



شیوه نامه اجرایی ایجاد و بهره برداری مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی و تیرپارک ها

(به انضمام شرح خدمات، مشخصات، ضوابط فنی، تجهیزاتی و درجه بندی)

معاونت گردشگری کشور
اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری
خرداد ماه ۱۴۰۱

فهرست مطالب

۱.....	فصل اول: کلیات.....
۳.....	فصل دوم: فرآیند اجرایی صدور مجوز ایجاد مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی و تیرپارکها.....
۷.....	فصل سوم: ضوابط ایجاد مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی و تیرپارکها.....
۱۲.....	فصل چهارم: ضوابط ارزیابی و درجه بندی مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی و تیرپارکها.....
۳۳.....	فصل پنجم: نحوه تکمیل و محاسبه نمرات ارزیابی.....
۳۴.....	فصل ششم: نظارت و بهره برداری.....

فصل اول: کلیات

مقدمه:

با استناد به ماده (۷) قانون توسعه صنعت ایرانگردی و جهانگردی مصوب سال ۱۳۷۰ و اصلاحات بعدی آن و در اجرای تبصره (۶) ماده (۷) قانون اصلاح مواد (۱) و (۷) قانون اجرای سیاست‌های کلی اصل (۴۴) قانون اساسی و همچنین مصوبه جلسه پنجاه و پنجم هیئت مقررات‌زدایی و بهبود محیط کسب و کار به شماره ۲۱۱۶۹۶/۸۰ مورخ ۱۴۰۰/۱۱/۱۲ مبنی بر تعیین وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع‌دستی به عنوان دستگاه اصلی صدور مجوز مجتمع‌های خدماتی رفاهی بین‌راهی و تیرپارک‌ها، به منظور ایجاد روبه واحد در امر صدور مجوز اینگونه تاسیسات و با رویکرد تسهیل شرایط سرمایه گذاری و فعالیت در این حوزه، شیوه نامه اجرایی ایجاد و بهره برداری از مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی و تیرپارک ها، به شرح ذیل جهت اجرا ابلاغ می گردد.

ماده (۱) واژه ها و عبارات بکار رفته در این شیوه نامه به شرح ذیل تعریف می گردد:

- ✓ **وزارت:** وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی – معاونت گردشگری
 - ✓ **اداره کل:** اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان ها
 - ✓ **آیین نامه:** آیین نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرخ گذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر آنها
مصوب ۱۳۹۴/۰۶/۰۴ هیئت محترم وزیران
 - ✓ **تشکل حرفه ای:** تشکل حرفه ای حوزه مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی که بر اساس دستورالعمل اجرایی ماده ۲۵ آئین نامه تحت نظارت وزارت تاسیس گردیده است.
 - ✓ **مجتمع خدماتی رفاهی بین راهی:** مجموعه‌ای مرکب از تاسیسات و مراکز خدمات مختلف و متنوع است که با هدف ارائه خدمات به گردشگران و مسافران در طول محورهای مواصلاتی و راه‌های اصلی و فرعی کشور احداث و بهره‌برداری می‌شود.
 - ✓ **تیرپارک:** تاسیسات دارای امکانات رفاهی که دارای محل پارک وسایل نقلیه بوده و با هدف ارائه خدمات مختلف به رانندگان داخلی و ارجی در طول جاده های کشور، بویژه محورهای ترانزیتی احداث و بهره‌برداری می‌شوند.
- ماده (۲)** هرگونه ایجاد و بهره برداری از مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی و تیرپارک ها مستلزم دریافت موافقت اصولی یا پروانه بهره برداری از وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی می باشد.

ماده ۳) فرآیند صدور یا تمدید پروانه بهره برداری تاسیسات و مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی و تیرپارک های موجود به شرح ذیل می باشد:

الف) درخصوص صدور پروانه بهره برداری «واحدهای پذیرایی و غذاخوری های بین راهی منفرد» همانند روال گذشته نسبت به تمدید پروانه بهره برداری اقدام می شود.

