



# ضوابط ارزیابی و درجه بندی واحدهای اقامتی خانه مسافر

معاونت گردشگری

کمیته راهبری خانه مسافر

تیر ۱۳۹۶

## فهرست مطالب:

۲	هدف
۲	دامنه
۲	منابع و مأخذ
۳	تعاریف
۴	فرایند ارزیابی و درجه بندی
۵	ضوابط و مقررات
۷	نحوه ارزیابی و امتیازدهی
۸	چک لیست ارزیابی

## هدف:

به استناد ماده (۱) قانون تشکیل سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور مصوب ۱۳۸۲/۱۰/۰۳، تبصره (۱) ماده (۱۰) آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران و به استناد مفاد دستور العمل اجرایی خانه مسافر ابلاغی ریاست محترم سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور (شماره ۹۵۲۱۰۰/۷۹۴۰ مورخ ۱۳۹۵/۳/۱۶) ضوابط ارزیابی و درجه بندی واحدهای اقامتی خانه مسافر کشور به منظور تعیین درجه و مشخص شدن سطح ارائه خدمات در این قبیل واحدها تدوین گردیده و از تاریخ ابلاغ، برای کلیه ذینفعان لازم الاجرا می باشد.

## دامنه:

- سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
- مدیریت سامانه خانه مسافر
- مجریان منطقه ای
- مالک / بهره بردار کلیه خانه مسافر های سطح کشور

## منابع و ماخذ:

- آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴
- دستور العمل اجرایی ساماندهی و مدیریت خانه مسافر ابلاغی ریاست محترم سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (شماره ۹۵۲۱۰۰/۷۹۴۰ مورخ ۱۳۹۵/۳/۱۶)
- شیوه نامه درجه بندی تاسیسات گردشگری
- تجمیع نظرات مدیران محترم کل استانی، معاونین محترم گردشگری استانها، مجریان محترم خانه مسافر و سایر اساتید و صاحب نظران

## تعاریف:

**خانه مسافر:** خانه مسافر به واحدهای اقامتی با کاربری مسکونی و مالکیت خصوصی اطلاق می شود که براساس ویژگی ها و شرایط هر استان بصورت موقت و در چارچوب دستورالعمل اجرایی خانه مسافر مجوز فعالیت خود را از سازمان اخذ نموده است. انواع واحد خانه مسافر عبارتند از ویلا، آپارتمان، خانه و سوئیت.

**آئین نامه:** منظور آئین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت وزیران می باشد.

**دستور العمل اجرایی:** منظور دستور العمل اجرایی ساماندهی و مدیریت خانه مسافر، ابلاغی ریاست محترم سازمان طی بخشنامه شماره ۹۵۲۱۰۰/۷۹۴۰ مورخ ۱۳۹۵/۳/۱۶ می باشد.

**سازمان:** منظور سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری/ معاونت گردشگری است.

**اداره کل:** منظور اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استانی است.

**مالک:** شخصی حقیقی یا حقوقی است که صاحب خانه مسافر بوده و کلیه مسیولیت هیای ناشی از فعالیت این قبیل واحدها بر عهده وی می باشد.

**مدیر/ بهره بردار:** شخصی حقیقی و واجد شرایط که از سوی مالک با تعریف رابطه حقوقی به اداره کل معرفی شده و مورد تأیید قرار گرفته است. مدیر/ بهره بردار و مالک می تواند فرد واحدی باشد.

**مجری:** به شخص حقوقی دارای مجوز فعالیت است که بر اساس ضوابط و وظایف تعیین شده، مسیولیت تشکیل پرونده برای متقاضیان، نظارت، راهبری و انجام سایر امور محوله را بر عهده دارد.

