/۵ متر پیش بینی نمود (با در نظر گرفتن بند الف).</p> <p>و: فضای لازم برای هر پارک ۵×۳ متر می باشد و چنانچه پارک دو اتومبیل در کنار یکدیگر پیش بینی 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) پیش بینی گردد (اتومبیل ها نباید هنگام ورود و خروج مزاحم یکدیگر باشند).</p> <p>ز: در مواقعی که پارکینگ در فضای باز پیش بینی میشود سطح لازم برای هر اتومبیل ۱۵ متر مربع یعنی ۵×۳ متر باید در نظر گرفته شود.</p>	۱۲
	۵	۵	۵	۵	۶	
	۳۰	۲۰	۱۲	۸	۴	
	*	*	*	*	*	
	*	*	*	*	*	
	*	*	*	*	*	
	*	*	*	*	*	
	*	*	*	*	*	
	*	*	*	*	*	

				*	*	تبصره ۲: چنانچه هتل دارای سالن‌های متعدد از قبیل جشن‌ها، کنفرانس، برگزاری مراسم، سمینارها و یارستوران و تریا در ارتباط با خارج مهمان‌خانه 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 مهمان‌خانه به تعداد لازم پیش‌بینی شود.	
				*	*	<b>ورودی مهمان‌خانه</b> در ورودی مهمان‌خانه باید عریض و کاملاً مشخص باشد و به خیابان باز شود. در صورت وجود شرایط خاص اقلیمی باید از دو در مقابل یکدیگر (با فاصله مناسب) استفاده گردد. ضمناً مقابل در ورودی مهمان‌خانه حتی المقدور باید محلی جهت توقف و انتظار وسائط نقلیه به منظور پیاده یا سوار کردن مهمانان مهمان‌خانه در نظر گرفته شود به طوری که وسائط نقلیه بوسیله آن بتوانند خود را از کوچه یا خیابان کنار کشیده و در داخل محوطه مهمان‌خانه و مقابل در ورودی، مهمانان را پیاده یا سوار نمایند.	۱۳
				*	*	<b>سرسرای ورودی شامل:</b> پیش‌خوان پذیرش مجهز به سیستم رایانه، صندوق امانات، قسمت نشیمن و استراحت (لابی) با سرویس‌های بهداشتی مجزای زنانه و مردانه (در محل مناسب). مساحت سالن نشیمن (لابی) مهمان‌خانه یک ستاره به نسبت هر اطاق حداقل ۰/۹ مترمربع و دو ستاره حداقل ۱/۱ مترمربع مشروط بر آن‌که حداقل به ترتیب از ۱۵ و ۲۰ مترمربع کمتر نباشند.	۱۴



					<p><b>سرسرای ورودی شامل:</b> پیش خوان (پذیرش و اطلاعات مجهز به سیستم رایانه)، محل انتظار، سالن نشیمن (لابی) با امکان پذیرائی (نوشیدنی های سرد و گرم) باپیش بینی محلی برای تماشای تلویزیون، اداری و حسابداری، تلفن خانه صندوق امانات، اطاقک نگهداری موقت چمدان های مهمانان و سرویس های بهداشتی مجزای زنانه و مردانه (در محل مناسب). حداقل مساحت سالن نشیمن (لابی) برای مهمان خانه سه ستاره به نسبت هر اطاق ۱/۳ مترمربع می باشد مشروط بر آنکه مساحت نشیمن (لابی) از ۶۰ مترمربع کمتر نباشد.</p>	۱۵	
			*		<p><b>سرسرای ورودی شامل:</b> پیش خوان (اطلاعات، پذیرش مجهز به سیستم رایانه، ذخیره اطاق، صندوق دار)، صندوق امانات، اطاقک نگهداری موقت چمدان های مهمانان، محل انتظار، سالن نشیمن (لابی) با امکان پذیرائی (نوشیدنی های سرد و گرم) باپیش بینی محلی برای تماشای تلویزیون و سرویس های مجزای زنانه و مردانه در محل مناسب. حداقل مساحت سالن نشیمن (لابی) به نسبت هر اطاق برای هتل چهارستاره ۱/۷۵ مترمربع و برای پنج ستاره ۲ مترمربع می باشد مشروط بر آن که مساحت سالن نشیمن (لابی) برای مهمان خانه چهارستاره از ۱۵۰ مترمربع و برای مهمان خانه پنج ستاره از ۲۰۰ مترمربع کمتر نباشد.</p>	۱۶	
		*	*		<p>اموراداری شامل اطاق مدیر، معاون، حسابداری، کارگزینی و غیره در همکف یا حداکثر با یک طبقه اختلاف سطح از همکف و یا در محل مناسب باید پیش بینی شود.</p>	۱۷	
		۳	۳	۲	۱	<p>تلفن عمومی باکابین مخصوص در محل مناسب سرسرای ورودی حداقل به تعداد:</p>	۱۸
		*	*	*		<p>تلفن مخصوص تماس های راه دور حداقل یک کابین در محل مناسب سرسرای ورودی.</p>	۱۹