ب) به استثنای بند الف، واحدهای گردشگری بین راهی که قبل از ابلاغ این شیوه نامه، پروانه بهره برداری خود را از وزارتخانه متبوع تحت عنوان «تاسیسات پذیرایی یا اقامتی واقع در مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی»، اخذ نموده اند، با مراجعه به اداره کل استان نسبت به ثبت خوداظهاری و تکمیل مدارک مربوط به بخش های دیگر از قبیل: جایگاه سوخت، اماکن ارائه خدمات، فروشگاه ها، مشخصات مربوط به عرصه و عیان و سرویس های بهداشتی، اقدام نموده و پس از آن پروانه بهره برداری آنها تحت عنوان مجتمع خدمات رفاهی بین راهی از طریق سامانه جانا صادر و تمدید می گردد.

ج) آن دسته از متقاضیان که قبل از ابلاغ این شیوه نامه، موفق به اخذ پروانه بهره برداری «مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی» و یا مجوز بهره برداری «تیرپارک» از وزارت راه و شهرسازی شده اند، پس از ثبت خوداظهاری و تکمیل اطلاعات در سامانه جامع نظارت، آمار و اطلاعات تاسیسات گردشگری (جانا)، پروانه بهره برداری از سوی ادارات کل استانی تحت همان عنوان تمدید می گردد.

د) آن دسته از متقاضیان بهره برداری از مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی یا تیرپارک که قبل از ابلاغ این شیوه نامه صرفاً موفق به اخذ موافقت اصولی از وزارت راه و شهرسازی شده اند، موافقت اصولی مأخوذه از نظر وزارتخانه متبوع معتبر بوده و ادامه فرآیند جهت اخذ پروانه بهره برداری را از طریق ادارات کل استانی پیگیری می نمایند.

ه) درخصوص آن دسته از متقاضیان بهره برداری از مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی یا تیرپارک که تاکنون موفق به اخذ موافقت اصولی از وزارت راه و شهرسازی نشده اند، می توانند جهت ثبت درخواست و اخذ موافقت اصولی و مجوز ایجاد به سامانه سما نموده تا در چارچوب این شیوه نامه مجوزهای لازم را اخذ نمایند.

ماده ۴) شرایط و امکانات مورد نیاز مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی عبارتند از:

- ۱- **امکانات عمومی:** شامل سرویس بهداشتی، نمازخانه، پارکینگ، فضای اداری، فضای سبز، نگهبانی و تاسیسات فنی
- ۲- **امکانات پذیرایی:** انواع واحد پذیرایی اعم از سفره خانه سنتی، رستوران، فست فود، چایخانه و سایر موارد مشابه که امکان ارائه خدمات غذایی و اشربه را برای میهمانان فراهم می آورد.
- ۳- **امکانات خدماتی و رفاهی:** از قبیل محوطه بازی و سرگرمی، انواع فروشگاه، واحدهای تعمیرگاهی، اورژانس و سایر موارد
- ۴- **امکانات اقامتی** از قبیل انواع تاسیسات اقامتی مصرح در آیین نامه که امکان اقامت مناسب میهمانان را فراهم آورند.
- ۵- **امکانات سوخت رسانی:** شامل هر یک از جایگاه های عرضه انواع سوخت وسایل نقلیه که مطابق ضوابط و مقررات شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران، دارای مخازن، ساختمان، سازه و تجهیزات لازم می باشد.
- ۶- **امکانات فرهنگی** از قبیل انواع موزه و گالری، بازارچه های محلی، تولید و عرضه صنایع دستی، سوغات و محصولات فرهنگی و هنری و سایر موارد.

ماده ۵) وجود امکانات عمومی و سوخت رسانی در مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی به عنوان حداقل شرایط لازم الزامی بوده و لیکن شرایط ایجاد و درجه بندی مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی بدین گونه است که در واحدهای درجه سه، دو

و یک باید از بین امکانات پذیرایی، رفاهی، اقامتی و فرهنگی به ترتیب حداقل یک، دو و سه مورد مطابق شرایط مندرج در بخش ضوابط ارزیابی و درجه بندی لحاظ گردد.

ماده ۶ شرایط و امکانات مورد نیاز تیرپارک ها عبارتند از:

۱- **امکانات عمومی:** شامل سرویس بهداشتی، نمازخانه، پارکینگ وسایل نقلیه، فضای سبز، خوابگاه رانندگان، نگهبانی و تاسیسات فنی

۲- **امکانات پذیرایی:** انواع واحد پذیرایی اعم از سفره خانه سنتی، رستوران، فست فود، چایخانه و سایر موارد مشابه که امکان ارائه خدمات غذایی و اشربه را برای میهمانان فراهم می آورد.