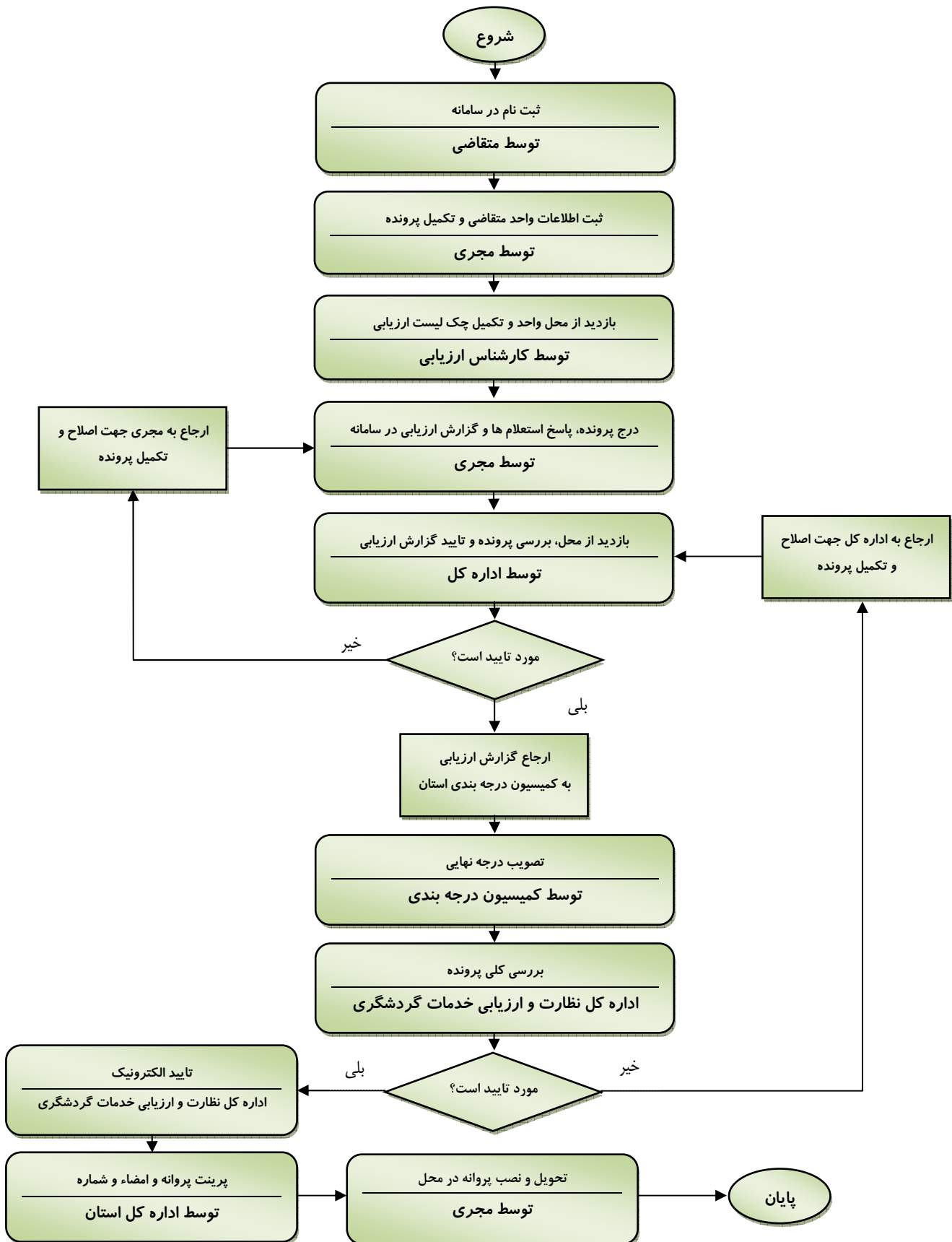
**سامانه:** سامانه خانه مسافر که اتوماسیون صدور مجوز رزرواسیون، اطلاع رسانی و انجام سایر وظایف و مسیولیت های ابلاغی از سوی سازمان را در سراسر کشور برعهده دارد.

**کارشناس ارزیابی:** فردی است که با احراز شرایط تعیین شده، کد شناسایی برای وی تعریف شده است و مجاز به تهیه و تکمیل گزارش ارزیابی می باشد.

**کمیته هماهنگی:** کمیته ای است به ریاست مدیر کل استانی و با عضویت نماینده تام الاختیار استاندار، یک نماینده از سامانه (که می تواند مجری استانی باشد)، حراست اداره کل استان و نماینده تشکل حرفه ای مربوطه که به منظور انجام وظایف تعیین شده در دستور العمل اجرایی ساماندهی و مدیریت خانه مسافر در سطح استان تشکیل می گردد.

**کمیته راهبری:** کمیته ای است به ریاست معاون گردشگری سازمان و با عضویت مدیر کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری، مدیرکل بازاریابی و تبلیغات گردشگری، دونفر نماینده رسمی بخش حقوقی دارای مجوز مدیریت سامانه خانه مسافر و نماینده تشکل مرتبط(در صورت تشکیل)، که به منظور انجام وظایف تعیین شده در دستور العمل اجرایی ساماندهی و مدیریت خانه مسافر در سطح استان تشکیل می گردد.

## فرایند ارزیابی و درجه بندی واحدهای اقامتی خانه مسافر:



## ضوابط و مقررات:

۱- انجام عملیات ارزیابی منوط به تکمیل پرونده و اخذ پاسخ استعلام های بعمل آمده بوده و پیش از فرایند ارزیابی، رعایت کلیه شروط لازم برای آن واحد الزامی است و این مساله به صورت مجدد در چک لیستها درج نمی شود. در واقع فرایند درجه بندی از نقطه ای آغاز می شود که همه الزامات اولیه کامل بوده و متقاضی حداقل ضوابط را برای اخذ پروانه بهره برداری خانه مسافر در اختیار دارد و صرفاً در انتظار درجه بندی می باشد. جهت تکمیل پرونده انجام اقدامات و ارائه مدارک ذیل ضروری است:

