



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

ضوابط بهره برداری، ارزیابی و درجه بندی اقامتگاه های بوم گردی

The Rules and Regulations of 'ECOLOGGE' concerning the Utilization, Evaluation and Ratings

معاونت گردشگری کشور

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

شهریور ۱۳۹۸

فهرست

| صفحه | عناوین |
|------|--|
| ۳ | مقدمه و تعریف |
| ۳ | فصل ۱: ساختمان و تأسیسات |
| ۴ | ۱-۱- فضای عمومی ساختمان |
| ۸ | ۲-۱- اتاق ها |
| ۱۰ | ۳-۱- آشپزخانه |
| ۱۱ | ۴-۱- حمام ها و سرویس های بهداشتی عمومی |
| ۱۲ | ۵-۱- فضای پذیرایی |
| ۱۳ | فصل ۲: تجهیزات و ملزومات |
| ۱۳ | ۱-۲- تجهیزات و ملزومات اتاق ها |
| ۱۴ | ۲-۲- تجهیزات و ملزومات حمام ها و سرویس های بهداشتی |
| ۱۵ | ۳-۲- تجهیزات و ملزومات آشپزخانه |
| ۱۶ | ۴-۲- تجهیزات و ملزومات فضای پذیرایی (در صورت وجود) |

فصل ۳ : خدمات به میهمان ۱۷

۱-۳- اطلاع رسانی و ذخیره جا (رزرواسیون) ۱۷

۲-۳- پذیرش ۱۹

۳-۳- خدمات عمومی ۲۱

۴-۳- خوراک و نوشیدنی ۲۲

۵-۳- خدمات فرهنگی ۲۴

فصل ۴ : منابع انسانی و آموزش ۲۶

فصل ۵ : ایمنی و بهداشت ۲۷

فصل ۶ : توسعه پایدار و دسترسی ۳۱

۱-۶- پایداری زیست محیطی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی ۳۱

۲-۶- دسترسی افراد کم توان، ناتوان و معلول ۳۵

جدول راهنمای علائم اختصاری ضوابط ۳۶

نحوه محاسبه امتیازات ۳۷

مقدمه

در اجرای تبصره (۱) ماده (۱۰) آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر آنها مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران، شرح مشخصات، ضوابط و درجه بندی اقامتگاه های بوم گردی به منظور اجرا در ۶ سر فصل به شرح زیر ابلاغ می گردد:

۱- ساختمان و تأسیسات

۲- تجهیزات و ملزومات

۳- خدمات به مهمان

۴- منابع انسانی و آموزش

۵- ایمنی و بهداشت

۶- دسترسی و توسعه پایدار

تعریف

اقامتگاه های بوم گردی، اقامتگاه هایی هستند که در محیط های طبیعی و بومی با رعایت اصول پایداری زیست محیطی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی و سازگار با معماری بومی، بافت تاریخی و سیمای طبیعی منطقه اقامتگاه ایجاد، احیا و یا بهره برداری شده و ضمن حداکثر تعامل با جوامع محلی و توجه به تنوع اقلیم و طبیعت، زمینه حضور گردشگران را برای تجربه زندگی در محیط طبیعی و بومی فراهم می نماید.

فصل ۱- ساختمان و تأسیسات

۱-۱- فضاهای عمومی ساختمان

| شرح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|------|------|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| بازدید نمای بیرونی ساختمان (به ویژه نمای مشرف به معبر)، وضعیت پشت بام، درب ها و پنجره ها به منظور بررسی دقیق کیفیت و سلامت ظاهری، عدم خرابی و خوردگی و لزوم بازسازی | X | X | X | ۴ | X | آراستگی و وضعیت مناسب نمای ساختمان | ۱ |
| <p>فضاهای پیرامونی شامل مسیرهای دسترسی، فضای سبز، محوطه ها (محوطه سازی)، ایوان ها، پارکینگ و ... می باشد.</p> <ul style="list-style-type: none"> • فضای پیرامونی، ضمن آراستگی و پاکیزگی، بایستی از تجهیزات و وسایل سالم و قابل استفاده برخوردار باشد. • آراستگی فضای پیرامونی از طریق معیار ارزیابی پاکیزگی محیط و کیفیت نظافت و نگهداری مبلمان و تجهیزات مربوطه صورت می پذیرد. • معیار نورپردازی در شب در فضاهای پیرامونی در صورت عدم وجود فضاهای پیرامونی غیرقابل تطبیق است. | X | X/NA | X/NA | ۲ | X/NA | آراستگی و وضعیت مناسب محوطه ها و فضاهای پیرامونی | ۲ |

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | |
|------|---|-----------|--------|---------------|----|----|
| | | | | سه | دو | یک |
| ۳ | استفاده از اقلام و مصنوعات تزئینی و کاربردی، صنایع دستی و/ یا گیاهان طبیعی متناسب با اقلیم برای آراستگی محیط های پیرامونی | X | ۳ | X | X | X |
| ۴ | وضعیت روشنایی و طراحی نورپردازی | X | ۳ | X | X | X |

تزئینات فضای پیرامونی هماهنگ با محیط با انواع تولیدات صنایع دستی و/یا گیاهان طبیعی و متناسب با اقلیم منطقه نظیر محوطه سازی فضای سبز، گل کاری، درختکاری، سبزی کاری، تعبیه گلدان های طبیعی، و ..) مورد بررسی و در فرآیند ارزیابی مد نظر قرار خواهد گرفت.

روشنایی مناسب یعنی فراهم نمودن نور و روشنایی مطلوب بطوریکه میهمانان در ساعات تاریکی امکان خواندن اعلانات، تشخیص تابلوهای راهنما در محل و نیز توانایی دیدن و پیدا کردن مسیر خود را به راحتی داشته باشند. بر استفاده از نور و نورپردازی طبیعی از طریق معماری سنتی ایرانی تاکید می گردد.

- تزئین فضای عمومی اقامتگاه با چراغ ها و روشنایی مطلوب به نحوی که علاوه بر زیبایی و مطلوبیت های بصری و القای حس آرامش، آسایش میهمانان را در حین رفت و آمد شبانه فراهم نماید.

- سیستم و تأسیسات مرتبط با برق رسانی و روشنایی محیط داخل و بیرون نباید در معرض لمس و دید مهمانان باشد و ایمنی های لازم باید رعایت گردد.

- برق رسانی و روشنایی محیط داخل و پیرامون نباید با ماهیت سنتی اقامتگاه های بوم گردی در تعارض باشد.

- در خصوص واحدهای درجه یک نورپردازی اقامتگاه های بوم گردی باید به گونه ای باشد که ضمن تأمین روشنایی مورد نیاز میهمانان، بیشینه صرفه جویی را در مصرف انرژی داشته و کمینه آلودگی را در منطقه ایجاد نماید.

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | |
|------|---------------------------------------|-----------|--------|---------------|----|----|
| | | | | یک | دو | سه |
| ۵ | وجود فضای نشیمن عمومی | X/O | ۳ | X | O | O |
| ۶ | تابلوی سر در اصلی | X | ۲ | X | X | X |
| ۷ | وجود تابلوهای راهنما در محیط اقامتگاه | X | ۲ | X | X | X |
| ۸ | پیش بینی سیستم برق اضطراری | X | ۲ | X | X | X |

فضای نشیمن عمومی به فضاهایی اطلاق می گردد که در آن میهمان می تواند در آرامش به انتظار نشیند، مطالعه کرده و یا گفتگو کند.