۳- **امکانات رفاهی:** از قبیل انواع واحدهای تعمیرگاهی، انواع فروشگاه و سایر موارد

۴- **امکانات سوخت رسانی** شامل جایگاه عرضه سوخت وسایل نقلیه سنگین که مطابق ضوابط و مقررات شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران، دارای مخازن، ساختمان، سازه و تجهیزات لازم می باشد.

تبصره: تیرپارک ها مشمول فرآیند درجه بندی نبوده و پروانه بهره برداری آنها بدون قید درجه صادر می شود.

فصل دوم:

فرآیند اجرایی صدور مجوز ایجاد

ماده ۷ کلیه متقاضیان ایجاد مجتمع خدماتی رفاهی بین راهی و تیرپارک ها با مراجعه به سامانه my.mcth.ir می بایست نسبت به ثبت نام و دریافت رمز کاربری و کلمه عبور در سیستم اقدام نمایند.

ماده ۸ متقاضیان پس از تکمیل اطلاعات و ثبت مدارک مورد نیاز، می توانند نسبت به انجام فرآیند صدور موافقت اصولی اقدام نمایند. بعد از انجام هر مرحله، پیامکی برای متقاضی ارسال خواهد شد تا از روند انجام مراحل کار مطلع و در صورت نقص مدارک نسبت به اصلاح و تکمیل آن اقدام نماید.

ماده ۹ پس از ثبت درخواست، متقاضی باید نقشه utm محل اجرای طرح، اسناد مالکیت (در صورت خصوصی بودن)، اجاره نامه، قرارداد واگذاری یا معرفی نامه از مرجع واگذارکننده زمین (اراضی ملی)، مدارک اعتبار سنجی، سایت پلان و کلیات طرح را در سامانه بارگذاری نماید. اداره کل استان مدارک بارگذاری شده توسط متقاضی را بررسی و نسبت به تأیید و یا رد آن (با ذکر دلایل به منظور تکمیل نواقص) اقدام می نماید.

- ماده ۱۰)** واحد حقوقی اداره کل استان مکلف است بررسی های لازم را در خصوص اسناد مالکیت اراضی انجام و نسبت به تأیید مدارک و یا رد آن با ذکر دلایل جهت رفع نواقص اقدام نماید.
- تبصره ۱:** در خصوص اسناد با مالکیت خصوصی که در رهن بانک و... می باشد، اخذ تعهدنامه محضری مبنی بر فک رهن توسط متقاضی تا قبل از صدور مجوز ایجاد ضروری می باشد.
- تبصره ۲:** برای اراضی مشاعی در صورت داشتن سند، استعلام از اداره ثبت و املاک و وکالت نامه از سایر دارندگان زمین جهت انجام فعالیت های گردشگری الزامی می باشد.
- تبصره ۳:** برای اراضی فاقد سند واقع در بافت روستا تأییدیه شورای اسلامی و دهیاری روستا برای احراز مالکیت الزامی می باشد.
- تبصره ۴:** برای اراضی وقفی، قرارداد اجاره از اداره اوقاف می بایست به روز رسانی شود.
- تبصره ۵:** در صورت ارائه قولنامه یا مبیعه نامه، ارائه کد رهگیری از سازمان ثبت اسناد و املاک کشور ضروری می باشد.
- تبصره ۶:** در صورتی که اسناد ارائه شده در قالب اجاره نامه معتبر و متناسب با نوع فعالیت باشد مدت زمان اجاره می بایست دو برابر زمان اجرای ساخت بوده و رضایت مالک مبنی بر تغییر کاربری ضروری است.
- ماده ۱۱)** معاونت میراث فرهنگی استان موظف است بررسی های لازم در خصوص محل اجرای طرح را با قید فوریت انجام و نسبت به تأیید یا رد طرح مستدل در چارچوب قوانین اقدام می نماید.
- ماده ۱۲)** نظر کارشناسی معاونت گردشگری و سرمایه گذاری استان در خصوص محل اجرای طرح، پس از بازدید و بررسی فنی به کمیته فنی سرمایه گذاری استان ارجاع شود.
- تبصره:** اداره کل استان با هدف تسهیل و تسریع در اجرای فرآیند، می تواند انجام بازدید و تهیه گزارش را به صورت مشترک با حضور نماینده وزارت راه و شهرسازی انجام دهد.
- ماده ۱۳)** پس از تأیید گزارش کارشناسی و قبل از طرح در کمیته فنی سرمایه گذاری، متقاضی می بایست نسبت به دریافت مدارک موجود در سامانه (اعتبار سنجی و تعهدنامه رسمی) اقدام و پس از تکمیل در سامانه بارگذاری نماید.
- ماده ۱۴)** پس از تأیید مدارک و مستندات متقاضی و تأیید آن، طرح در کمیته فنی استان بررسی خواهد شد. کمیته فنی رسیدگی به درخواست متقاضیان را به استناد نظر کارشناسی معاونت گردشگری استان برعهده خواهد داشت. اداره کل استان موظف است هفته ای یک بار نسبت به تشکیل کمیته فنی به منظور بررسی طرح های مورد نظر اقدام و حداکثر تا دو هفته پس از تکمیل مدارک توسط متقاضی، اعلام نظر نماید.
- ماده ۱۵)** در صورتیکه کمیته فنی نظر مخالف با تقاضای مطروحه داشته باشد باید با ذکر دلایل، علت مخالفت خود را به صورت واضح ارائه نماید. این دلایل باید در صورتجلسه کمیته فنی ثبت شود.