<p>رستورانی که پنجره به فضای آزاد داشته باشد مناسبتر است.</p>	<p>۱/۸</p>	<p>۱/۵</p>	<p>۱/۲</p>	<p>۱/۲</p>	<p>۱</p>	<p>سالن رستوران باید متناسب با وضع مهمان‌خانه در نظر گرفته شود و بازه هر اطاق حداقل سطح لازم به مترمربع برابر است با:</p> <p>تبصره ۱: وجود رستوران در مهمان‌خانه‌های یک و دو ستاره اجباری نیست و در صورت وجود، بازه هر اطاق حداقل سطح لازم به مترمربع برابر است با:</p> <p>تبصره ۲: در هر صورت مساحت سالن رستوران نباید در مهمان‌خانه یک ستاره از ۴۰ مترمربع و در دو ستاره از ۵۰ مترمربع کمتر باشد.</p> <p>تبصره ۳: وجود صبحانه‌خوری در مهمان‌خانه‌های یک و دو ستاره متناسب با ظرفیت آن‌ها اجباری است.</p> <p>تبصره ۴: رستوران مهمان‌خانه به خصوص رستورانی که در آن علاوه بر مهمان مقیم هتل، از افراد غیرنیز پذیرائی می‌شود گذشته از این که مساحت آن باید متناسب و بزرگ‌تر در نظر گرفته شود لازم است ضمن ارتباط مستقیم با داخل مهمان‌خانه دارای در ورودی مستقل به خیابان بوده و یا اینکه راه ارتباطی آن (مخصوصاً در مورد رستوران‌هایی که در طبقات بالا و یا زیرزمین قرار دارند) طوری در نظر گرفته شود که مزاحم فضاهای داخل مهمان‌خانه بخصوص سالن نشیمن (لابی) نشده و محل آسایش مسافرین نشود.</p>	<p>۲۰</p>
	<p>*</p>					<p>سایر رستوران‌ها شامل رستوران‌های سنتی و رستوران‌های اختصاصی.</p>	<p>۲۱</p>
	<p>٪۶۰</p>	<p>٪۵۵</p>	<p>٪۵۰</p>	<p>٪۴۵</p>	<p>٪۴۰</p>	<p>حداقل نسبت مساحت آشپزخانه به مساحت رستوران برابر است با:</p>	<p>۲۲</p>
	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>آشپزخانه باید مجهز و شامل قسمت‌های آماده‌سازی، تهیه غذاهای سرد و گرم و شستشوی ظروف مطابق با مقررات و آئین‌نامه‌های بهداشتی بوده و دارای پنجره با سطحی مناسب به فضای آزاد باشد.</p>	<p>۲۳</p>
	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>*</p>			<p>آبدارخانه متناسب با ظرفیت سالن رستوران.</p>	<p>۲۴</p>
	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>*</p>			<p>فضای لازم (فیلتر) بین رستوران و آشپزخانه متناسب با سطح آشپزخانه جهت جلوگیری از پخش بو، سروصدا و دید با پیش‌بینی تهویه هوا.</p>	<p>۲۵</p>

	*	*	*	*	*	سرویس‌های بهداشتی مجزای زنانه و مردانه به تعداد مناسب جهت مهمانان با پیش‌ورودی (فیلتر) در مجاورت سالن رستوران. تبصره: پیش‌ورودی (فیلتر) جهت سرویس‌های بهداشتی مهمان‌خانه‌های ۱ و ۲ ستاره در صورت عدم امکان الزامی نمی‌باشد.	۲۶
	*	*				سالن چای‌خانه (کافی شاپ) و آبدارخانه مخصوص آن متناسب با موقعیت و ظرفیت آشپزخانه. این سالن باید در مجاورت فضاهای عمومی از قبیل سالن نشیمن (لابی) مشرف به خیابان و یا به مناظر زیبایی اطراف پیش‌بینی شود.	۲۷
	*	*	*			کافه تریا در مجاورت سالن نشیمن	۲۸
	*	*	*	*	*	مغازه‌های مختلفی از قبیل گل‌فروشی، عطریات، جواهرات، غرفه صنایع‌دستی، عتیقه‌فروشی، نمایشگاه و سایر مغازه‌های مناسب مهمان‌خانه را میتوان در نظر گرفت مشروط بر آن‌که ورودی به خیابان یا معابر نداشته باشند. تبصره ۱: پیش‌بینی مغازه‌های مذکور و یا تعدادی از آن‌ها در مهمان‌خانه‌های ۴ و ۵ ستاره الزامی است. تبصره ۲: پیش‌بینی مراکز و مجموعه‌های تجاری در مجاورت مهمان‌خانه بلامانع است مشروط بر آن‌که ارتباط مستقیم به مهمان‌خانه نداشته و دارای ورودی مستقل از معبر یا خیابان باشد. تبصره ۳: احداث مهمان‌خانه بر روی پاساژ مجاز نمی‌باشد مگر آن‌که موقعیت زمین به نحوی باشد که بتوان برای پاساژ ورودی مستقلی به فاصله مناسب از ورودی مهمان‌خانه در نظر گرفت در این صورت سرسرای ورودی و سالن نشیمن (لابی) باید در طبقه همکف و اطاق‌های مهمانان حداکثر در طبقه دوم پیش‌بینی شود. ضمناً سقف پاساژ نباید به حیاط خلوت اطاق‌های مهمانان ارتباط داشته باشد.	۲۹
	*	*				آرایشگاه مردانه و زنانه مجزا.	۳۰