- تطبیق اسناد، اسکن مدارک و درج در سامانه (درخواست کتبی از طریق سامانه، تصویر شناسنامه و کارت ملی، مستندات مالکیت، وکالت نامه محضری در صورت تعدد مالکین، سه قطعه عکس ۳\*۴ بهره بردار، تصویر کارت پایان خدمت برای آقایان، ارائه تعهدنامه محضری، امضای قرارداد با سامانه و سایر مدارک مندرج در سامانه)
- تاییدیه اداره اماکن برای موقعیت محل خانه مسافر
- ارائه گواهی عدم سوء پیشینه بهره بردار
- ارائه گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر بهره بردار
- کارت معاینه بهداشتی کارکنان واحدهایی که مواد خوراکی در آنها سرو می شود
- پایان کار ساختمان و یا گواهی استحکام بنا به همراه بیمه نامه ساختمان
- بیمه نامه حوادث و یا بیمه نامه مسؤولیت مدنی برای مسافران و کارکنان واحد

۲- بنا به تشخیص و اعلام کمیته راهبری، وظایف و اختیارات کمیسیون درجه بندی به کمیته هماهنگی استانی و یا کمیسیون تخصصی با تعداد اعضای کمتر تفویض می گردد. مرجع تعیین شده باید نسبت به بررسی پرونده ارزیابی و درجه بندی هر واحد اقامتی خانه مسافر به صورت دوره ای (حداقل هر سه ماه یکبار) تشکیل جلسه داده و نسبت به اعطای درجه، سلب یا تغییر درجه مطابق با ضوابط این دستورالعمل و بر اساس پرونده تشکیل شده از سوی مجری اعلام نظر نماید.

۳- درجه مصوب برای هر واحد اقامتی پس از اعلام به سامانه خانه مسافر، روی پروانه بهره برداری آن واحد درج می گردد.

۴- تمدید پروانه بهره برداری نیازمند انجام مجدد عملیات ارزیابی نبوده و مجوز فعالیت بر مبنای درجه بندی اولیه تمدید خواهد شد، مگر اینکه بهره بردار تقاضای ارتقاء درجه داشته باشد.

۵- در صورت تخلف بهره بردار از ضوابط و مقررات اعلام شده و بنا به تشخیص سازمان/اداره کل و یا اعلام مجری یا سامانه، مطابق ماده ۱۷ آیین نامه، اداره کل استان نسبت به صدور تذکر و اخطار برای بهره بردار

اقدام نموده و رونوشت آن را جهت درج و ابلاغ الکترونیک، برای مدیریت سامانه ارسال می نماید. در صورت عدم توجه بهره بردار به تذکر و اخطار های صادره، اداره کل استان موضوع را جهت تعیین تکلیف (کاهش درجه یا تعلیق پروانه بصورت موقت یا دائم) به کمیته هماهنگی ارجاع می دهد تا با تایید نهایی اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری درخصوص برخورد با واحد متخلف اقدام گردد. مدیریت سامانه ملزم به طراحی فرایندهای مورد نیاز و اجرای آن در سامانه می باشد.

۶- هرگونه تعطیلی فعالیت، تعلیق در فعالیت یا عدم خدمت رسانی واحد خانه مسافر باید به صورت الکترونیکی توسط مالک/ بهره بردار به اطلاع سامانه رسانده شود در غیر اینصورت به عنوان تخلف، مطابق رویه تعریف شده در بند (۵) اقدام خواهد شد.

۷- به منظور تسهیل فعالیت واحدهای اقامتی خانه مسافر و همچنین تسریع در صدور پروانه بهره برداری آن دسته از واحدهایی که در زمان ابلاغ این دستورالعمل در مرحله پایانی صدور پروانه قرار دارند (مرحله تایید اداره کل) و درجه آنها هنوز مشخص نشده است، درجه بندی واحدها براساس گزارش کارشناسی مجری، تایید مدیریت سامانه و نظر نهایی اداره کل استان (ظرف مدت حداکثر ۱۰ روز از زمان ارجاع پرونده به کارتابل اداره کل) انجام پذیرفته، و در صورت عدم اقدام از سوی اداره کل استان در مهلت مقرر، مدیریت سامانه با اخذ تایید شرکت مادر تخصصی، پروانه بهره برداری متقاضی را با حداقل درجه (درجه ۳) صادر خواهد نمود.

۸- خانه های مسافر براساس نتایج ارزیابی و نمرات مکتسبه به سه درجه تقسیم می شوند: درجه یک، درجه دو و درجه سه. بنا به تشخیص کمیته هماهنگی به آن دسته از واحدهای خانه مسافر که تجهیزات و خدمات بیش از حد ضوابط لازم دارند، طبقه ممتاز اعطاء می گردد.

## نحوه ارزیابی و امتیاز دهی:

۱- تهیه و تکمیل گزارش ارزیابی برعهده کارشناس ارزیابی است که دارای شرایط ذیل بوده و با تایید مجری، از سوی مدیریت سامانه برای وی کد ارزیابی صادر شده است:

- دارا بودن حداقل مدرک کارشناسی
- ارائه گواهی عدم سوءپیشینه
- ارائه گواهی عدم اعتیاد
- اخذ گواهینامه پایان دوره آموزش کارشناس ارزیابی واحدهای اقامتی خانه مسافر

**تبصره:** دوره آموزش کارشناس ارزیابی واحدهای اقامتی خانه مسافر با هماهنگی و تایید سازمان، توسط مدیریت سامانه برگزار می گردد.