۱- در سر در اصلی اقامتگاه باشد،
 ۲- قابل رؤیت در شب، خوانا و غیرمخدوش باشد،
 ۳- حروف تابلو با قلم درشت و یکسان و به دو زبان فارسی و (ترجیحاً) انگلیسی نوشته شود،
 ۴- جنس تابلوها از مصالح بومی و متناسب با بافت اقامتگاه باشد،

برای آنکه این معیار دارای اعتبار باشد، تابلو باید در مکان مناسب و قابل رویت نصب شود، نوشته های تابلو باید خوانا، غیرمخدوش و جنس تابلوها از مصالح بومی و متناسب با بافت اقامتگاه انتخاب گردد. استفاده از تابلوهای تفسیری توصیه می شود. وجود زبان دوم (ترجیحاً انگلیسی) ضروری است.

برای اقامتگاه های درجه ۱ تأمین برق اضطراری (وجود موتور برق یا سایر تجهیزات ذخیره و تولید برق) در مواقع ضروری لازم است،

- دستگاه مولد برق اضطراری باید در مکانی مناسب قرار گرفته و ایجاد سر و صدا و مزاحمت برای میهمانان نکند،
- در اقامتگاه های درجه ۲ می تواند اینورتر (Invertor) هم استفاده است.
- برای اقامتگاه های درجه ۳ روشنایی هایی مانند فانوس و غیره پیش بینی شود.

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | | تشریح معیار |
|------|---|-----------|--------|---------------|----|----|---|
| | | | | سه | دو | یک | |
| ۹ | تجهیزات اطفای حریق | X | ۳ | X | X | X | وجود تجهیزات اطفای حریق ضروری و الزامی است. |
| ۱۰ | تجهیزات اعلام حریق | O | ۲ | O | O | O | مشاهده و تجهیزات اعلام حریق |
| ۱۱ | وضعیت ذخیره آب شرب / آب شستشو (منبع ذخیره آب) | X | ۳ | X | X | X | منبع ذخیره آب شرب / آب شستشو با ظرفیت مناسب باید همواره وجود داشته باشد. احداث منبع ذخیره آب برای مواقع اضطراری با گنجایش مناسب جهت تأمین آب مصرفی اقامتگاه برای مدت زمان حداقل ۲۴ ساعت الزامی است. |
| ۱۲ | وجود پارکینگ جهت استفاده میهمانان | X / O | ۳ | X | O | X | <ul style="list-style-type: none"> محل اختصاص یافته برای پارک اتومبیل می تواند بصورت پوشیده یا روباز باشد. تعداد پارکینگ باید متناسب با ظرفیت اقامتگاه باشد. استفاده از فضاهای نزدیک اقامتگاه به عنوان پارکینگ قابل قبول است. روشنایی در شب و تأمین امنیت پارکینگ الزامی است. در مورد بناهای تبدیلی با توجه به محدودیت فضا، امکان تعریف فضای پارکینگ مجزا از مجموعه اقامتی وجود دارد، مشروط بر آنکه رفت و آمد مهمانان به ساختمان اصلی با زحمت انجام نشود. <p>تناسب تعداد پارکینگ با ظرفیت هتل به شرح ذیل است:</p> <ul style="list-style-type: none"> اقامتگاه های درجه ۱: تعداد کل ظرفیت پذیرش تقسیم بر ۵ اقامتگاه های درجه ۲: تعداد کل ظرفیت پذیرش تقسیم بر ۱۰ |

۱-۲- اتاق ها

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|----|----|--------|-----------|---------------------------|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| <p>حداقل ۲ اتاق با ظرفیت ۴ میهمان</p> <ul style="list-style-type: none"> در موارد استثنایی و وجود موقعیت و شرایط خاص که مراتب توسط کارشناس طبیعت گردی بصورت گزارش مستدلی ارائه شده و مورد قبول کمیته فنی نیز واقع گردیده، اعداد ذکر شده قابل تغییر هستند. در اقامتگاه های درجه یک، ۴ اتاق در اقامتگاه های درجه دو، ۳ اتاق در اقامتگاه های درجه سه، ۲ اتاق | X | X | X | ۴ | X | تعداد اتاق ها | ۱۳ |
| <p>وجود سرویس بهداشتی به ازای اتاق ها و ظرفیت میهمان در کلیه اقامتگاه الزامی است (بصورت متصل)</p> <p>اقامتگاه باید سرویس های بهداشتی فرنگی بطور ثابت و یا متحرک ایمن و بهداشتی بنا به درخواست میهمان ارائه نماید.</p> <ul style="list-style-type: none"> در اقامتگاه های درجه ۱ تمام اتاق ها در اقامتگاه های درجه ۲ حداقل نیمی از اتاق ها سرویس متصل داشته باشد | X | X | O | ۳ | X / O | سرویس بهداشتی اتاق میهمان | ۱۴ |

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | | تشریح معیار |
|------|---|-----------|--------|---------------|------|------|---|
| | | | | سه | دو | یک | |
| ۱۵ | سیستم های گرمایش و سرمایش | X | ۴ | X | X | X | سیستم های گرمایش و سرمایش سالم و قابل استفاده با شرایط اقلیمی منطقه در نظر گرفته شود. • سیستم گرمایش و سرمایش در اقامتگاه های درجه ۱ ضمن تأمین رفاه میهمانان، کمینه تأثیر منفی را بر محیط زیست منطقه داشته باشد. |
| ۱۶ | وجود منابع روشنایی طبیعی | X | ۳ | X | X | X | با تأکید بر توسعه پایدار اولویت با نور طبیعی در روز و روشنایی کافی در شب است. |
| ۱۷ | بررسی وضعیت و عملکرد تجهیزات و وسایل روشنایی | X | ۳ | X | X | X | تمام وسایل روشنایی اتاق خواب سالم، قابل استفاده و در وضعیت مناسب قرار داشته باشند. • وسایل روشنایی گاز سوز و برقی باید دارای نشان استاندارد باشند. |
| ۱۸ | وضعیت تهویه | X | ۳ | X | X | X | سیستم تهویه مناسب با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه در نظر گرفته شود. تهویه هوا به شکل هواکش یا پنجره با شیشه مات و توری سیمی باشد. |
| ۱۹ | تعبیه پریز برق در اتاق ها | X | ۲ | X | X | X | مشاهده عینی همراه با بررسی مکان قرارگیری آنها |
| ۲۰ | طراحی سنتی دکوراسیون داخلی و استفاده از صنایع دستی و تزئینات بومی | XONC | ۵ | XONC | XONC | XONC | استفاده از نمادها، المانها و مولفه های بومی و سنتی در دکوراسیون داخلی و استفاده از صنایع دستی منطقه در تزئینات اقامتگاه ضروری می باشد. |

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|----|----|--------|-----------|----------------|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • مصالح یا پوشش بکار رفته در دیوار، کف و سقف باید قابل شستشو باشد. • دارای پنجره به منظور جریان هوای آزاد، هواکش و نیز سازگار با معماری بومی و سنتی باشد.. • سیستم تهویه مناسب با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه در آشپزخانه ها باید تعبیه گردد. • تهویه هوا می تواند به شکل هواکش، پنجره با شیشه مات و همراه با توری سیمی بوده و یا هود و دودکش باشد. • در بناهای تبدیلی حداقل پنجره مجهز به توری سیمی به فضای بازگشایش داشته باشند | X | O | O | ۵ | X / O | وضعیت آشپزخانه | ۲۱ |