	*	*				واکسی	۳۱
	*	*				غرفه فروش کتب، مجلات، روزنامه، فیلم و اسلاید.	۳۲
	*	*				دفتر خدمات تاکسی برای مهمانان مهمانخانه.	۳۳
	*					باجه ذخیره بلیط مسافرت و خدمات فرهنگی.	۳۴
	*	*				باجه امور بانکی و ارز.	۳۵
	*	*				باجه دورنویس، تلکس، پست و تلگراف.	۳۶
	*	*				غرفه عرضه شیرینی، شکلات و امثال آن.	۳۷
	*					محل برگزاری نمایشگاه‌های هنری.	۳۸
در موارد خاص این درصد با موافقت کمیته فنی جهانگردی قابل تغییر است.	۱۴	۱۳	۱۲	۱۰	۹	حداقل مساحت اطاق یک نفره باتخت خواب بابعاد ۲×۱ متر و بدون احتساب فضای حمام و راهرو ورودی به متر مربع برابر است با: تبصره: حداقل ۱۵٪ از تعداد کل اطاق‌های مهمانان باید یک نفره باشد.	۳۹
در موارد خاص این درصد با موافقت کمیته فنی جهانگردی قابل تغییر است.	۱۷	۱۶	۱۴	۱۲	۱۱	حداقل مساحت اطاق دو نفره یک تخته باتخت خواب بابعاد ۲×۱/۵ متر و بدون احتساب فضای حمام و راهرو و ورودی به متر مربع برابر است با: تبصره: حداقل ۳۰٪ از تعداد کل اطاق‌های مهمانان باید دو نفره یک تخته باشد.	۴۰
	۱۸	۱۷	۱۵	۱۴	۱۲	حداقل مساحت اطاق دو نفره دو تخته بابعاد هر تخت ۲×۱ متر و بدون احتساب فضای حمام و راهرو ورودی به متر مربع برابر است با:	۴۱
	*	*	*	*	*	کلیه اطاق‌ها باید دارای نور طبیعی باشند و ارتفاع کف پنجره نباید از ۱ متر بیشتر باشد و سطح پنجره‌ها نیز باید متناسب با اقلیم منطقه در نظر گرفته شود.	۴۲
	۱/۶	۱/۶	۱/۴	۱/۲	۱	اطاق‌ها باید دارای گنجه توکار با حداقل عمق ۶۰ سانتیمتر و ارتفاع ۲ متر در محل مناسب باشند و طول آن‌ها حداقل برابر اعداد مندرج در مقابل باشد:	۴۳

						پیش‌بینی محلی برای بالش و پتوی اضافی در داخل گنجه و یا در مکان مناسب اطاق (جاسازی) و محلی مناسب برای زیر چمدانی.	۴۴
	*	*	*	*			

					<p>۴۵ سرویس بهداشتی در کلیه اطاق‌ها شامل دستشوئی، توالت و زیردوشی مجهز به دوش دیواری به مساحت حداقل ۳ متر مربع.</p> <p>تبصره ۱: در موارد خاص با موافقت کمیته فنی جهانگردی میتوان برای درصدی از اطاق‌ها فقط دستشوئی مجهز به شیر مخلوط (آب سرد و گرم) در محل مناسب اطاق پیش‌بینی نمود.</p> <p>تبصره ۲: در مناطق خیلی گرم یا خیلی مرطوب داشتن دوش برای کلیه اطاق‌ها اجباری است.</p> <p>تبصره ۳: در طبقات برای اطاق‌های فاقد سرویس بهداشتی، باید سرویس‌های بهداشتی عمومی طبق مشخصات زیر در نظر گرفت:</p> <p>الف: فضای سرویس‌های بهداشتی عمومی زنانه و مردانه باید به طور مجزا از یکدیگر در محل مناسب به گونه‌ای پیش‌بینی شود که هر یک دارای دو فضا بوده به طوری که بتوان فضای اول را بعنوان ورودی و برای استقرار دستشوئی‌ها و فضای دوم را برای توالت‌ها در نظر گرفت. تعداد دستشوئی و توالت در هر یک از سرویس‌های بهداشتی باید یک دستگاه بازاء تعداد اطاق‌های بدون سرویس مندرج در ستون مقابل باشد.</p> <p>ب: چنانچه تعداد اطاق‌های بدون سرویس بهداشتی در هر طبقه کمتر از اعداد ذکر شده در بالا باشد و وجود یک دستگاه توالت ایرانی، یک دستگاه توالت فرنگی و یک دستگاه دستشوئی در هر یک از سرویس‌های بهداشتی عمومی مردانه و زنانه الزامی است.</p> <p>ج: حمام‌های عمومی زنانه و مردانه باید به طور جداگانه در محل مناسب پیش‌بینی و هر واحد آن باید دارای فضای رختکن و فضای دوش مجزا از رختکن (به وسیله دیوار) باشد. تعداد آن باید یک دستگاه زنانه و یک دستگاه مردانه بازاء تعداد اطاق‌های بدون سرویس بهداشتی مندرج در ستون مقابل باشد.</p>
			*	*	
			*	*	
			*	*	
			*	*	
			۴	۶	
			*	*	
			۶	۸	

<p>درصد پیش‌بینی شده باید به تأیید کمیته فنی جهانگردی برسد.</p>	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>*</p>	<p>چنانچه تعداد اتاق‌های بدون سرویس هر طبقه کمتر از اعداد ذکر شده در بالا باشد وجود یک دستگاه حمام زنانه و یک دستگاه مردانه مجزا با رختکن الزامی است.</p> <p>تبصره ۴: درصدی از سرویس‌های بهداشتی اتاق‌ها و سرویس‌های بهداشتی عمومی، با توجه به موقعیت و نیاز مهمانان (بیمار، اقلیت‌های مذهبی و اتباع خارجی) باید دارای توالت فرنگی باشند.</p> <p>تبصره ۵: در صورت تعبیه توالت فرنگی در اتاق‌ها، نصب بیده ضروری است.</p> <p>تبصره ۶: فضای توالت، دستشویی‌ها و حمام‌های عمومی مردانه و زنانه باید در عین مستقل بودن، در محل مناسب (انتهای راهروها) و دور از یکدیگر پیش‌بینی شوند.</p> <p>تبصره ۷: فضای سرویس‌های بهداشتی عمومی باید به فضای بازی احیاط خلوت که اتاق‌ها از آن تهویه نمی‌شوند پنجره داشته باشد.</p> <p>تبصره ۸: فضای سرویس‌های بهداشتی عمومی باید طوری طراحی شود که با باز کردن در ورودی آن‌ها داخل فضای دستشویی‌ها دیده نشود.</p> <p>تبصره ۹: محل شستشوی زمین‌شوی‌های، سطل آشغال و وسایل نظافت مهمان‌خانه شامل حوضچه‌ئی با آب سرد و گرم و محلی برای نگهداری مواد پاک‌کننده و ضد عفونی‌کننده باید در قسمت جداگانه‌ای از فضای سرویس‌های بهداشتی عمومی پیش‌بینی شود.</p>	<p>۴۵</p>
			<p>*</p>			<p>در مهمان‌خانه‌های سه ستاره که کلیه اتاق‌ها دارای سرویس بهداشتی اختصاصی می‌باشد در هر طبقه و در انتهای راهرو طبقات باید یک دستگاه توالت ایرانی با دستشویی پیش‌بینی شود.</p>	<p>۴۶</p>
			<p>۳/۵</p>			<p>سرویس بهداشتی در کلیه اتاق‌ها شامل دستشویی، توالت و زیردوشی یا وان مجهز به دوش دیواری (متحرک) به مساحت حداقل (متر مربع):</p>	<p>۴۷</p>