۲- هزینه عملیات ارزیابی توسط مدیریت سامانه تعیین، و پس از تکمیل و ارائه گزارش با تایید مجری به حساب کارشناس ارزیابی واریز می گردد. هزینه های مربوط به حق الزحمه کارشناس ارزیابی در قالب هزینه های صدور پروانه بهره برداری بوده و متقاضی متضمن پرداخت هزینه دیگری در این قبال نخواهد بود.

۳- پس از تکمیل پرونده، مجری کارشناس ارزیاب مدنظر را در بستر سامانه انتخاب نموده و درخصوص صدور معرفی نامه جهت مراجعه ارزیاب به واحد اقدام می نماید. ارزیاب موظف است حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز ضمن مراجعه به واحد، چک لیست های الکترونیک را تکمیل و برای مجری ارسال کند. درغیراینصورت مجری مجاز به انتخاب و معرفی ارزیاب دیگری می باشد.

۴- بنا به اعلام مجری و نظر کمیته هماهنگی با ارزیابان متخلف برخورد شده و کد ارزیابی آنها از درجه اعتبار ساقط می گردد.

۵- سقف امتیازات ارزیابی ۴۵۰ بوده و امتیاز لازم برای اخذ درجات یک، دو و سه به قرار جدول ذیل می باشد.

درجه	جمع امتیازات
یک	$x \geq 350$
دو	$350 \geq x \geq 250$
سه	$250 \geq x \geq 150$

۶- چنانچه جمع نمره ارزیابی واحدی کمتر از ۱۵۰ باشد، واحد مذکور از شرایط لازم برخوردار نبوده و پروانه بهره برداری صادر نخواهد شد. توضیح آنکه نمرات ارزیابی در معرض تفسیر شخصی قرار نداشته و ارزیاب موظف است در صورت احراز شاخص نمره مشخص شده را درج نماید و در صورت عدم احراز نمره صفر لحاظ خواهد شد.



## چک لیست ارزیابی:

ردیف	شاخص	امتیاز	توضیحات	نمره ارزیابی
۱	موقعیت ساختمان از نظر سهولت دسترسی	۳		
۲	موقعیت ساختمان از نظر کیفیت راه دسترسی (آسفالته، سنگفرش، شوسه و ..)	۳		
۳	منطقه قرارگیری واحد از نظر بافت شهری (بافت فرسوده یا بافت مدرن)	۲		
۴	موقعیت ساختمان از نظر دسترسی به امکانات محلی نظیر پارک، نانوايي، فروشگاه مواد غذایی و..	۳		
۵	موقعیت ساختمان از نظر دسترسی به گردشگاه معروف منطقه (جنگل، دریا، حرم، کوه، آثار باستانی، بازار و ...)	۴	گردشگاه معروف منطقه باید در آن منطقه شاخص باشد. صرف نزدیک بودن به یک یا چند جاذبه معمولی، امتیاز ایجاد نمی کند. نزدیکی هم از بعد مسافت و هم به لحاظ سهولت دسترسی به گردشگاه مدنظر شایان توجه است..	
۶	موقعیت ساختمان از نظر نزدیکی به بیمارستان یا اورژانس یا مرکز درمانی شبانه روزی	۲		
۷	موقعیت ساختمان از نظر دوری از مناطق پرسر و صدا نظیر تعمیرگاه ها، مدارس و ...	۳		
۸	موقعیت ساختمان از نظر آنتن دهی خطوط تلفن همراه با کیفیت مناسب	۲		
۹	موقعیت ساختمان از نظر مشرف نداشتن از سوی همسایه ها و ساختمان ها مناطق اطراف به محوطه های باز خانه مانند بالکن، حیاط و ... (دنچ بودن خانه)	۴		
۱۰	شمایل ساختمان از نظر زیبایی و نمای بیرونی	۴	مشاهده و بررسی نمای ساختمان، وضعیت کلی بام، درب ها و پنجره ها می باشد. اینکه نمای ساختمان بطور منظم مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته و دیوارها به صورت غیرعادی مخدوش نشده اند مورد بررسی قرار گیرند. ارزیاب باید از تمام فضاهای خارجی واحد بازدید کاملی بعمل بیاورد.	
۱۱	نصب پلاک فلزی واحد اقامتی مطابق استاندارد درب خانه مسافر	۳	در اولین ارزیابی ، مشروط بر اینکه به محض دریافت ارقام مربوطه، در محل مورد توافق با بازرس نصب نماید، امتیاز را خواهد گرفت.	
۱۲	پارکینگ اختصاصی به تناسب ظرفیت پذیرش واحد (هر ۴ نفر یک خودرو)	۴		
۱۳	فضای سبز یا درخت و گلکاری مناسب در محوطه حیاط یا اختصاصی برای واحد اقامتی	۴	بمنظور آنکه این معیارمورد تایید باشد می بایست یک نگاه کلی به مجموعه داشت و اطمینان حاصل نمود که محوطه ها و فضای سبز آراسته و پاکیزه بوده و حتی المقدور گل کاری و چمن کاری شده باشد.	