۴-۱- حمام ها و سرویس های بهداشتی عمومی

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | |
|------|--|-----------|--------|---------------|------|---|
| | | | | سه | دو | یک |
| ۲۲ | وضعیت نگهداری دیوارها، سقف و کف | X/NA | ۳ | X | X/NA | دیوارها، سقف و کف حمام ها و سرویس های بهداشتی باید سالم و بدون شکستگی، ترک خوردگی و ... باشد. تمامی سطوح و سقف دارای رنگ روغن (رزین)، باید قابل شستشو باشد و کلیه سطوح باید تمیز باشد. دیوار، کف و سقف با مصالح و یا پوشش قابل پاکیزگی دارای پنجره با هوای آزاد و هواکش و سازگار با معماری بومی باشد. |
| ۲۳ | وضعیت چشمه های توالت و روشویی ها | X/NA | ۳ | X | X/NA | چشمه های دستشویی ایرانی و فرنگی ثابت و متحرک سالم، قابل استفاده و بهداشتی باشد. همچنین، روشویی ها و شیرآلات باید سالم و تمیز و قابل استفاده باشند. |
| ۲۴ | وضعیت تهویه | X/NA | ۲ | X | X/NA | سیستم تهویه مناسب با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه در نظر گرفته شود. تهویه هوا می تواند به شکل هواکش، پنجره با شیشه مات و همراه با توری سیمی بوده و یا هود و دودکش باشد. |
| ۲۵ | وضعیت روشنایی | X/NA | ۲ | X | X/NA | حمام ها و سرویس های بهداشتی باید مجهز به روشنایی و ترجیحاً روشنایی در قسمت بالای روشویی باشند. |
| ۲۶ | فاضلاب سرویس های بهداشتی | X/NA | ۲ | X | X/NA | فاضلاب ها در وضعیت مناسب از نظر سیفون (فلاش تانک) باشد. |
| ۲۷ | تعبیه یک عدد پریز برق در نزدیکی روشویی | X/NA | ۱ | X | X/NA | مشاهده و بررسی عینی همراه با بررسی تعداد و مکان قرارگیری، اطمینان از ایمنی و عملکرد پریز برق. |

۱-۵- فضای پذیرایی

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|------|------|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| فضای پذیرایی باید دارای محلی مناسب برای پذیرایی مهمانان در داخل اقامتگاه و یا متصل به ساختمان اصلی آن باشد. فضای پذیرایی می تواند بصورت فضایی مجزا وجود داشته یا در فضاهای عمومی یا یکی از اتاق ها با دقت به شرایط بهداشتی تخصیص داده شود. | X | O/NA | O/NA | ۴ | X/O/NA | فضای پذیرایی جهت ارائه خدمات صبحانه، ناهار و شام | ۲۸ |
| موارد زیر باید مورد توجه قرار گیرد: - وضعیت نظافت کف، سقف و دیوارها باید فقدان هرگونه لکه، کثیفی و پوشش مخدوش و آسیب دیده باشد. - قابلیت پاکیزگی و رعایت بهداشت | X | o | o | ۳ | X | وضعیت نگهداری دیوارها، سقف و کف | ۲۹ |
| اولویت با نور طبیعی در روز و روشنایی کافی در شب با تاکید بر توسعه پایدار | X | X/NA | X/NA | ۳ | X/O/NA | وضعیت روشنایی | ۳۰ |
| نصب و راه اندازی سیستم تهویه مناسب با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه ضروری می باشد. تهویه هوا و جریان هوای تازه می تواند از طریق هواکش یا پنجره با شیشه مات و توری سیمی باشد. | X | X/NA | X/NA | ۲ | X/O/NA | وضعیت تهویه | ۳۱ |
| نصب و راه اندازی سیستم های گرمایش و سرمایش سالم و در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه ضروری می باشد. | X | X/NA | X/NA | ۳ | X/O/NA | سیستم گرمایش و سرمایش | ۳۲ |

فصل ۲- تجهیزات و ملزومات

۲-۱- تجهیزات و ملزومات اتاق ها

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | |
|------|--|-----------|--------|---------------|------|------|
| | | | | یک | دو | سه |
| ۳۳ | پاکیزگی و وضعیت تجهیزات خواب | XONC | ۵ | XONC | XONC | XONC |
| ۳۴ | کمدها و آویزها | X | ۲ | X | X | X |
| ۳۵ | آینه | X | ۲ | X | X | X |
| ۳۶ | وضعیت پرده ها و پوشش پنجره و درب ورودی | X | ۳ | X | X | X |
| ۳۷ | لوازم جانبی در اتاق | X | ۲ | X | X | X |
| ۳۸ | سطل های زباله | X | ۲ | X | X | X |

۲-۲- تجهیزات و ملزومات حمام ها و سرویس های بهداشتی

| شرح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|--|---------------|------|------|--------|-----------|-----------------------------|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| دستمال رول، صابون مایع یا فوم بهداشتی الزامی است. لوازم بهداشتی سازگار با محیط زیست در حمام ها مورد استفاده قرار گیرد. در اقامتگاه های درجه ۱ کالاهای سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند. | X | X | X/NA | ۳ | X/NA | لوازم بهداشتی و شستشو | ۳۹ |
| سطل زباله بهداشتی درب دار الزامی است. در اقامتگاه های درجه ۱ سطل زباله از جنس استیل باشد. | XONC | XONC | XONC | ۲ | XONC | سطل زباله بهداشتی و درب دار | ۴۰ |
| آویز برای آویزان کردن البسه | X | X | X/NA | ۲ | X/NA | آویز لباس | ۴۱ |
| در اقامتگاه های درجه ۱ استفاده از پرده پلاستیکی ضدآب و نظیر آن برای اجتناب از خیس شدن حوله ها، لباسها و ... می تواند مصداق جداسازی باشد. | X | X | O/NA | ۲ | X/O /NA | تفکیک فضای حمام از توالت | ۴۲ |
| سیستم تهویه مناسب با شرایط اقلیمی منطقه در نظر گرفته است. تهویه هوا به شکل هواکش یا پنجره با شیشه مات و توری سیمی باشد. | X | X | X/NA | ۲ | X/NA | وضعیت تهویه | ۴۳ |
| دوش مجهز به شیر آبگرم و سرد در تمام ساعات شبانه روز و فلاش تانک برای ارزیابی این معیار در نظر گرفته شود. | X | X | X/NA | ۲ | X/NA | سایر وسایل و تجهیزات لازم | ۴۴ |

۲-۳- تجهیزات و ملزومات آشپزخانه

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | |
|------|----------------------------|-----------|--------|---------------|----|---|
| | | | | سه | دو | یک |
| ۴۵ | لوازم پخت و پز | X/NA | ۲ | X/NA | X | اولویت با استفاده از لوازم پخت و پز بومی می باشد. <ul style="list-style-type: none"> لوازم پخت و پز گاز سوز و یا الکتریکی استاندارد قابل قبول است. |
| ۴۶ | وضعیت روشنایی، نور و تهویه | X/NA | ۳ | X/NA | X | <ul style="list-style-type: none"> نور و تهویه طبیعی در اولویت قرار دارد. وسایل تهویه مانند دودکش یا هود در آشپزخانه باید سالم و دارای کارکرد مناسب باشد. در صورت وجود محدودیت در بناهای تبدیلی حتی المقدور پنجره به فضای باز گشایش داشته باشند و ضرورتاً مجهز به توری سیمی باشد. سیستم تهویه مناسب با در نظر گرفتن شرایط اقلیمی منطقه وجود داشته باشد. تهویه هوا به شکل هواکش یا پنجره با شیشه مات و توری سیمی باشد. |
| ۴۷ | محل شستشوی ظروف | X/NA | ۳ | X/NA | X | محل ظرفشویی باید مجهز به قفسه بندی، سینک ظرفشویی مناسب برای شستشو و شیر آب سرد و گرم باشد. مواد و لوازم شستشو با رعایت استانداردهای بهداشتی انتخاب شوند. |