					سرویس بهداشتی در کلیه اطاق ها شامل دستشوئی، توالت و وان یا زیردوشی مجهز به دوش دیواری(متحرک)به مساحت حداقل (مترمربع)	۴۸	
	۴	۴					
	*	*	*	*	*	در صورتی که در یک مهمان خانه،اطاق های مرتبط(کانکت)در نظر گرفته شود هر کدام از اطاق های مرتبط باید به تنهائی کلیه ضوابط و شرایط موردنیاز یک اطاق مستقل راداشته و درضمن درارتباطی بین دو اطاق باید مضاعف (دودر) باشد.	۴۹
اطاق خواب و نشیمن باید طوری طراحی شوندکه هر دو دارای پنجره به فضای خارج بوده و درضمن ارتباط معماری مناسبی با هم داشته باشد.	*	*		*	*	سوئیت باید شامل اطاق خواب،فضای نشیمن با نور طبیعی برای هر دو فضا باشدو نشیمن باید مجهز به تلویزیون و میز تحریر،آبدارخانه کوچک باکابینت در محل مناسب بصورت باز یا بسته و مجهز به هود، فربرقی، یخچال،و سرویس بهداشتی (توالت،دستشوئی و وان یا زیردوشی مجهزبه دوش دیواری ویا متحرک) به نسبت حداقل ۱۰٪/اطاق های مهمانان باشد. تبصره:درصورت پیش بینی سوئیت برای هتل های سه ستاره و پایین تر،رعایت مفاد ماده فوق الزامی است.	۵۰
اطاق های خواب و سالن ها باید طوری طراحی شوندکه هر کدام دارای پنجره به فضای آزادباشند.	*			*	*	آپارتمان به تعداد مورد نیاز شامل اطاق های خواب، سالن پذیرائی و نهارخوری مجهز به تلویزیون،میز تحریر،آشپزخانه کوچک مجهز به هود و فر برقی، یخچال و کابینت، سرویس های بهداشتی (توالت،دستشوئی و وان یا زیردوشی مجهز به دوش دیواری و یا متحرک) انباری و در صورت نیاز اطاق همراه. تبصره ۱:حداقل دودستگاه سرویس بهداشتی کامل ضروری است. تبصره ۲:حداقل یک واحد آپارتمان الزامی است.	۵۱



						<p>۵۲ واحد مسکونی مدیر: در صورت پیش بینی، باید حتی المقدور مستقل از ساختمان مهمان خانه و به صورت مجزا در محوطه، دور از دید مستقیم مهمانان و کارکنان در نظر گرفته شود. در صورت عدم امکان، می توان بصورت سوئیت یا آپارتمان مستقل در ساختمان مهمان خانه و با ورودی جداگانه در نظر گرفت.</p>	*	*	*	*	*		
						<p>۵۳ پیش بینی بالکن (تراس) در صورت وجود چشم انداز زیبا نظیر دریا، جنگل، پارک و غیره.</p>	*	*	*	*	*		
						<p>۵۴ در صورت پیش بینی بالکن (تراس) برای اطاق های مهمانان باید علاوه بر مجزا بودن و عدم امکان دسترسی به یکدیگر، مشرف به هم نیز نباشند.</p>	*	*	*	*	*		
						<p>۵۵ ارتفاع اطاق مهمان نباید در سقف های افقی از ۲/۶۰ متر و در سقف های شیب دار بطور متوسط از ۲/۴۰ متر کمتر باشد. ضمناً حداقل ارتفاع پائین ترین قسمت سقف شیب دار در داخل اطاق نباید از ۲/۲۰ متر کمتر باشد.</p>	*	*	*	*	*		
						<p>۵۶ دیوارهای مشترک بین دو اطاق جهت جلوگیری از انتقال صوت باید با آجر سفالی تیغه (مجوف) یا مشابه به ضخامت حداقل برابر اعداد مندرج در مقابل اجراء شود بدیهی است در صورت استفاده از سایر مصالح ساختمانی، عملکرد آن باید حداقل مطابق عملکرد آجرهای مذکور باشد.</p>				۱۹	۹	۹	
						<p>۵۷ دیوارهای مشترک بین دو اطاق جهت جلوگیری از انتقال صوت باید بصورت دو جداره (با فاصله استاندارد) با آجر سفالی تیغه (مجوف) یا مشابه هر کدام به ضخامت حداقل برابر اعداد مندرج در مقابل اجراء شود. بدیهی است در صورت استفاده از سایر مصالح ساختمانی، عملکرد آن باید حداقل مطابق عملکرد دیوار دو جداره مذکور باشد.</p>						۹	۹