ردیف	شاخص	امتیاز	توضیحات	نمره ارزیابی
۱۴	محل نشستن در فضای باز (آلاچیق، میز در بالکن، میز در حیاط و ....)	۴		
۱۵	محوطه بازی برای مسافران (استخر، والیبال، بدمینتون، ....)	۴		
۱۶	فضا و تجهیزات بازی کودکان در محوطه	۴		
۱۷	دسترسی به سطل زباله شهری در نزدیکی درب ورودی و یا تعبیه جعبه فلزی برای تخلیه زباله بیرون درب	۴		
۱۸	منقل یا باربکیو در مکان مناسب برای کباب پختن	۴		
۱۹	درب ریموت دار پارکینگ (باز شدن درب پارکینگ با کنترل از راه دور)	۳		
۲۰	ورودی مستقل و مجزا برای میهمان	۴		
۲۱	روشنایی محوطه و نمای بیرونی ساختمان	۴	استفاده از لامپهای کم مصرف برای ایجاد روشنایی اهمیت دارد. همه چراغها، مگر در شرایط تزئینی باید دارای حباب باشند.	
۲۲	پاکیزگی و نظافت محوطه	۵		
۲۳	مناسب بودن واحد اقامتی برای ورود معلولین با ویلچر	۳		
۲۴	مناسب بودن واحد اقامتی برای استفاده سالخوردگان و کودکان	۳	حجم و تعداد و کیفیت پله ها، وجود نرده کنار پله ها ، ، ساده بودن رفت و آمد در محوطه و ورودی ها، و ..	
۲۵	برق شهری	۳		
۲۶	سیستم برق اضطراری (موتور مولد برق) علاوه بر سیستم برق شهری	۴		
۲۷	گاز شهری	۳		
۲۸	آب تصفیه شده شهری	۳		
۲۹	منبع ذخیره آب	۴		
۳۰	وضعیت مناسب تاسیسات ساختمان اعم از موتورخانه، لوله کشی، سیم کشی برق و ...	۳		
۳۱	لابی یا مکان نشستن و استراحت مناسب قبل از ورود مسافران به واحد اقامتی جهت Check in پذیرش اولیه یا قرارهای ملاقات با مهمانان از بیرون	۴		
۳۲	نصب تابلوی مجوز بهره برداری در محل مناسب مقابل دیدگان مسافر به ازای هر واحد اقامتی به صورت مستقل و صحیح	۴	در اولین ارزیابی ، مشروط بر اینکه به محض دریافت ارقام مربوطه، در محل مورد توافق با بازرس نصب نماید، امتیاز را خواهد گرفت	

ردیف	شاخص	امتیاز	توضیحات	نمره ارزیابی
۳۳	نصب نرخ نامه و سایر هزینه های مرتبط با خدمات واحد اقامتی در معرض دید مسافر	۴	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 نوشیدنی ها، هزینه خدمات، مالیاتها و سایر هزینه های اضافی در اولین ارزیابی، مشروط بر اینکه به محض دریافت ارقام مربوطه، در محل مورد توافق با بازرس نصب نماید، امتیاز را خواهد گرفت	
۳۴	نصب گواهینامه ثبت در سامانه و سایر قوانین واحد اقامتی در معرض دید مسافریین	۴	در اولین ارزیابی، مشروط بر اینکه به محض دریافت ارقام مربوطه، در محل مورد توافق با بازرس نصب نماید، امتیاز را خواهد گرفت	
۳۵	وجود آسانسور برای طبقات بالاتر از همکف	۴		
۳۶	سیستم اطفای حریق خودکار و مرکزی	۴		
۳۷	تهویه مناسب ساختمان	۴		
۳۸	فضای داخلی مساعد و مناسب از نظر مساحت و ارتفاع	۳	همه 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. درب اتاقها، درها و کشوها باید کامل باز شوند. پنجره اتاق خواب باید مشرف به هوای آزاد باشد. پیش آمدگی ها و سقف های شیب دار قابل قبول است اما نایبستی مانع حرکت میهمانان شود.	
۳۹	کمیت و کیفیت روشنایی و نور پردازی در فضاهای داخلی	۳	استفاده از لامپهای کم مصرف برای ایجاد روشنایی اهمیت دارد. همه چراغها، مگر در شرایط تزئینی باید دارای حباب باشند.	
۴۰	وضعیت و پوشش مناسب دیوارها و سقف	۳		
۴۱	کیفیت و زیبایی درب ورودی واحد و درب اتاقها	۳		
۴۲	چیدمان مناسب و دکوراسیون هماهنگ تجهیزات واحد	۳		
۴۳	مبلمان راحت، سالم و تمیز	۳		
۴۴	کیفیت فرشها و پشتهای ها و نشیمن گاه ها و کف پوش ها از نظر زیبایی، نو بودن، جذابیت	۳		
۴۵	میز نهارخوری با صندلی راحتی به تعداد افراد پذیرش شونده	۳		
۴۶	وضعیت پنجره ها و پرده ها	۳	پوشش پنجره به گونه ای باشد که نور در هنگام استراحت وارد اتاق نشود. این پوشش باید تمام سطوح پنجره را در بر گیرد (با استفاده از پرده، پرده با آستر و غیره). تعبیه پنجره با شیشه های دوجداره در واحدهای مشرف به خیابان ضروری است	
۴۷	سیستم گرمایشی قابل استفاده در وضعیت مناسب	۴	در مناطق گرمسیری که هیچ گاه نیازی به اقلام گرم کننده در سال وجود ندارد، امتیاز این قسمت در صورت وجود توری مناسب برای درب و پنجره ها و تهویه مناسب اعطا می شود.	