۲-۴- تجهیزات و ملزومات فضای پذیرایی

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|------|------|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| چیدمان فضای پذیرایی سنتی و محصولات صنایع دستی مورد تأکید است (مانند میز، صندلی، تخت سنتی و ..) | X | X/NA | X/NA | ۴ | X/NA | استفاده از اثاثیه و چیدمان مناسب | ۴۸ |
| در صورت تأمین استانداردهای بهداشتی، استفاده از ظروف پذیرایی و سرو غذای بومی و سنتی در اولویت است (از قبیل پیش دستی، بشقاب و...) | X | X/NA | X/NA | ۳ | X/NA | استفاده از ظروف پذیرایی بومی یا ظروف مناسب با طراحی سنتی | ۴۹ |
| سفره آرایشی بومی با رعایت اصول بهداشتی | X | O/NA | O/NA | ۲ | X/O/NA | سفره آرایشی بومی | ۵۰ |

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|----|----|--------|-----------|---|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| <p>نصب پروانه بهره برداری، نرخنامه و اطلاع رسانی درخصوص نحوه رسیدگی به شکایات در معرض دید میهمان قرار گیرد.</p> <p>شیوه ای برای ارائه اطلاعات مورد نیاز میهمان به نحو مناسب مانند بروشور، لوح فشرده، شبکه های اجتماعی، وب سایت و غیره با مدیریت محتوای اطلاعات وجود داشته باشد.</p> <p>هرگونه محدودیت ارائه خدمات و تغییر در شرایط باید از قبل به میهمان اطلاع داده شود.</p> <p>پیش بینی یک وبسایت اینترنتی جهت معرفی اقامتگاه و امکانات و خدمات آن یا عضویت در حداقل یک سامانه معرفی آنلاین معتبر ملی یا بین المللی توصیه می گردد. در صورت وجود، در نظر گرفتن حداقل یک زبان خارجی برای وبسایت الزامی است. سایت اینترنتی باید شامل موارد زیر باشد:</p> <p>مشخصات و جزییات اتاق های موجود، اعلام تعرفه ها، معرفی خدمات و تعرفه آن، معرفی خدمات مربوط به پذیرایی سالن غذاخوری، مشخصات اقامتگاه (نشانی، تلفن و لوکیشن قابل ردیابی اقامتگاه، شرایط رزرواسیون قیمت و شرایط کنسلی</p> <p>توضیح: آن دسته از اقامتگاه هایی که تعرفه های اتاق و خدمات، نام تجاری جدید (و غیره) و یا حتی تنها یکی از اطلاعات خود را به روزرسانی نکرده اند، نمی توانند مشمول اعتبار معیار حاضر باشند.</p> | X | X | X | ۴ | X | اطلاع رسانی دقیق در مورد امکانات و خدمات اقامتگاه | ۵۱ |

۳-۱- ذخیره جا

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|----|----|--------|-----------|-------------------------------------|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| <p>در صورت پاسخگویی در ساعات محدود، باید ساعات ارائه خدمات به صورت شفاف اطلاع رسانی گردد (اعلام ساعات کاری قسمت پذیرش و ارائه دیگر اطلاعات باید صورت پذیرد).</p> <p>پاسخگویی به روش های گوناگون مانند ایمیل، تلفن، سامانه پیام گیر مورد قبول است</p> <p>در اقامتگاه های درجه ۱ امکان ضبط پیام و اعلام ساعات کاری قسمت رزرواسیون و پذیرش و ارائه سایر اطلاعات مفید به گردشگران وجود داشته باشد.</p> <p>قوانین مشخص و شفاف رزرو، کنسلی، خردسالان بنا به درخواست میهمان به صورت مکتوب به میهمان ارائه شود.</p> <p>بهتر است ذخیره جا و شرایط کنسلی به شیوه های گوناگون مانند تلفنی، حضوری و اینترنتی یا سامانه پیام گیر میسر باشد.</p> <p>ارائه تأییدیه رزرواسیون با ذکر جزئیات کامل رزرو و ارسال برای میهمان از طریق ابزارهای ارتباطی (ایمیل، فکس پیامک و مانند آن) الزامی است.</p> <p>هرگونه تغییر در شرایط اعلام شده هنگام ذخیره جا باید پیش از ورود میهمان به وی اطلاع داده شود.</p> | X | X | X | ۴ | X | فرآیند ذخیره جا (رزرواسیون) | ۵۲ |
| <p>تهیه و تدوین فرآیند نظر سنجی از میهمانان به صورت موضوعی، تخصصی و دوره ای و ثبت و تجزیه و تحلیل نتایج حاصله</p> | X | O | O | ۳ | O/ X | وجود ساز و کار نظر سنجی از میهمانان | ۵۳ |

۳-۲- پذیرش

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|--|---------------|----|----|--------|-----------|---------------------------------------|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| ساعت پاسخگویی به مهمان به صورت شفاف اطلاع رسانی گردد و متناسب با درجه اقامتگاه تنظیم شود. در واحدهای درجه ۱ خدمات پذیرش باید بصورت ۲۴ ساعته ارائه شود. | X | X | X | ۳ | X | پاسخگویی به میهمان | ۵۴ |
| <ul style="list-style-type: none"> • مراسم سنتی در خوشامدگویی یا بدرقه/ استفاده از نوشیدنی های سرد و گرم سنتی (عرق نعنا، بیدمشک و..) • راهنمایی و بدرقه میهمان تا اتاق محل استقرار • خوشامدگویی و بدرقه میهمانان مطابق آداب و رسوم محلی • در اقامتگاه های درجه ۱ باید در حمل چمدان و وسایل به میهمان کمک شود. | X | O | O | ۳ | X/O | خوشامدگویی و بدرقه میهمانان | ۵۵ |
| از روش های متعارف (مانند گاو صندوق و ...) با ارائه رسید استفاده شود. | X | X | O | ۲ | X/O | امکان نگهداری و حفظ امانات در محل امن | ۵۶ |
| وجود حداقل یک دستگاه رایانه برای تأیید این معیار الزامی است | X | O | O | ۲ | X/O | مجهز بودن به رایانه | ۵۷ |
| امکان پرداخت نقدی و الکترونیکی وجود داشته باشد (دستگاه کارت خوان / موبایل اپ و ...) | X | X | O | ۳ | X/O | شیوه های پرداخت | ۵۸ |
| در صورت درخواست میهمان امکان تماس تلفنی برای وی فراهم شود | X | X | O | ۲ | X/O | امکان دسترسی به خدمات تلفن | ۵۹ |

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|--|---------------|----|----|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| <p>ارائه اطلاعات لازم و آشناسازی میهمانان از محیط های طبیعی و فرهنگی منطقه از طرق گوناگون مانند بروشورهای گردشگری، نقشه، اطلاعات محلی، تابلوی راهنما، عکس، نمایشگاه و رسانه های مجازی...</p> <p>به گردشگران به صورت چاپی یا الکترونیکی در بخش پذیرش.جاذبه ها و مسیرهای دسترسی ، گشت های محلی و رویدادهای اقامتگاه جهت استفاده میهمانان و ...</p> | X | O | O | ۳ | X/O | اطلاع رسانی در خصوص مقصدهای گردشگری و جاذبه های گردشگری محلی | ۶۰ |