ماده ۱۶) صدور موافقت اصولی صرفاً از طریق سامانه الکترونیکی ابلاغ شده از سوی وزارتخانه، صورت خواهد گرفت.

ماده ۱۷) سرمایه گذار موظف است در بازه زمانی اعتبار موافقت اصولی (۱۲ ماه)، نسبت به اخذ پاسخ استعلام از سازمان راهداری و حمل نقل جاده ای (بلحاظ رعایت فاصله ایمنی و حریم راه) و سایر دستگاه های ذیربط اقدام نماید. در غیر این صورت طبق ضوابط جاری مجوز مذکور باطل می گردد و تمامی مسئولیت های حقوقی ناشی از آن بر عهده سرمایه گذار خواهد بود و حق هیچگونه درخواست دریافت خسارت از وزارت / اداره کل وجود نخواهد داشت. مدت زمان پاسخگویی به استعلام در چارچوب آئین نامه و زمان بندی های ابلاغی از سوی هیأت مقررات زدائی تسهیل کسب و کار بوده و عدم پاسخ در مهلت قانونی، به منزله موافقت تلقی می گردد.

تبصره: موافقت اصولی حداکثر دو مرتبه با ذکر دلایل توجیهی و موافقت کمیته فنی سرمایه گذاری استان (هر نوبت به مدت شش ماه) قابل تمدید است.

ماده ۱۸) بررسی و ارزیابی طرح های متقاضی ایجاد تاسیسات گردشگری در مقیاس یزرگ مطابق با دستورالعمل ابلاغی معاونت گردشگری صورت می پذیرد.

ماده ۱۹) موافقت اصولی که با امضای مدیرکل استان صادر خواهد شد، غیر قابل واگذاری به غیر است.

تبصره ۱: موافقت اصولی صادره صرفاً به منظور انجام امور اداری و سایر فرآیندهای مترتب از جمله اخذ استعلام ها و تغییر کاربری اراضی و غیره بوده و شروع عملیات اجرایی و عمرانی پس از صدور مجوز ایجاد خواهد بود.

تبصره ۲: پس از دو نوبت تمدید موافقت اصولی برای سرمایه گذار و اتمام مدت اعتبار مجوز، در صورت درخواست مجدد، تمامی مراحل بر اساس شیوه نامه و از ابتدا به جریان خواهد افتاد.

تبصره ۳: در هر صورت پاسخ به متقاضیان برای موافقت یا مخالفت با صدور موافقت اصولی می بایست حداکثر ظرف مدت یک ماه صورت پذیرد.

ماده ۲۰) متقاضی باید پاسخ استعلامات مورد نیاز از دستگاه های مربوطه را حسب مورد اخذ و به اداره کل استان برای بارگذاری در سامانه ارائه دهد.