ردیف	شاخص	امتیاز	توضیحات	نمره ارزیابی
۴۸	سیستم سرمایه‌ی قابل استفاده در وضعیت مناسب	۴	در مناطق سردسیری که هیچ گاه نیازی به اقلام خنک کننده در سال وجود ندارد، امتیاز این قسمت در صورت وجود توری مناسب برای درب و پنجره‌ها و تهویه مناسب اعطا می‌شود.	
۴۹	کولر گازی	۳		
۵۰	جاکفشی	۲		
۵۱	کمد لباس یا مشابه آن با ابعاد متناسب با ظرفیت واحد	۲		
۵۲	چوب رختی با کیفیت متناسب با میزان ظرفیت پذیرش	۱	جا رختی‌های پشت در و جا رختی سیمی قابل قبول نیست.	
۵۳	وسایل ساده دوخت و دوز	۱		
۵۴	تجهیزات واکس و نظافت کفش‌ها	۱		
۵۵	کیفیت تلوزیون، آنتن دهی، کیفیت پخش شبکه‌ها	۳	حداقل اندازه تلوزیون ۲۱ اینچ می‌باشد.	
۵۶	جهت قبله از طریق یک تابلو مشخص باشد	۱		
۵۷	حداقل یک سجاده نماز و یک جلد کلام الله مجید در واحد وجود داشته باشد.	۲		
۵۸	اتوی برقی یا بخار	۳		
۵۹	زیرسیگاری	۱		
۶۰	سشوار	۳		
۶۱	وجود گاو صندوق با امکان تغییر رمز یا کلید اختصاصی برای مسافر در واحد اقامتی	۴	نحوه استفاده از گاوصندوق در اتاق باید توضیح داده شود. گاوصندوق باید در محل و شرایط مناسب نصب شده و قابلیت جا به جایی را نداشته باشد.	
۶۲	کاغذ و قلم به مقدار کافی در واحد اقامتی در دسترس مسافران	۱		
۶۳	دستمال کاغذی	۱		
۶۴	جاروی برقی	۳		
۶۵	زمین شوی، جاروی دستی، خاک انداز	۲		
۶۶	سطل زباله همراه با کیسه پلاستیک داخل آن	۱		
۶۷	خط و گوشی تلفن	۳		
۶۸	ساعت دیواری روانگرد	۲		
۶۹	دستگاه بخور (سرد یا گرم)	۳		
۷۰	تجهیزات صوتی تصویری و پخش مدیا و فیلم یا سینمای خانگی	۴		
۷۱	اینترنت پر سرعت برای مسافران با اعلام تعرفه به صورت مکتوب (در صورت رایگان نبودن)	۳		

ردیف	شاخص	امتیاز	توضیحات	نمره ارزیابی
۷۲	میز کامپیوتر یا میز برای قرار گرفتن لپ تاپ یا کار در واحد اقامتی	۳		
۷۳	کامپیوتر یا لپ تاپ در واحد برای استفاده مسافران	۴		
۷۴	وجود کتابخانه و تعدادی کتاب معرفی جاذبه های شهر یا منطقه ، تاریخ، ایران ، نقشه ، دیوان شعرا ، مجله ، روزنامه	۴		
۷۵	گل‌های ساختمانی یا درختچه های آپارتمانی در واحد اقامتی و یا گل‌های مصنوعی و تزیینات زیبا در واحد اقامتی	۳		
۷۶	نصب تابلوهای مناسب و زیبا از صنایع دستی یا کارهای هنری در فضاهای داخلی	۳		
۷۷	پاکیزگی و نظافت آشپزخانه	۵		
۷۸	کیفیت، زیبایی و سالم بودن کاشیها و سرامیک آشپزخانه	۳		
۷۹	کیفیت روشنایی آشپزخانه	۳	استفاده از لامپهای کم مصرف برای ایجاد روشنایی اهمیت دارد.همه چراغها، مگر در شرایط تزئینی باید دارای حباب باشند.	
۸۰	کابینت های وسیع و جادار و فضای خالی برای تجهیزات متعلق به مسافران در آشپزخانه	۳		
۸۱	سینک ظرفشویی مناسب	۳	سینک باید مجهز به آب گرم و سرد باشد	
۸۲	کیفیت شیرآلات آشپزخانه	۳		
۸۳	تعبیه هود	۳		
۸۴	کیفیت یخچال و بزرگی و جاداری متناسب با ظرفیت واحد	۴		
۸۵	کیفیت فریزر و بزرگی و جاداری متناسب با ظرفیت واحد	۴		
۸۶	ظروف غذاخوری متناسب با تعداد قابل پذیرش در واحد اقامتی (تمیز و سالم)	۳	به ازای هر نفر وجود یک عدد لیوان بلوری، بشقاب غذاخوری، قاشق و چنگال استیل، ۱ عدد قاشق چای خوری و چاقوی میوه خوری الزامی است.	
۸۷	دستگاه چای ساز ، کتری یا سماور مناسب	۳		
۸۸	قهوه ساز	۳		
۸۹	مایکروویو	۳		
۹۰	اجاق گاز تمیز، سالم و متناسب با ظرفیت واحد	۴		
۹۱	فر گازی یا برقی	۳		