۳-۳- خدمات عمومی

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|----|----|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| در صورتی که سرویس بیداری میهمان وجود دارد، می بایست از ارائه خدمت مربوطه به میهمان اطمینان حاصل شود | X | O | O | ۲ | O/X | ارائه خدمات بیداری یا سرویس یادآوری میهمان | ۶۱ |
| در صورت وجود زیر ساخت ها توصیه می شود. | O | O | O | ۲ | O | ارائه اینترنت رایگان | ۶۲ |
| ارائه خدمات حمل و نقل بصورت فردی و یا گروهی با هماهنگی اقامتگاه که این سرویس می تواند از طریق خود اقامتگاه با دریافت هزینه مجزا و یا از طریق یک پیمانکار بیرونی ارائه گردد. | X | O | O | ۲ | O/X | ارائه و معرفی خدمات تاکسی سرویس و حمل بار میهمان (در صورت وجود در منطقه) | ۶۳ |
| ارائه خدمات لباسشویی با رعایت کیفیت و بهاشت مطابق با تعرفه های موجود توصیه می گردد و می تواند برون سپاری شود. | X | O | O | ۲ | O/X | خدمات لباسشویی | ۶۴ |
| تخصیص یخچال در فضای عمومی برای استفاده میهمان متناسب با ظرفیت اقامتگاه توصیه می گردد. در صورتی که در همه اتاق ها یخچال وجود داشته باشد نیازی به تخصیص یخچال در فضای عمومی نیست و امتیاز کامل را کسب خواهد نمود. | X | X | O | ۳ | X / O | دسترسی به یخچال | ۶۵ |
| کیت ساده خیاطی و تأمین جعبه دوخت و دوز شامل قیچی، قرقره، سوزن و ... | X | X | O | ۲ | X / O | خدمات دوخت و دوز | ۶۶ |
| در صورت نیاز میهمان خدمات ارائه شود یا تجهیزات مربوطه در اختیار قرار گیرد. | X | O | O | ۲ | X / O | تمیز کردن کفش | ۶۷ |
| بالش و لحاف (روانداز) اضافی بنابه درخواست میهمان باید قابل ارائه باشد. | X | X | X | ۳ | X | ارائه بالش و لحاف (روانداز) اضافی | ۶۸ |
| حوله تمیز با کیفیت مناسب بنا به درخواست میهمان قابل ارائه باشد. | X | X | X | ۳ | X | ارائه حوله | ۶۹ |

۳-۴- خوراک و نوشیدنی

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|--|---------------|------|------|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| وجود تابلو یا نشانگر ساعات ارائه خدمات و یا اعلام به میهمانان ذکر نام انواع اغذیه و نوشیدنی های سنتی، مواد متشکله و قیمت آنها الزامی است. منو های غذایی ترجیحاً بصورت دو زبانه باشند. | X | X/NA | X/NA | ۲ | X/NA | نصب یا اعلام ساعات و زمان ارائه خدمات صبحانه/ ناهار/ شام | ۷۰ |
| ارائه نوشیدنی های گرم و سرد محلی و بومی با رعایت ویژگی های بهداشتی | X | X | O | ۳ | X/O | ارائه نوشیدنی های گرم و سرد سنتی | ۷۱ |
| تهیه نان به روش سنتی در حضور میهمان توصیه میشود. | X | O | O | ۳ | X/O | پخت نان (نانوایی) | ۷۲ |
| استفاده منظم از نان تازه و مواد غذایی و محصولات کشاورزی تازه و سلامت و ترجیحاً محلی الزامی است. | X | X | O | ۳ | X/O | استفاده از نان و مواد غذایی تازه | ۷۳ |
| ارائه خوراک و نوشیدنی های بومی و استفاده از سفره بومی و غذاهای محلی و خانگی با رعایت اصول بهداشتی مورد تاکید است. محتویات و شیوه طبخ غذاهای بومی در صورت درخواست به میهمانان ارائه گردد. | X | O | O | ۵ | X/O | تدارک وعده های غذایی | ۷۴ |
| برای اقامتگاه های درجه ۱ حداقل ۳ نوع غذا در هر وعده غذایی باید در نظر گرفته شود. در صورت ارائه خدمات شام و نهار، حداقل نیمی از فهرست منو غذایی باید شامل غذاهای بومی باشد. | | | | | | | |
| وجود حداقل یک غذا مطابق ترجیحات غذایی میهمانان با نیازهای ویژه (گیاهخواران، خام گیاهخواران و ...) در منوی غذایی | O | O | O | ۳ | O | تنوع غذایی برای افراد با رژیم های خاص | ۷۵ |

۳-۴- خوراک و نوشیدنی

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|--|---------------|------|------|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| امکان دسترسی به تنقلات محلی، چای و دمنوش های گیاهی و نوشیدنی های سرد و گرم سنتی متناسب با هر فصل با ارائه توضیحات خواص و فواید و موارد منع مصرف قابل استفاده برای میهمانان استفاده از شیوه های سنتی سرد یا گرم نگه داشتن نوشیدنی ها (کوزه، طارونه نخل و پیاله ...) سینی سنتی شامل نوشیدنی های بومی همراه با رعایت کامل استانداردهای بهداشتی و سلامتی | X | O | O | ۳ | X | تدارک میان وعده، نوشیدنی و غذای سبک | ۷۶ |
| رعایت کامل استانداردهای بهداشتی و سلامتی در طبخ و سرو غذا و نوشیدنی ها | XONC | XONC | XONC | ۴ | XONC | کیفیت غذا و نوشیدنی | ۷۷ |
| در صورت درخواست، صبحانه در اتاق سرو شود. | O | O | O | ۲ | O | امکان پذیرایی و سرو غذا و نوشیدنی در اتاق ها | ۷۸ |

۳-۵- خدمات فرهنگی

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | | تشریح معیار |
|------|--|-----------|--------|---------------|-------|-------|---|
| | | | | سه | دو | یک | |
| ۷۹ | برنامه ریزی و اجرای اقداماتی موثر به منظور پاسداشت و معرفی فرهنگ بومی | X/ONC | ۵ | X/ONC | X/ONC | X/ONC | ارائه خدمات فرهنگی ویژه نظیر نمایش، بازی، موسیقی، رویداد محلی و ... |
| ۸۰ | راه اندازی محوطه های مکمل الحاقی به مجموعه اقامتی با کارکرد سه گانه* نظیر مزرعه، باغ، کارگاه صنایع دستی، کارگاه آموزش مشاغل محلی، آشپزخانه و ... | O | ۵ | O | O | O | کارگاه صنایع دستی می تواند در محل اقامتگاه باشد * مقصود از کارکرد سه گانه به شرح ذیل است: (۱) کارکرد گردشگری: این کارکرد برای سرگرمی و آشنایی میهمانان مقیم در اقامتگاه با انواع گردشگری از جمله گردشگری کشاورزی، گردشگری خلاق تجربه محور و ... با هدف غنی سازی و تنوع بخشی می باشد (۲) کارکرد آموزشی: آموزش میهمانان در قالب کارگاه و دوره های آموزشی تجربه محور با هدف توانمندسازی جامعه محلی (۳) کارکرد تأمین بخشی: با بکارگیری نیروی کار آموزش دیده مایحتاج مصرفی اقامتگاه تهیه گردد |
| ۸۱ | برنامه ریزی گشت های محلی برای میهمانان | X/O | ۵ | X | O | O | برنامه ریزی گشت های محلی با همراهی راهنما یا بلد محلی مجرب با هدف آشناسازی میهمانان با فرهنگ، تاریخ، طبیعت و سنت های بومی منطقه |
| ۸۲ | برنامه ریزی و اجرای برنامه های ویژه مناسبتی ملی و مذهبی (نظیر یلدا، نوروز، محرم و ...) | X/O | ۲ | X | X | O | توجه به تقویم رویدادهای ملی، مذهبی و محلی با توجه به ماهیت اقامتگاه های بومگردی الزامی است نظیر تغییر در دکوراسیون، استفاده از تزیینات مرتبط با رویداد، تغییر در برنامه جاری در پذیرایی و ... |
| ۸۳ | تأمین فضا برای عرضه و فروش صنایع دستی، سوغات یا محصولات محلی تازه و سلامت | X/O | ۳ | X | X | O | وجود فضا یا غرفه نمایش و فروش صنایع دستی و سوغات بومی همراه با شرح و شناسنامه محصولات. بهای محصولات باید مشخص شده باشد. |