ماده ۲۱) روند اخذ و بررسی نقشه های معماری پروژه های گردشگری پس از صدور موافقت اصولی و متعاقب آن ارائه پاسخ مثبت استعلامات مربوطه و صدور نامه درخواست نقشه معماری انجام می شود.

ماده ۲۲) پس از تکمیل پرونده و بررسی نقشه ها و ممهور نمودن توسط اداره کل استان، یک نسخه از آنها برای صدور پروانه ساختمانی و ارسال به مراجع ذیصلاح (شهرداری/ بخشداری/ دهیاری) ارسال خواهد شد.

ماده ۲۳) در صورتی که بهره‌بردار واحد گردشگری شخص حقوقی باشد باید تا قبل از صدور مجوز ایجاد، موضوع فعالیت در زمینه گردشگری در اساسنامه آن تصریح شده باشد و مدیران شخص حقوقی نیز باید شرایط مندرج در آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل و درجه‌بندی تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴ را دارا باشند.

تبصره: فرآیند ثبت اشخاص حقوقی و تغییرات شرکت‌ها که قبلاً از سوی وزارت راه و شهرسازی (سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای) انجام می‌گرفت، در چارچوب دستورالعمل مربوطه از سوی ادارات کل استان‌ها انجام می‌پذیرد.

ماده ۲۴) صدور پروانه ساختمانی توسط دستگاه مربوطه انجام می‌گیرد و انجام عملیات اجرایی توسط متقاضی بر اساس نقشه‌های ممهور به مهر اداره کل استان لازم‌الاجرا بوده و در صورت بروز احتمالی هر گونه تغییرات در پروانه ساختمانی یا وضعیت اجرایی پروژه صرفاً بایستی با هماهنگی قبلی اداره کل استان و مرجع صدور پروانه صورت پذیرد.

ماده ۲۵) به استناد ماده (۵) آیین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل و درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری، اداره کل استان پس از تأیید برنامه زمان‌بندی، مجوز ایجاد، تکمیل و یا اصلاح واحد گردشگری را صادر می‌نماید. برای طرح‌های متقاضی استفاده از اراضی ملی، رعایت آیین‌نامه نصاب اراضی قابل واگذاری الزامی می‌باشد. در صورت ابهام در طی فرآیند، مطابق با شیوه‌نامه صدور موافقت اصولی ابلاغی به شماره ۹۸۳۶۰۰/۱۳۷۰۸ مورخ ۹۸/۳/۴ اقدام شود.

تبصره: پس از ابلاغ «دستورالعمل اجرایی نحوه ایجاد و بهره‌برداری تأسیسات گردشگری»، کلیه فرآیندهای اجرایی و مربوط به این فصل همانند سایر تأسیسات بر اساس مقررات و ترتیبات مندرج دستورالعمل مزبور انجام می‌پذیرد.

ماده ۲۶) مجتمع‌های خدماتی‌رفاهی بین‌راهی و تیرپارکها، مشمول برخورداری از کلیه مشوق‌ها و حمایت‌های بخش گردشگری در چارچوب ضوابط موجود می‌باشند.

ماده ۲۷) صدور پروانه بهره‌برداری پس از اجرای کامل طرح توسط اداره کل استان انجام می‌شود.

فصل سوم:

ضوابط فنی ایجاد مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی و تیرپارک ها

ماده ۲۸) ضوابط و چارچوب های فنی مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی در سه درجه به شرح جداول ذیل می باشد:

جدول حداقل مساحت اجزای مورد نیاز مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی های اصلی / فرعی