ردیف	شاخص	امتیاز	توضیحات	نمره ارزیابی
۹۲	ماشین ظرفشویی	۴		
۹۳	ماشین لباسشویی	۴		
۹۴	توستر	۳		
۹۵	تجهیزات آماده سازی غذا	۳	پیش بینی حداقل ۲ عدد قابلمه دسته دار، ۱ عدد ماهیتابه و یک عدد سالادخوری	
۹۶	کیسه فریزر و کیسه زباله به تعداد لازم	۱		
۹۷	سطل زباله دردار و تمیز در آشپزخانه	۱		
۹۸	سبد خوراکی در یخچال یا بیرون از آن	۳	در صورت وجود هزینه مجزا، باید به صورت شفاف و مکتوب به اطلاع مسافران رسیده باشد	
۹۹	آب آشامیدنی بطری (تهیه شده از کارخانه های معتبر) و یا وجود دستگاه تصفیه آب در واحد	۱		
۱۰۰	فضای مساعد و باز سرویس بهداشتی و حمام از نظر مساحت	۴		
۱۰۱	کیفیت و زیبایی و سالم بودن کاشیها و سرامیک سرویس بهداشتی و حمام	۳		
۱۰۲	وضعیت پاکیزگی و نظافت سرویس بهداشتی و حمام	۵	کنترل و بررسی نظافت و وضعیت کف، سقف، دیوارها، کابین های دوش و پرده های نصب شده. مشاهده و اطمینان از فقدان هرگونه لکه، کثیفی، مو و هرگونه کاشی ترک خورده و پوشش مخدوش و آسیب دیده. ارزیاب باید اطمینان حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برنامه مدون و طی فر ایندی زمان بندی شده با بکار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است.	
۱۰۳	درب مناسب سرویس بهداشتی و حمام با دستگیره و قفل سالم	۳		
۱۰۴	کیفیت روشنایی سرویس بهداشتی و حمام	۳	استفاده از لامپهای کم مصرف برای ایجاد روشنایی اهمیت دارد. همه چراغها، مگر در شرایط تزئینی باید دارای حباب باشند.	
۱۰۵	کیفیت شیرآلات از نظر دوام، زیبایی، میزان پاشش آب، روان بودن، قرار گرفتن در محل مناسب	۳		
۱۰۶	کیفیت اقلام سرویس بهداشتی و حمام (نو، تمیز، براق و زیبا)	۳	در صورت مشترک بودن فضای سرویس بهداشتی و حمام، حتماً باید پرده های پلاستیکی تمیز، سالم، نو و مناسب به عنوان جدا کننده وجود داشته باشد	
۱۰۷	آبگرم مطبوع با فشار مناسب	۴	آبگرم باید متناسب به ظرفیت پذیرش واحد اقامتی در دسترس باشد و از منبع یا مخزن متناسب برخوردار باشد یا سیستم آبگرمکن توان پاسخگویی نیاز در آشپزخانه و نیز سرویسهای بهداشتی را به خوبی داشته باشد.	
۱۰۸	وجود وان در حمام یا سیستم شستشوی اتوماتیک	۳		
۱۰۹	تعبیه زبردوشی در حمام	۲		