۳-۵- خدمات فرهنگی

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|----|----|--------|-----------|---|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| در صورت وجود غرفه سلامت، محصولات باید با رعایت ضوابط بهداشتی و رعایت مقررات مربوط ارائه شوند. | ○ | ○ | ○ | ۲ | ○ | راه اندازی غرفه سلامت با در نظر گرفتن اصول طب سنتی بومی | ۸۴ |
| خلاقیت و نوآوری در ارائه خدمات در بخش های فرهنگی و طبیعی توصیه می گردد. فراهم نمودن فرصت هایی برای پوشیدن لباس های محلی توسط گردشگران و شرکت دادن آنها در رویدادهای محلی می تواند در جذابیت اقامتگاه های بوم گردی موثر باشد. هر گونه خلاقیت و نوآوری در ارائه خدمات مشروط به در محوریت قرار گرفتن خصوصیات فرهنگی و طبیعی منطقه محل استقرار اقامتگاه | ○ | ○ | ○ | ۳ | ○ | خلاقیت و نوآوری در ارائه خدمات گردشگری و مهمان پذیری | ۸۵ |

فصل ۴- منابع انسانی و آموزش

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|------|------|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| برای خدمات مورد ارائه باید مسئول مشخص وجود داشته باشد. با توجه به ظرفیت و تعداد میهمانان، می توان برای چند خدمت یا فعالیت از یک فرد استفاده کرد مشروط بر آنکه فرد مورد نظر مهارت ها و آموزش های لازم کسب کرده باشد. مسئولیت ها می تواند شامل مسئولیت مدیر مجموعه و پذیرش، مسئولیت آشپز و خدمه پذیرایی، خانه داری و نظافت باشد. کارکنان می توانند از اعضای خانواده صاحب اقامتگاه انتخاب شوند مشروط بر اینکه دارای شرایط باشند. کارکنان باید توانایی ارائه خدمات محوله حیطة وظایف خود را مطابق این ضوابط داشته باشند. ارزیاب باید مستندات آموزش کارکنان را مطابق دستورالعمل های ابلاغی وزارت کنترل نماید. | X | X | X | ۵ | X | بکارگیری کارکنان آموزش دیده | ۸۶ |
| کلیه کارکنان مرتبط باید دارای کارت سلامت باشند. | XONC | XONC | XONC | ۵ | XONC | کارت سلامت کارکنان | ۸۷ |
| از مولفه های فرهنگی و اقلیمی و سنتی محلی در پوشاک کارکنان اقامتگاه با رعایت اصول و استانداردهای بهداشتی تهیه شود. | X | O | O | ۳ | X | پوشاک بومی و محلی | ۸۸ |
| رعایت پاکیزگی و آراستگی لباس کارکنان و بهداشت فردی الزامی است. | XONC | XONC | XONC | ۳ | XONC | وضعیت آراستگی ظاهری کارکنان | ۸۹ |
| آشنایی کارکنان اقامتگاه های بوم گردی با اصول کمک های اولیه و امداد الزامی است. حداقل یک نفر از کارکنان که دارای گواهینامه معتبر کمک های اولیه و امداد از مراجع ذیصلاح باست باید در طول شبانه روز در دسترس باشد. | X | X | X | ۳ | X | کارکنان آشنا به کمک های اولیه و امداد | ۹۰ |
| حداقل یک نفر از کارکنان در اقامتگاه حائز شرایط باشد | X | X | O | ۳ | X/O | کارکنان مسلط به یک زبان خارجی، ترجیحاً انگلیسی | ۹۱ |

فصل ۵- ایمنی و بهداشت

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|------|------|--------|-----------|---|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| با توجه به فرار گرفتن اقامتگاه های بوم گردی در محیط های طبیعی و عموماً دور از مراکز امداد، شناسایی و ارزیابی مخاطرات ایمنی و بهداشتی، پیشگیری و اطلاع رسانی الزامی است. | X | X | X | ۴ | X | توجه به مخاطرات ایمنی و بهداشتی در کلیه خدمات و فضاهای اقامتگاه های بوم گردی (طبیعی و تاریخی) | ۹۲ |
| مشاهده و بررسی فضاهای عمومی اقامتگاه شامل بررسی کامل دیوارها، کف پوش ها، تجهیزات و وسایل و اطمینان از اینکه فضای موجود پاکیزه بوده، بطور صحیح حفظ و نگهداری می شود و اثاثیه و مبلمان موجود ایمن ، بهداشتی، فاقد عیب قابل استفاده هستند. هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، کف پوش ها، نقاشی پوسته پوسته، کاغذ دیواری پاره، کاشی های شکسته، موکت لکدار، آثار کپک، وسایل و مبلمان شکسته و ... غیرقابل قبول می باشد. پاکیزگی و وضعیت مناسب اقامتگاه براساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با بکار بردن مواد مناسب صورت گیرد. | XONC | XONC | XONC | ۵ | XONC | پاکیزگی و وضعیت مناسب اقامتگاه | ۹۳ |
| دیوارها، کف و سقف باید پاکیزه باشد. وضعیت تهویه مناسب باشد و بوی نامطبوع وجود نداشته باشد. راهکار مناسب برای جلوگیری از ورود حشرات و حیوانات موزی (مانند توری سیمی و غیره) وجود داشته باشد. وضعیت بهداشتی لوازم پخت و پز وسایل آشپزخانه نگهداری و ذخیره مواد غذایی، آماده سازی و ارائه آنها باید در شرایط کاملاً بهداشتی با رعایت قوانین و مقررات تعیین شده توسط مراجع ذی صلاح انجام شود (الزاماً نباید درون آشپزخانه باشد). | X | X/NA | X/NA | ۴ | X/NA | رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در آشپزخانه | ۹۴ |

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|--|---------------|------|------|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| پاکیزگی و نظافت باید براساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با به کار بردن مواد مناسب، صورت گیرد. علاوه براین، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت یا تقاضای مهمانان صورت می پذیرد. | XONC | XONC | XONC | ۵ | XONC | رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در فضاهای عمومی | ۹۵ |
| پاکیزگی دیوارها، کف پوش ها، پوشش رنگی دیوارها، کاغذ دیواری، کاشی، موکت، وسایل و مبلمان شکسته و ... غیرقابل قبول می باشد. مشاهده و بررسی کامل اتاق ها، دیوارها، پوشش کف، شیشه ها به منظور اطمینان از پاکیزگی آنها و بطور صحیح مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته اند باید فقدان هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، پوشش دیوار، کاشی های شکسته، آثارکپک، وسایل شکسته و ... مورد توجه قرار گیرد. پاکیزگی و نظافت باید براساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با به کار بردن مواد مناسب، صورت گیرد. علاوه براین، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت یا تقاضای مهمانان صورت می پذیرد. | XONC | XONC | XONC | ۴ | XONC | رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در اتاق ها | ۹۶ |

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | | تشریح معیار |
|------|--|-----------|--------|---------------|------|------|--|
| | | | | یک | دو | سه | |
| ۹۷ | رعایت اصول ایمنی، بهداشتی و پاکیزگی در تجهیزات و وسایل اتاق ها | XONC | ۴ | XONC | XONC | XONC | <p>تجهیزات و ملزومات اتاق باید فاقد لکه، کثیفی، عیب و نقص باشند. وسایل نباید شکسته، معیوب و کثیف باشند. همچنین هر نوع پارگی، سوراخ، لکه یا کثیفی نباید در ملزومات خواب، پرده ها، فرش و کفپوش و سایر و لوازم اتاق وجود داشته باشد..</p> <ul style="list-style-type: none"> - کلیه ملزومات خواب شامل تشک ها، رو اندازها، بالش ها باید پاکیزه و فاقد بوی نامطبوع باشند و ملحفه ها باید تمیز، پاکیزه و بهداشتی باشند . - ملحفه ها باید پس از خروج (چک اوت) هر میهمان تعویض و شسته و برای میهمان جدید آماده شوند. - اطمینان از ایمنی و عملکرد پریز برق |
| ۹۸ | رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در حمام ها و سرویس های بهداشتی | XONC | ۵ | XONC | XONC | XONC | <p>کف، سقف، دیوارها، کابین های دوش و در صورت وجود، پرده های نصب شده باید پاکیزه و فاقد هرگونه آلودگی نظیر لکه، کثیفی، مو و غیره باشند.</p> <p>هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، نقاشی پوسته پوسته، کاغذ دیواری پاره، کاشی های شکسته، موکت لکدار، آثار کپک، وسایل و مبلمان شکسته و ... غیرقابل قبول است.</p> <p>پاکیزگی و نظافت باید براساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان بندی شده با به کار بردن مواد مناسب صورت گیرد.</p> <p>علاوه بر این، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت یا تقاضای مهمانان صورت می پذیرد.</p> |