						<p>پیش‌بینی محل مناسبی در طبقات برای ارائه خدمت به اطاق‌ها که این محل باید فقط با یک در به راهرو طبقات ارتباط داشته و شامل سه فضای مجزا به شرح ذیل باشد: فضای اول به عنوان آبدارخانه که به وسیله در مذکور به راهرو طبقات ارتباط داشته و محل استقرار ماشین یخ‌ساز و آب سردکن می باشد. فضای دوم به عنوان خانه‌داری که به وسیله یک در به آبدارخانه مرتبط شده برای نگهداری پتو، ملحفه و ... در نظر گرفته میشود. فضای سوم نیز پله خدماتی و محل استقرار آسانسور حمل بار (به تعداد مورد نیاز) است که این پله و آسانسور (ها) به آشپزخانه منتهی گردیده و در طبقات به وسیله یک در به خانه‌داری مرتبط می شود.</p> <p>تبصره ۱: در هتل‌های یک و دو ستاره نیز در صورت لزوم در هر طبقه باید محل مذکور پیش‌بینی شود.</p> <p>تبصره ۲: در صورت پیش‌بینی کانالی جهت انداختن ملحفه، این کانال باید از خانه‌داری طبقات به قسمت رخت‌شویخانه (لاندری) منتهی گردد.</p> <p>تبصره ۳: قفسه پله خدمات باید بطور غیرمستقیم و از طریق روم سرویس و یا آبدارخانه به آشپزخانه منتهی شده تا از پخش بوی پخت‌وپز آشپزخانه به طبقات جلوگیری شود.</p>	۵۸
	*	*	*	*	*		
	*	*	*	*	*		
	*	*	*	*	*		
						<p>در مهمان‌خانه‌های بیش از دو طبقه بر روی همکف باید آسانسورهای نفربر به تعداد مورد نیاز و به ظرفیت مناسب پیش‌بینی شود.</p>	۵۹
	*	*	*	*	*		
						<p>فضای ورودی به پله و آسانسورهای نفربر باید متناسب و وسیع در نظر گرفته شود.</p>	۶۰
	*	*	*	*	*		

	*	*	*	*	*	پیش‌بینی پله فرار در محل مناسب و مطابق اصول ایمنی (مورد تأیید دستگاه ذیربط) برای ساختمان های بیش از دو طبقه بر روی همکف. تبصره ۱: پله فرار باید بصورت باز (در فضای باز) و یا بصورت بسته با دو در ایمنی پیش‌بینی شود. تبصره ۲: حداکثر فاصله پله فرار از دورترین اطاق نباید بیش از ۳۰ متر بوده و باید در طبقه همکف به محوطه باز و یا معبر عمومی منتهی شود.	۶۱
	*	*	*	*	*	پیش‌بینی سیستم اعلام و اطفاء حریق طبق ضوابط و تأیید سازمان ایمنی و آتش‌نشانی و یا سازمان های ذیربط محلی و رعایت استانداردهای بین‌المللی الزامی است.	۶۲
	*	*	*	*	*	اطاق‌های مهمانان عموماً در طبقه اول (بالای همکف) و بالاتر پیش‌بینی شده و حتی‌المقدور نباید در طبقه همکف اطاق مهمان در نظر گرفته شود. بدیهی است در صورت پیش‌بینی در طبقه همکف جهت جلوگیری از اشراف عابرین بداخل اطاق‌ها ارتفاع کف پنجره نسبت به کف محوطه اطراف ساختمان نباید از ۲ متر کمتر باشد (در این صورت ارتفاع کف طبقه همکف نسبت به محوطه نباید از ۱/۲۰ متر کمتر باشد).	۶۳
	*	*	*	*	*	اطاق مهمانان معلول (جنگی) باید در اولین طبقه‌ای که به اطاق‌های مهمانان اختصاص داده میشود پیش‌بینی شود و سایر تسهیلات نیز باید براساس ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری برای معلولین جسمی و حرکتی مصوبه مورخ ۶۸/۳/۸ شورای عالی شهرسازی و معماری ایران تأمین شود.	۶۴

	۲/۰۰	۱/۷۰	۱/۵۰	۱/۴۰	۱/۲۰	<p>۶۵ عرض راهرو طبقات باید متناسب با طول آن بوده ولی در هر صورت تا ۱۸ متر طول نباید دارای عرضی کمتر از اعداد مقابل باشد:</p> <p>تبصره: برای تأمین نور طبیعی و تهویه راهروها باید حتی الامکان در انتهای راهروها و یا دیوارهای جانبی، پنجره به فضای خارج پیش بینی شود.</p>	
	*	*	*	*	*		
						<p>۶۶ در صورت در نظر گرفتن اطاق مهمان در دو طرف راهرو ورودی اطاق ها حتی الامکان نباید روبروی یکدیگر قرار گیرند.</p>	
	*	*	*	*	*		
						<p>۶۷ در صورتی که اطاق های مهمانان به ناچار از نور حیاط خلوت استفاده نمایند حداکثر تا چهار طبقه نباید عرض حیاط خلوت از ۳ متر و مساحت آن از ۱۲ متر مربع کمتر باشد و بازاء هر طبقه بیشتر از ۴ طبقه ۲۵ سانتی متر به عمق فضای مقابل پنجره ها باید اضافه شود.</p> <p>تبصره ۱: در مناطق گرمسیر نظیر استانهای خوزستان و سیستان و بلوچستان و ... ابعاد حیاط خلوت میتواند نیم متر کمتر از اندازه های مذکور باشد.</p> <p>تبصره ۲: در هر صورت ابعاد و مساحت حیاط خلوت ها نباید از ابعاد تعیین شده توسط شهرداری محل کمتر باشد.</p> <p>تبصره ۳: راهرو طبقات، انبار ملحفه، اطاق خانه داری، نماز خانه و سایر فضاهائی که ایجاد کننده بو (موتور خانه، سرویس های بهداشتی و ...) نمی باشند جهت مشرف نشدن به اطاق های مهمانان می توانند از ارتفاع حداقل ۱/۸ متر به بالا دارای پنجره به حیاط خلوت اطاق های مذکور باشند.</p> <p>تبصره ۴: حیاط خلوت مربوط به اطاق های مهمانان باید بدون سقف حتی شیشه ای و یا ورقه های پلاستیکی یا فایبرگلاس بوده و مرتبط به هوای باز باشد.</p>	
	*	*	*	*	*		