ردیف	کاربری اجزای داخلی مجتمع	حداقل مساحت لازم برای درجه بندی های مختلف (متر مربع)		
		درجه سه	درجه دو	درجه یک
۱	سرویس بهداشتی	۱۰۰	۱۵۰	۲۰۰
۲	اتاق مادر و کودک	۱۰	۱۵	۲۰
۳	نمازخانه	۲۵	۸۰	۱۲۰
۴	جایگاه سوخت	۸۰۰	۲۰۰۰	۳۰۰۰
۵	خدمات خودرویی و تعمیرگاهی	۲۰۰	۵۰۰	۷۰۰
۶	امکانات پذیرایی از قبیل: رستوران، سفره خانه سنتی یا فست فود	۱۰۰	۳۰۰	۵۰۰
۷	چایخانه یا کافی شاپ	۳۰	۱۰۰	۱۵۰
۸	فروشگاه	۳۵	۱۰۰	۲۰۰
۹	بازارچه محلی یا مکان نمایشگاهی	۱۰۰	۲۰۰	۳۰۰
۱۰	واحد اقامتی	۱۰۰	۴۰۰	۵۰۰
۱۱	فضای اداری و خوابگاه کارکنان	۱۰۰	۱۵۰	۲۵۰
۱۲	واحد درمانی	۲۰	۵۰	۱۰۰
۱۳	پارکینگ وسایل نقلیه سبک و سنگین	۶۰۰	۲۰۰۰	۳۰۰۰
۱۴	معابر و مسیرهای دسترسی داخلی	۸۰۰	۱۲۰۰	۲۰۰۰
۱۵	امکانات تفریحی، محوطه بازی کودکان و...	۳۰۰	۵۰۰	۷۰۰
۱۶	محوطه سازی و فضای سبز (این معیار به تشخیص کمیته فنی در خصوص استان های شمالی قابل تعدیل است.)	۹۰۰	۲۰۰۰	۳۰۰۰
۱۷	تاسیسات فنی از قبیل موتورخانه و...	۳۰	۶۰	۱۲۰
۱۸	عابر بانک (ATM)	۵	۵	۵
۱۹	واحد مدیریت و پاسخگویی مجتمع	۳۰	۴۰	۵۰
۲۰	واحد اطلاع رسانی گردشگری	۲۰	۲۵	۳۰
	حداقل مساحت زمین مورد نیاز	۴۵۰۰	۱۰۰۰۰	۱۵۰۰۰

جدول حداقل مساحت اجزای مورد نیاز مجتمع‌های خدمات رفاهی بین راهی راه‌های آزاد راهی/بزرگ راهی

حداقل مساحت لازم برای درجه بندی های مختلف (متر مربع)			کاربری اجزای داخلی مجتمع	ردیف
درجه سه	درجه دو	درجه یک		
۱۵۰	۲۰۰	۳۰۰	سرویس بهداشتی	۱
۱۰	۱۵	۲۰	اتاق مادر و کودک	۲
۶۰	۱۰۰	۱۵۰	نمازخانه	۳
۲۰۰۰	۳۰۰۰	۴۰۰۰	جایگاه سوخت	۴
۳۰۰	۶۰۰	۸۰۰	خدمات خودرویی و تعمیرگاهی	۵
۳۰۰	۵۰۰	۱۲۰۰	امکانات پذیرایی از قبیل: رستوران، سفره خانه سنتی یا فست فود	۶
۵۰	۱۰۰	۲۰۰	چایخانه یا کافی شاپ	۷
۵۰	۱۰۰	۳۰۰	فروشگاه	۸
۱۵۰	۲۵۰	۴۰۰	بازارچه محلی یا مکان نمایشگاهی	۹
۲۰۰	۵۰۰	۱۵۰۰	واحد اقامتی	۱۰
۱۸۰	۳۰۰	۵۰۰	فضای اداری و خوابگاه کارکنان	۱۱
۵۰	۷۵	۳۰۰	واحد درمانی	۱۲
۲۰۰۰	۴۰۰۰	۵۰۰۰	پارکینگ وسایل نقلیه سبک و سنگین	۱۳
۳۰۰	۴۵۰۰	۷۰۰۰	معابر و مسیرهای دسترسی داخلی	۱۴
۵۰۰	۸۰۰	۲۰۰۰	امکانات تفریحی، محوطه بازی کودکان و...	۱۵
۳۵۰۰	۶۰۰۰	۸۰۰۰	محوطه سازی و فضای سبز(این معیار به تشخیص کمیته فنی در خصوص استان های شمالی قابل تعدیل است.)	۱۶
۱۰۰	۱۵۰	۲۰۰	تاسیسات فنی از قبیل موتورخانه و...	۱۷
۵	۱۰	۱۰	عابر بانک (ATM)	۱۸
۳۰	۴۰	۵۰	واحد مدیریت و پاسخگویی مجتمع	۱۹
۲۰	۳۰	۴۰	واحد اطلاع رسانی گردشگری	۲۰
۱۰۰۰۰	۲۲۰۰۰	۳۵۰۰۰	حداقل مساحت زمین مورد نیاز	