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | | تشریح معیار |
|------|---|-----------|--------|---------------|------|------|---|
| | | | | یک | دو | سه | |
| ۹۹ | لوازم نظافت و تمیزکاری در سرویس های بهداشتی و حمام ها | X | ۲ | X | X | X | مواد و لوازم شستشو با رعایت استانداردهای بهداشتی انتخاب شوند. |
| ۱۰۰ | وجود کیت و جعبه کمک های اولیه در اقامتگاه بوم گردی | X | ۳ | X | X | X | وجود یک جعبه کمک های اولیه حاوی حداقل امکانات کمک های اولیه مانند مایع ضد عفونی کننده، پانسمان، چسب زخم، باندکشی، قیچی دوسر گرد و ... در اقامتگاه الزامی است. |
| ۱۰۱ | وضعیت بهداشتی دفع پسماندها و پساب ها | XONC | ۴ | XONC | XONC | XONC | زباله ها باید در محفظه های درب دار و در محل مناسب بافاصله از محل اقامت مهمانان نگهداری شود و در فواصل زمانی مشخص به شیوه های بهداشتی دفع شود. نظافت محل نگهداری زباله های تر باید رعایت شود و پیشگیری های لازم درمقابل وجود حشرات و جانوران موذی انجام شود. تدابیر لازم برای پیشگیری از بوی نامناسب ناشی از زباله باید اندیشیده شود. |
| ۱۰۲ | نصب دوربین تصویری برای تأمین امنیت میهمانان | X/O | ۴ | O | O | X | نصب دوربین مدار بسته مشرف به ورودی اقامتگاه الزامی است. |
| ۱۰۳ | ایمنی درب ها | XONC | ۲ | XONC | XONC | XONC | اتاق ها، سرویس های بهداشتی و حمام ها باید دارای درب های ایمن با قفل مناسب یا پشت بند باشند. |

۶-۱- پایداری زیست محیطی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|--|---------------|----|----|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| انجام اقدامات موثر به منظور حفاظت از تنوع زیستی منطقه و ارائه محصولات گردشگری مبتنی بر اقدامات صورت پذیرفته در حفاظت از محیط های فرهنگی، طبیعی و تنوع زیستی به ویژه مناطق چهارگانه تحت حفاظت، با رعایت دستورالعمل ها و استانداردهای ذی ربط | X | O | O | ۳ | X/O | اجرای طرح های حفاظت از تنوع زیستی، محیط زیست و منابع طبیعی | ۱۰۴ |
| نصب تابلوهای مربوطه در مکان های حضور کارکنان، بررسی وجود منابع اطلاع رسانی درخصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (از قبیل در دسترس بودن دستورالعمل ها، نصب تابلوهای راهنما، حضور کارکنان در دوره های آموزشی مرتبط و ...). | X | X | O | ۴ | X/O | اطلاع رسانی و ترویج پایداری زیست محیطی | ۱۰۵ |
| انجام اقدامات ترویجی مانند پیام های آموزشی -نصب تابلو راهنما- راهنمایی در خصوص مصرف منابع- امکانات، یادآوری برای تفکیک زباله از مبداء | X | O | O | ۳ | X/O | آموزش میهمانان درخصوص مشارکت در اقدامات توسعه پایدار | ۱۰۶ |
| مستندات آموزش کارکنان شامل گواهینامه های اخذ شده درخصوص موضوع مصرف انرژی، آب و دفع پسماندها و... باید در سوابق موجود و در دسترس باشد. | X | O | O | ۲ | X/O | آموزش کارکنان اقامتگاه درخصوص مدیریت مصرف انرژی، آب و دفع پسماندها | ۱۰۷ |
| اقدامات معمول مانند استفاده از انرژی های نو و تجدید پذیر، استفاده از روش های صرفه جویی در مصرف انرژی (مانند رختخواب مناسب فصل، معماری مناسب و پوشش پنجره ها) و نظایر آن | O | O | O | ۳ | X/O | اتخاذ حداقل یک راهکار درخصوص کاهش مصرف انرژی (سوخت) | ۱۰۸ |

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|--|---------------|----|----|--------|-----------|----------------------------|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| <p>نورپردازی اقامتگاه های بوم گردی باید به گونه ای باشد که ضمن تامین روشنایی مورد نیاز میهمانان، بیشینه صرفه جویی را در مصرف انرژی داشته و کمینه آلودگی را در منطقه ایجاد نماید.</p> <p>استفاده از لوازم برقی با برچسب مصرف انرژی بالا نظیر A و B استفاده از لامپ های کم مصرف در اتاقها و فضای عمومی اقامتگاه (ترجیحا از لامپ های کم مصرف بدون آلودگی شیمیایی استفاده شود).</p> | X | X | X | ۳ | X | مدیریت مصرف برق | ۱۰۹ |
| <p>اقامتگاه بوم گردی لازم است اقدامات مشخص و کارآمدی درخصوص صرفه جویی و استفاده بهینه از منابع آبی انجام دهد و حداقل یک راهکار نظیر موارد زیر لازم است.</p> <ul style="list-style-type: none"> - استفاده از شیرهای آب با هشدار اتلاف، سردوش های کم مصرف و سیفون های کم فشار - ذخیره آب باران جهت مصارف آبیاری - استفاده از گیاهان با مصرف آب پایین در محوطه سبز داخلی و خارجی | X | O | O | ۳ | X/O | کاهش و کنترل سرانه مصرف آب | ۱۱۰ |
| <p>اقامتگاه بوم گردی لازم است اقدامات مشخص و کارآمدی درخصوص مدیریت پساب ها انجام دهد.</p> <p>استفاده از روش های تصفیه پساب و تولید آب خاکستری برای آبیاری فضای سبز و یا پر کردن فلش تانک سرویس بهداشتی</p> | O | O | O | ۳ | X/O | مدیریت پساب | ۱۱۱ |