	*	*	*	*	*	حیاط خلوت ها باید طوری طراحی شوند که در صورت داشتن جبهه باز، مشرف به خانه های مسکونی مقابل نشوند، در غیر این صورت از حیاط خلوت و یا عقب نشینی قسمتی از ساختمان در محوطه باز باید صرف نظر نموده و یا آن را به گونه ای مسدود نمود که مشرف به خانه های مسکونی نشوند.	۶۸
	*	*	*	*	*	اطاق های مهمانان نباید دارای پنجره های مشرف به یکدیگر و در ورودی کتیبه دار باشند. در صورت تعبیه کتیبه باید از شیشه مشجر طرح دار، رنگی و یا جنس کدر دیگری نظیر چوب و... استفاده شود.	۶۹
	*	*	*	*	*	کلیه سرویس های بهداشتی اطاق ها باید به فضای باز و یا به حیاط خلوتی که اطاق ها از آن نور نمی گیرند پنجره داشته و یا باید از طریق هواکش های برقی بوسیله کانال هائی با سطح مقطع مناسب به هوای باز پشت بام مرتبط باشند.	۷۰
	*	*	*	*	*	حداقل ارتفاع کف تازیر سقف سرویس های بهداشتی اطاق ها و سرویس های بهداشتی عمومی نباید از ۲/۲۰ متر کمتر باشد.	۷۱
	*	*	*	*	*	حداقل ابعاد زیردوشی باید ۸۰×۸۰ سانتی متر و حداقل عرض و آن ۷۰ سانتی متر و طول آن ۱۶۰ سانتی متر باشد.	۷۲
	*	*	*	*	*	کلیه توالت های ایرانی و فرنگی تعبیه شده در سرویس های بهداشتی عمومی و خصوصی (اطاق ها) باید مجهز به فلاش تانک و یا فلاش ولو باشند.	۷۳
	*	*	*	*	*	برای کلیه لوله های اصلی عمودی فاضلاب، آب سرد و گرم و تأسیسات گرمایش و سرمایش باید کانال های قابل دسترسی پیش بینی شود. در طبقات، کلیه لوله های افقی تأسیسات مذکور باید در سقف کاذب اجراء شوند.	۷۴

۷۵	<p>در صورت اجرای لوله کشی آب سرد و گرم سرویس های بهداشتی عمومی و خصوصی بصورت روکار، باید موارد زیر رعایت شود:</p> <p>الف: در ساختمان های تبدیلی، لوله کشی باید در داخل حفره دیوار با روکش آلومینیوم یا مشابیه (باپیچ) اجراء شود تا لوله ها دیده نشوند.</p> <p>ب: در ساختمان های جدید الاحداث باید حفره مناسبی در دیوار پیش بینی شده و پس از اجرای لوله کشی، با روکش آلومینیوم یا مشابیه پوشیده شود تا لوله ها دیده نشده و قابل دسترسی نیز باشند.</p> <p>تبصره: اجرای لوله کشی سرد و گرم در کف حمام ها و سرویس های بهداشتی عمومی مجاز نبوده و باید در داخل سقف کاذب اجراء شوند. برای لوله های عمودی باید از کانال یا حفره (داخل دیوار) استفاده شود. ضمناً سقف کاذب محل های مذکور باید باز شو باشند.</p>	*	*	*	*	*
۷۶	<p>نمازخانه مردانه و زنانه مجزا با پیش ورودی (کفش کن) باید در محل مناسب مهمان خانه (ساکت و آرام) در نظر گرفته شود.</p> <p>تبصره ۱: نمازخانه باید در محل مناسب مانند نیم طبقه اول و یا در محلی دور از سرو صدا و رفت و آمد پیش بینی شود.</p> <p>تبصره ۲: پیش ورودی یا کفش کن باید طوری در نظر گرفته شود که در موقع باز کردن در آن، فضای داخل نمازخانه در معرض دید مستقیم قرار نگیرد.</p> <p>تبصره ۳: نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد این محل باید در خارج از فضای نمازخانه و در مجاورت آن پیش بینی شده و دارای دستشویی با کف شوی فاضلاب باشد. در صورتی که سرویس بهداشتی مردانه و زنانه عمومی در فاصله نزدیک نمازخانه پیش بینی شده باشد نیاز به محلی برای وضو گرفتن نخواهد بود.</p>	*	*	*	*	*

					<p>سالن اجتماعات و جشن‌های مجزای مردانه و زنانه باید با ورودی مستقل (از خیابان یا محوطه مهمان‌خانه) و با سرویس‌های بهداشتی جداگانه مردانه و زنانه به تعداد لازم در محل مناسب (مجاور سالن) پیش‌بینی شود. مساحت سالن باید متناسب با نیاز در نظر گرفته شود.</p> <p>تبصره ۱: در صورت پیش‌بینی برگزاری جشن‌ها و اجتماعات متعدد به طور هم‌زمان باید چندین سالن مجزا با سرویس‌های بهداشتی مجزای مردانه و زنانه به تعداد لازم در نظر گرفته شود.</p> <p>تبصره ۲: مهمان‌خانه‌های ۱ و ۲ و ۳ ستاره نیز در صورت لزوم می‌توانند سالن‌های متناسب با نیاز خود طبق شرایط مذکور در فوق برای این منظور پیش‌بینی نمایند</p>	۷۷	
	*	*				<p>سالن کنفرانس با ظرفیت مناسب و به تعداد مورد نیاز با سرویس‌های مجزای مردانه و زنانه به تعداد لازم</p>	۷۸
	*					<p>اطاق مطالعه و کتابخانه (بدون سرو نوشابه و غذا) در محل مناسب و آرام حداقل به مساحت ۳۰ مترمربع.</p>	۷۹
	*					<p>پیش‌بینی محل مناسب برای فوریت‌های پزشکی و کمک‌های اولیه با پزشک در دسترس جهت ارائه خدمات درمانی به مهمانان.</p>	۸۰
	*	*				<p>پیش‌بینی محل مناسب جهت ایجاد امکانات تفریحی و سرگرمی سالم برای کودکان و نوجوانان (به صورت سرپوشیده و یا روباز) از قبیل سالن تماشای فیلم، بازی و یا مشابه.</p>	۸۱