جدول حداقل مساحت اجزای مورد نیاز تیرپارک

حداقل مساحت لازم برای اجزا و عناصر (مترمربع)		حداقل اجزای داخلی تیرپارک	ردیف
الزامی	۱۵۰	سرویس بهداشتی و حمام	۱
الزامی	۵۰	نمازخانه	۲
غیرالزامی	۱۵۰۰	جایگاه سوخت وسایل نقلیه سنگین	۳
الزامی	۱۰۰	خدمات خودرویی، تعمیرگاه ها و ...	۴
الزامی	۲۰۰	واحد پذیرایی از قبیل انواع رستوران و چایخانه	۵
الزامی	۵۰	فروشگاه	۶
الزامی	۱۰۰	خوابگاه رانندگان (اقامتگاه)	۷
الزامی	۸۰	فضای اداری و خوابگاه کارکنان	۸
غیرالزامی	۲۰	واحد درمانی	۹
الزامی	۴۰۰۰	پارکینگ وسایل نقلیه سنگین	۱۰
الزامی	۳۰۰	پارکینگ وسایل نقلیه سبک	۱۱
الزامی	۲۱۰۰	معابر و مسیرهای دسترسی	۱۲
غیرالزامی	۳۰۰	امکانات تفریحی	۱۳
الزامی	۱۰۰۰	محوطه سازی و فضای سبز	۱۴
الزامی	۴۰	تأسیسات فنی	۱۵
الزامی	۱۵	واحد نگهبانی	۱۶
غیرالزامی	۵	عابر بانک (ATM)	۱۷
۱۰۰۰۰		حداقل مساحت زمین مورد نیاز	

ماده ۲۹) شرح مشخصات ضوابط فنی مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی و تیرپارکها به شرح جدول ذیل می باشد.

ردیف	شرح مشخصات	درجه		
		یک	دو	سه
۱	وجود فضای اقامتی در هیچ یک از درجه ها الزمی نیست لیکن، در صورت پیش بینی فضاهای اقامتی، دارا بودن حداقل فضای لازم برای تایید این معیار ضروری است.	*	*	
۲	واحد پذیرایی	*	*	
۳	در صورت وجود رستوران، حداقل نسبت مساحت آشپزخانه به مساحت رستوران برابر است با:	۲۵٪	۲۰٪	۱۵٪
۴	لزوم تعبیه سرویسهای بهداشتی مجزای آقایان و بانوان به تعداد مناسب جهت مهمانان با پیش‌ورودی (فیلتر) در مجاورت سالن پذیرایی	*	*	*
۵	انبار روزانه مواد غذایی	*	*	*
۶	انبار ظروف و لوازم مخصوص آشپزخانه و رستوران متناسب با ظرفیت رستوران.	*	*	
۷	تعبیه و نصب سردخانه های زیر صفر و بالای صفر	*		
۸	دارا بودن سرویس بهداشتی و حمام مختص پرسنل رستوران	*	*	
۹	دارا بودن سیستم سرمایش و گرمایش در فضاهای سرپوشیده	*	*	*
۱۰	لزوم تعبیه سرویسهای بهداشتی عمومی بصورت مجزا برای آقایان و خانمها در محوطه مجتمع	*	*	*