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | | تشریح معیار |
|------|---|-----------|--------|---------------|-------|-------|---|
| | | | | یک | دو | سه | |
| ۱۱۲ | مدیریت پسماند و زباله ها | X/O | ۴ | X | X | O | در کلیه اقامتگاه های بوم گردی لازم است طرح های مشخصی درخصوص مدیریت و بازیافت پسماندها به اجرا درآیند. وجود اقامتگاه های بوم گردی نباید در هیچ شرایطی به آلودگی زیست محیطی بستر پیرامون خود منتهی شود. برنامه ریزی جداسازی زباله های تر و خشک زباله های قابل بازیافت از مبداء در سطح اقامتگاه (شیشه، پلاستیک، کاغذ، ...). در صورت امکان، استفاده از زباله های آلی جهت تولید کود و تغذیه جانوران بومی با رعایت نکات بهداشتی برنامه ریزی برای استفاده از لوازم مصرفی سازگار با محیط زیست و کاهش زباله های تولیدی اقامتگاه |
| ۱۱۳ | پایداری زیست محیطی در استفاده از وسایل و ظروف | X/ONC | ۲ | X/ONC | X/ONC | X/ONC | عدم استفاده از ظروف و وسایل یکبار مصرف (استفاده از ظروف یکبار مصرف در اقامتگاه های بومگردی ممنوع است). |
| ۱۱۴ | استفاده از انرژی های نو و سبز | O | ۳ | O | O | O | استفاده از انرژی های نو و تامین بخشی از انرژی موردنیاز از طریق منابع تجدید پذیر مانند انرژی های بادی، آبی، زمین گرمایی، خورشیدی و ... با لحاظ کردن ویژگی های منطقه |
| ۱۱۵ | استفاده از کالاهای مصرفی سازگار با محیط زیست | X/O | ۳ | X | O | O | حداقل وجود یک نمونه کالای مصرفی سازگار با محیط زیست مورد تایید معیار حاضر است. کالاهای سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند. |
| ۱۱۶ | عدم استفاده از سموم و شوینده های مخرب محیط زیست | O | ۳ | O | O | O | استفاده از آفت کش ها و سموم شیمیایی مجاز نیست و دفع حشرات و آفات باید به شیوه سنتی و توسط آفت کشهای ارگانیک صورت گیرد(مگر در مواقع اضطراری) |

| تشریح معیار | درجه اقامتگاه | | | امتیاز | نوع معیار | عنوان معیار | ردیف |
|---|---------------|----|----|--------|-----------|--|------|
| | یک | دو | سه | | | | |
| اقامتگاه لازم است به صورت مستقیم حداقل یک بار در طول سال، در یک اقدام محلی به منظور حفاظت از منابع طبیعی و محیط زیست شرکت داشته باشد. امتیاز ویژه در صورت اینکه اقامتگاه متولی برگزاری برنامه باشد. مشارکت اقامتگاه بوم گردی و کارکنان در پاکیزه کردن محیط پیرامونی | X | X | O | ۳ | X/O | مشارکت در فعالیت های حمایتی زیست محیطی | ۱۱۷ |
| لزوما بیش از ۵۰ درصد از کارکنان اقامتگاه های بومگردی بایستی از کارکنان بومی انتخاب گردند(در مورد اقامتگاه های با مدیریت خانوادگی، رعایت این درصد الزامی نیست) | X | X | X | ۲ | X | نسبت کارکنان بومی به کل کارکنان اقامتگاه | ۱۱۸ |
| مشاهده و بررسی در محل | O | O | O | ۲ | O | میزان و نحوه همکاری با کسب و کارهای محلی | ۱۱۹ |
| مشاهده و بررسی در محل | X | O | O | ۲ | X/O | تأمین مواد اولیه و مواد غذایی از تولیدکنندگان محلی | ۱۲۰ |

۶-۲- دسترسی افراد معلول، ناتوان و کم توان

| ردیف | عنوان معیار | نوع معیار | امتیاز | درجه اقامتگاه | | | تشریح معیار |
|------|---|-----------|--------|---------------|----|----|---|
| | | | | سه | دو | یک | |
| ۱۲۱ | دسترسی به منابع اطلاع رسانی از قبیل دفترچه های راهنما، اینترنت و غیره | X / O | ۲ | O | O | X | در صورت وجود، لازم است شیوه های تدبیر شده برای دسترسی میهمانان معلول، افراد ناتوان و افراد کم توان را در خصوص امکانات دسترسی در نظر گرفته شده برای ایشان مطلع و آگاه نمود به ایشان اطلاع رسانی شود. |
| ۱۲۲ | توجه و حساسیت کارکنان اقامتگاه به پذیرش افراد معلول، ناتوان و کم توان | O | ۳ | O | O | O | بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت مدیر و کارکنان اقامتگاه (دستورالعمل ها، کتابچه های راهنما، تابلوها و ...) |
| ۱۲۳ | آموزش کارکنان اقامتگاه در خصوص پذیرش افراد معلول، ناتوان و کم توان | X/O | ۳ | O | X | X | این موضوع فقط شامل مدیر اقامتگاه و کارکنان دائمی بخش پذیرش می باشد. برای تأیید این معیار، کارکنان مشمول باید گواهینامه های آموزشی یا برگه های مربوط به حضور کارکنان در دوره های آموزشی مرتبط را ارائه نمایند. |
| ۱۲۴ | تأمین صندلی چرخدار | O | ۳ | O | O | O | مشاهده در محل و بررسی محل نگهداری صندلی های چرخدار |
| ۱۲۵ | نصب دستگیره کمکی | X / O | ۲ | O | O | X | نصب دستگیره کمکی در راهروها و راه پله ها و سرویس های بهداشتی که با توجه به شرایط اقامتگاه امکان پذیر باشد. |
| ۱۲۶ | توجه به نیازهای گردشگری در دسترس | O | ۳ | O | O | O | اطلاع رسانی در خصوص شرایط اقامتگاه ، به شیوه های مختلف (قابل درک برای ناتوانان و کم توانان مانند نابینایان، ناشنوایان و) توجه به امکانات مورد نیاز ناتوانان و کم توانان با در نظر گرفتن معماری اقامتگاه |

جدول راهنمای علائم اختصاری ضوابط

| ردیف | علامت اختصاری | توضیح |
|------|---------------|----------------------------|
| ۱ | O | معیار غیرالزامی (انتخابی) |
| ۲ | X | معیار الزامی (قابل جبران) |
| ۳ | NA | معیار غیرقابل تطبیق |
| ۴ | XONC | معیار الزامی غیرقابل جبران |

جمع امتیازات می تواند با توجه به برخی معیارهای غیرقابل تطبیق و معیارهایی اجباری و اختیاری چنانکه در ستون مربوط به « ضوابط معیار » آمده است، متغیر باشند:

نحوه محاسبه امتیازات

| درجه سه | درجه دو | درجه یک | امتیازات الزامی (X) و (XONC) |
|---|---------|---------|---|
| ۱۶۴ | ۲۲۱ | ۳۱۸ | جمع کل امتیازات |
| <p>← ۱۰۰٪ امتیازات می بایست مورد تایید قرار گیرند. (امکان جبران با ۳ برابر کردن ۱۰٪ امتیازات غیرالزامی) ← ۶۰ امتیاز الزامی غیر قابل جبران (XONC)، نمی توانند در لیست جبرانی ها قرار گیرند.</p> | | | |
| درجه سه | درجه دو | درجه یک | امتیازات غیرالزامی (O) |
| ۱۶۱ | ۱۱۵ | ۴۲ | جمع کل امتیازات |
| ۱۶.۱ | ۱۱.۵ | ۴.۲ | ۱۰٪ امتیازات غیرالزامی |
| ۴۸ | ۳۴ | ۱۳ | حداکثر نمره قابل جبران با استفاده از امتیازات غیرالزامی |

نحوه محاسبه نتایج ارزیابی و درجه بندی

اقامتگاه های بوم گردی به سه درجه ۱، ۲ و ۳ درجه بندی می شوند. درجه بر مبنای امتیازات مکتسبه در فرایند ارزیابی تخصیص می یابد. به آن دسته از اقامتگاه های بوم گردی که تجهیزات و خدماتی بیش از حد ضوابط لازم برای درجه مصوب ارائه می کنند و یا در راستای توسعه پایدار گردشگری اقدامات شاخصی انجام داده اند، حسب تشخیص کمیسیون درجه بندی می توان طبقه ممتاز در همان درجه اعطا نمود.

حداقل شرایط لازم برای درجه بندی یک اقامتگاه بوم گردی در یکی از سطوح درجات، دارا بودن سطحی از خدمات و تسهیلات است که باید ضمن سازگاری با معماری بومی و رعایت اصول زیست محیطی، امکان اقامتی ایمن را برای گردشگران فراهم نماید.