						<p>۸۲ ورودی اختصاصی برای کارگران با پیش‌بینی محلی برای رختکن آنان مجهز به کمد‌های انفرادی لباس و دارای سرویس‌های بهداشتی (دوش، رخت‌کن مجزا، دستشوئی و توالت) به تعداد لازم در محل مذکور بطوری که رخت‌کن و سرویس‌های بهداشتی در طبقات منحصر به اطاق‌های مهمانان قرار نگیرند.</p> <p>تبصره: مهمان‌خانه‌های یک و دو ستاره نیز حتی‌الامکان باید دارای چنین ورودی و رخت‌کن باشند.</p>	
	*	*	*	*	*	<p>۸۳ اطاق استراحت کارگران باید در محل مناسب و خارج از طبقات منحصر به اطاق‌های مهمانان پیش‌بینی شود.</p>	
	*	*	*	*	*	<p>۸۴ اطاق غذاخوری خصوصی برای کارگران باید در محل مناسب و خارج از طبقات منحصر به اطاق‌های مهمانان پیش‌بینی شود.</p>	
	*	*	*	*	*	<p>۸۵ پیش‌بینی ورودی مجزا با محلی برای بارانداز جهت تحویل و توزین مواد غذایی و نیازمندی‌های مهمان‌خانه، به طوری که ورودی مذکور دور از دید مهمانان مهمان‌خانه قرار داشته باشد.</p> <p>تبصره ۱: برای مهمان‌خانه‌های یک و دو ستاره دارای رستوران در صورت نیاز می‌توان ورودی مذکور را پیش‌بینی نمود.</p> <p>تبصره ۲: در صورت عدم امکان تأمین ورودی مذکور، می‌توان از ورودی کارگران (ماده ۸۲) برای این منظور استفاده نمود.</p> <p>تبصره ۳: پیش‌بینی ورودی برای ورود و خروج کارگران و همچنین حمل مواد غذایی از محوطه پارکینگ بالامانع است مشروط بر آن که در معرض دید مستقیم مهمانان استفاده‌کننده از پارکینگ نباشد.</p>	
	*	*	*	*	*	<p>۸۶ پیش‌بینی اطاق تحویل داری در محل بارانداز. تبصره: برای مهمان‌خانه‌های یک و دو ستاره دارای رستوران در صورت نیاز می‌توان اطاق مذکور را پیش‌بینی نمود.</p>	



	*	*	*			اطلاق مسئول تدارکات و انبار.	۸۷
	*	*	*			انبار مرکزی نگهداری موادغذائی متناسب با نیاز مهمان خانه.	۸۸
	*	*	*	*	*	انبار روزانه موادغذائی متناسب با نیاز مهمان خانه. تبصره: در مهمان خانه های یک و دو ستاره دارای رستوران، پیش بینی انبار مذکور الزامی است.	۸۹
	*	*	*			انبار ظروف و لوازم مخصوص آشپزخانه و رستوران متناسب با ظرفیت رستوران.	۹۰
	*	*	*	*		انبار مرکزی خانه داری جهت نگهداری پتو، ملحفه و غیره متناسب با تعداد اطاق ها در مجاورت رختشوی خانه.	۹۱
	*	*	*	*		انبار وسائل فنی و تأسیساتی متناسب با ظرفیت مهمان خانه. تبصره: در مهمان خانه های دو ستاره بیش از ۴۰ اطاق نیز انبار مذکور الزامی است.	۹۲
	*	*				پیش بینی روم سرویس مجهز به تلفن، میز و صندلی در محل مناسب واقع در آبدارخانه و یا آشپزخانه.	۹۳
	*	*	*	*	*	سردخانه نگهداری انواع گوشت ها (زیرصفر). تبصره: برای مهمان خانه های یک و دو ستاره دارای رستوران در صورت نیاز می توان سردخانه زیرصفر پیش بینی نمود.	۹۴
	*	*	*	*	*	سردخانه نگهداری انواع سبزیجات (بالای صفر) تبصره: برای مهمان خانه های یک و دو ستاره دارای رستوران، در صورت نیاز میتوان سردخانه بالای صفر پیش بینی نمود.	۹۵
			*	*	*	پیش بینی رختشوی خانه مجهز به ماشین های لباسشویی متناسب با ظرفیت مهمان خانه.	۹۶
	*	*				پیش بینی رختشویخانه (لاندری) مجهز به ماشین های آبشویی، خشک شویی، غلطک و پرس اطو کشی متناسب با ظرفیت مهمان خانه و محلی به عنوان خیاطخانه.	۹۷