ردیف	شاخص	امتیاز	توضیحات	نمره ارزیابی
۱۱۰	سیستم گرمایش مناسب در حمام	۳		
۱۱۱	توالت فرنگی	۴		
۱۱۲	توالت ایرانی	۲		
۱۱۳	حوله دست و حوله حمام متناسب با ظرفیت پذیرش واحد اقامتی	۳		
۱۱۴	تجهیزات خاص سرویس بهداشتی و حمام : دستمال توالت، سطل زباله درب دار ، لگن دستشویی	۳		
۱۱۵	نظافت و پاکیزگی اتاق خواب ها	۵	بررسی کامل دیوارها، کف پوش ها، مبلمان و تجهیزات و اطمینان از اینکه فضای موجود پاکیزه باشد بطور صحیح مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته اند و اثاثیه و مبلمان موجود غیر مخدوش و قابل استفاده می باشند. ارزیاب باید فقدان هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، نقاشی پوسته پوسته، کاغذ دیواری پاره، کاشی های شکسته، لکه بر روی موکت ، آثار کپک ، مبلمان شکسته ... را لحاظ نماید. بعلاوه ارزیاب باید اطمینان حاصل نماید که پاکیزگی و وضعیت مناسب مجموعه بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با بکار بردن مواد استاندارد صورت گرفته است.	
۱۱۶	کیفیت روشنایی در اتاق خواب ها	۳	استفاده از لامپهای کم مصرف برای ایجاد روشنایی اهمیت دارد. همه چراغها، مگر در شرایط تزئینی باید دارای حباب باشند.	
۱۱۷	تخت خواب در هر اتاق خواب متناسب با فضای اتاقها (راحت، سالم و تمیز)	۴		
۱۱۸	استفاده از تشک های طبی و درجه یک روی تختها	۴		
۱۱۹	دراور و کشو در اتاق خواب همراه با آینه	۳		
۱۲۰	پتو و بالش اضافه برای مهمانان اضافه	۳		
۱۲۱	چراغ خواب یا شب خواب برای هر اتاق به تفکیک	۲		
۱۲۲	جعبه کمکهای اولیه	۳	حداقل شامل چسب زخم، باند، ماده ضد عفونی کننده (مانند بتادین)، گاز استریل ، قرص مسکن همگی دارای تاریخ انقضای معتبر	
۱۲۳	وجود پله فرار یا تسهیلات اطلاع رسانی و خطر در هنگام آتش سوزی ، زلزله و ... برای واحد اقامتی	۴		
۱۲۴	وجود کپسول آتش نشانی در واحد یا درب ورودی واحد	۳	کپسول های آتش نشانی باید در محل مناسبی در منظر مسافران نصب شده باشند. از آخرین بازدید و به روز رسانی آنها باید مدت معتبری گذشته باشد و برچسب اعتبار و بازبینی داشته باشند در کنار کپسول باید برگه ای نصب شده باشد که چگونگی استفاده از آن را مشخص کرده باشد	
۱۲۵	عاری بودن واحد اقامتی از حشرات	۳		

ردیف	شاخص	امتیاز	توضیحات	نمره ارزیابی
۱۲۶	نظافت، پاکیزگی و کیفیت فضای آشپزخانه و همچنین تجهیزات مناسب طبخ و آماده سازی در صورت ارائه خدمات پذیرایی از سوی صاحبخانه	۵	بازرسی باید از مطبخ صاحبخانه جهت پخت و تهیه اقلام بازدید کرده و کیفیت، بهداشت، تمیزی وسایل و تجهیزات، سینک دستشویی، قابلمه ها، وضعیت چربی روی گاز، سرامیک ها، کاشی ها و ... را مورد بررسی قرار دهند. وجود کارت بهداشت برای صاحبخانه ای که اقدام به ارائه اقلام خوراکی غیر بسته بندی به مهمانان می کند، الزامی است	
۱۲۷	سرو صبحانه در واحد اقامتی به همراه منو و قیمت	۴		
۱۲۸	سرو نهار و شام در واحد اقامتی توسط صاحبخانه به همراه منوی غذا و قیمت آنها	۵		
۱۲۹	سرو میان وعده، چای، قهوه، بستنی، تنقلات محلی، نان محلی و ... در واحد اقامتی	۵		
۱۳۰	خدمات آب جوش، چای، قهوه، شیر توسط صاحبخانه	۴		
۱۳۱	فروش صنایع دستی، اسباب بازی، محصولات محلی و کشاورزی و .... همراه با لیست قیمتها در اختیار مسافر	۵		
۱۳۲	کیفیت فاکتور هزینه های اقامت و پذیرایی با ذکر جزئیات دقیق و ارائه حرفه ای	۲		
۱۳۳	اجرای برنامه های محلی برای مسافران (موسیقی محلی، سوار کاری محلی، شعر خوانی، فعالیت های هنری و ...)	۵	در صورت وجود هزینه مجزا، باید به صورت شفاف و مکتوب به اطلاع مسافران رسیده باشد	
۱۳۴	خدمات خاص تفریحی مانند اسب، شتر، موتور، قایق، خودرو در اختیار و ... با هزینه اضافه مشروط به اعلام قبلی به مسافران	۵		
۱۳۵	تجهیزات ورزشی (راکت، توپ، قایق، و ...) یا بدنسازی برای مسافران	۴		
۱۳۶	ظاهر آراسته و مرتب صاحبخانه	۳		
۱۳۷	دارا بودن گواهی آموزشی تخصصی	۳		
۱۳۸	تسلط به زبان فارسی	۲		
۱۳۹	آشنایی به زبانهای خارجی (انگلیسی، عربی، ...)	۴		
۱۴۰	آشنایی صاحبخانه نسبت به نرم افزار و سامانه خانه مسافر و امکانات آن	۳		
۱۴۱	امکان اخذ نظرات، پیشنهادات و انتقادات مشتریان	۳		