						بخش فنی جهت نگهداری و تعمیرات ساختمان و تأسیسات شامل نقاشی، نجاری، الکتریکی، تأسیساتی بنائی و غیره.	۹۸
	*	*					
						محل موتورخانه حرارت مرکزی و تهویه مطبوع باید در طبقه زیرین ساختمان دوارز راه های تردد مهمانان پیش بینی شده و حتی المقدور دارای پنجره به فضای باز باشد.	۹۹
	*	*	*	*	*		
						پیش بینی محل مناسب جهت استقرار تابلوهای برق اصلی ساختمان و کنتورهای مربوطه.	۱۰۰
	*	*	*	*	*		
						پیش بینی محل مناسب جهت استقرار دستگاه مولد برق اضطراری (ژنراتور) به طوری که دوارز دید مهمانان بوده و از نظر صدا ایجاد مزاحمت برای مهمانان ننماید. تبصره ۱: مولد برق اضطراری مورد استفاده در مهمان خانه های ۱ و ۲ ستاره باید قادر به تولید انرژی الکتریکی جهت تأمین روشنائی اطاق ها و سایر محل های ضروری باشد. تبصره ۲: مولد برق اضطراری مورد استفاده در مهمان خانه های ۳ و ۴ و ۵ ستاره باید علاوه بر تولید انرژی مذکور در تبصره ۱ قادر به تأمین انرژی الکتریکی مورد نیاز دستگاه های تأمین کننده آب مصرفی، تهویه مطبوع، سردخانه و آسانسورها نیز باشد.	۱۰۱
	*	*	*	*	*		
						پیش بینی اطاق جمع آوری زباله با امکان تخلیه سریع، بدیهی است محل مذکور باید دور از دید مهمانان و رهگذران باشد. تبصره ۱: برای مهمان خانه های ۱ و ۲ ستاره در صورت نیاز می توان محل مذکور را پیش بینی نمود. تبصره ۲: در صورت ضرورت و تأیید دستگاه های ذی ربط می توان از دستگاه های زباله سوز با ظرفیت مناسب استفاده نمود.	۱۰۲
	*	*	*	*	*		

			*	*	*	گرمایش اطاق ها و فضاهای موردنیاز باید به وسیله رادیاتور واز طریق سیستم حرارت مرکزی یا مشابه آن تأمین شود.	۱۰۳
	*	*	*	*	*	برای تأمین گرمایش و سرمایش اطاق ها و فضاهای مورد نیاز باید از سیستم تهویه مطبوع استفاده شود. تبصره ۱: در مناطق با رطوبت نسبی بیش از حد متعارف و نیز در مناطق خشک با درجه حرارت زیاد، پیش‌بینی سیستم تهویه مطبوع برای مهمان‌خانه‌های سه ستاره الزامی است. تبصره ۲: در مهمان‌خانه‌های یک و دو و نیز سه ستاره واقع در مناطق مذکور می‌توان از کولرگازی استفاده نمود. تبصره ۳: پیش‌بینی محل مناسب به منظور استقرار دستگاه‌های هواساز یا مشابه جهت فضاهای عمومی مهمان‌خانه.	۱۰۴
			*	*	*	جهت تأمین سرمایش اطاق ها و فضاهای عمومی در مناطق معتدل می‌توان از کولر آبی با درجه تنظیم استفاده نمود. تبصره ۱: محل استقرار کولرهای آبی باید در پشت‌بام یا محل مناسب دیگری پیش‌بینی شود به طوری که علاوه بر اینکه کولرها در معرض دید نباشند صدای آن‌ها نیز برای مهمانان ایجاد مزاحمت ننماید. تبصره ۲: کانال‌های مربوط به کولرهای آبی کلاً باید به صورت توکار پیش‌بینی شوند. تبصره ۳: کولرهای گازی پیش‌بینی شده در نماهای ساختمان باید جاسازی شده و طوری تعبیه شوند که بانمای ساختمان هماهنگی لازم را داشته باشند.	۱۰۵

	*	*	*	*	*	<p>آب تصفیه شده شبکه شهری در سیستم لوله کشی آب کلیه قسمت های مهمان خانه باید به طور شبانه روزی و با فشار استاندارد جریان داشته و در نقاط فاقد آب تصفیه شده باید دستگاه تصفیه مورد تأیید سازمان ذیربط پیش بینی شود.</p> <p>تبصره ۱: احداث منابع ذخیره آب برای مواقع اضطراری با گنجایش مناسب جهت تأمین آب مصرفی مهمان خانه با فشار مناسب برای مدت زمان حداقل ۲۴ ساعت الزامی است.</p> <p>تبصره ۲: در صورت غیر قابل شرب بودن آب مصرفی مهمان خانه، می توان با پیش بینی سیستم لوله کشی مجزا در اطاق ها و سایر قسمت های ضروری، آب آشامیدنی مورد نیاز را جداگانه تأمین نمود.</p>	۱۰۶
	*	*	*	*	*	<p>پیش بینی استخر سرپوشیده، سونا، جکوزی و ... تبصره: چنان چه استخر به گونه ای پیش بینی شود که از اطاق های مهمانان و سالن ها دید نداشته باشد می توان آن را بصورت روباز در نظر گرفت.</p>	۱۰۷
	*	*	*	*	*	<p>محل تصفیه خانه استخر باید در محل مناسب و دور از دید مهمانان پیش بینی شود.</p>	۱۰۸
	*					<p>پیش بینی زمین تنیس، بدمینتون و امثال آن.</p>	۱۰۹
	*	*	*	*	*	<p>مهمان خانه هائی که بعد از تاریخ تصویب این ضوابط با احداث آن ها موافقت خواهد شد براساس همین ضوابط درجه بندی خواهند شد.</p> <p>تبصره: مهمان خانه هائی که قبل از تصویب این ضوابط بر مبنای ضوابط قبلی (بشماره ۲۶۷۷۲ مورخ ۱۳۴۶/۹/۱۶) احداث یا تبدیل شده اند تا زمانی که بنا به تشخیص کمیسیون درجه بندی مهمان خانه ها متناسب با وضعیت زمان و مکان بوده و دارای کیفیت مطلوبی از نقطه نظر ساختمانی و معماری باشند بر مبنای همان ضوابط قبلی درجه بندی خواهند شد.</p>	۱۱۰