ردیف	شرح مشخصات	درجه		
		سه	دو	یک
۱۱	نصب تابلوهای راهنما در محوطه مجتمع	*	*	*
۱۲	تعبیه سطل زباله به تعداد کافی در محوطه مجتمع	*	*	*
۱۳	انبار تاسیساتی و بخش فنی جهت نگهداری و تعمیرات ساختمان و تأسیسات	*		
۱۴	پیش‌بینی محل مناسب جهت استقرار تابلوهای برق اصلی و کنتورهای مربوطه.	*	*	*
۱۵	تامین آب مصرفی	*	*	*
۱۶	تامین روشنایی در کلیه قسمت‌های مجتمع	*	*	*
۱۷	نمازخانه آقایان و بانوان مجزا با پیش‌ورودی (کفش‌کن) باید در محل مناسب مهمانخانه (ساکت و آرام) در نظر گرفته شود.	*	*	*
	نمازخانه باید در محل مناسب و دور از سروصدا و رفت‌وآمد پیش‌بینی شود. پیش‌ورودی یا کفش‌کن باید طوری در نظر گرفته شود که در موقع باز کردن در آن، فضای داخل نمازخانه در معرض دید مستقیم قرار نگیرد. نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد این محل باید در خارج از فضای نمازخانه و در مجاورت آن پیش‌بینی شده و دارای دستشویی با کف‌شوی فاضلاب باشد. در صورتیکه سرویس‌ بهداشتی مردانه و زنانه عمومی در فاصله نزدیک نمازخانه پیش‌بینی شده باشد نیاز به محلی برای وضوگرفتن نخواهد بود.			
۱۸	جایگاه سوخت	*	*	*
۱۹	اتاق استراحت کارکنان	*	*	
۲۰	محل غذاخوری اختصاصی برای کارکنان باید در محل مناسب و خارج از دسترسی و دید مهمانان پیش‌بینی شود.	*	*	
۲۱	پیش‌بینی محل مناسب جهت استقرار دستگاه مولد برق اضطراری (ژنراتور) بطوریکه دوراز دید مهمانان بوده و از نظر صدا ایجاد مزاحمت برای مهمانان ننماید.	*	*	
۲۲	پیش‌بینی محل جمع‌آوری زباله با امکان تخلیه سریع. محل مذکور باید دور از دید مهمانان و رهگذران باشد.	*	*	*
	در صورت ضرورت و تأیید دستگاه‌های ذیربط میتوان از دستگاههای زباله‌سوز با ظرفیت مناسب استفاده نمود.			

فصل چهارم:

ضوابط ارزیابی و درجه بندی

ماده ۳۰) پس از اتمام عملیات ساخت و تجهیز مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی، چنانچه واحد امکان سرویس دهی و ارائه خدمات به مهمانان و مسافران را داشته باشد، پروانه موقت بهره برداری با اعتبار شش ماهه صادر خواهد شد. تبصره: هر گونه تغییر در ساختار مجتمع خدمات رفاهی بین راهی و تیرپارک ها و یا اقدام به فروش کلی یا جزئی بدون اخذ مجوز از وزارت ممنوع است.

ماده ۳۱) طی مدت اعتبار شش ماهه پروانه بهره برداری موقت، بهره بردار مجتمع موظف است نسبت به عقد قرارداد ارزیابی با شرکت های عامل تطبیق مورد تایید وزارت اقدام نماید.

ماده ۳۲) شرکت های عامل تطبیق با تشکیل گروه ارزیابی، با استفاده از ارزیابان واجد صلاحیت، نسبت به ارزیابی واحد گردشگری اقدام نموده گزارش نهایی ارزیابی واحد گردشگری را جهت طرح و بررسی در کمیسیون درجه بندی، در اختیار اداره کل استان قرار خواهد داد. در صورت تایید گزارش ارزیابی از سوی کمیسیون درجه بندی، اداره کل استان پروانه بهره برداری واحد گردشگری را با درجه مصوب و با اعتبار سه ساله صادر خواهد نمود. این رویه درخصوص تیرپارکها مصداق نداشته و پروانه بهره برداری سه ساله این قبیل واحدها پس از اتمام اعتبار پروانه موقت، صادر خواهد شد.

ماده ۳۳) رعایت ضوابط مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی مندرج در ماده ۲۸ الزامی است. لیکن در شرایط خاص که موقعیت مکانی دارای محدودیت بوده و با توجه به شرایط ویژه منطقه جغرافیایی تأمین حداقل مساحت ها امکان پذیر نباشد، حسب پیشنهاد و گزارش توجیهی کمیته فنی و تصویب کمیسیون موضوع تبصره ۴ ماده ۱۱ آئین نامه، تعدیل مقادیر تا حداکثر ۱۰ درصد با رعایت اصل تناسب بلامانع است.

ماده ۳۴) چک لیست ارزیابی مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی بر مبنای ضوابط و مقررات مشخص شده در جداول زیر طراحی و اجرا خواهد شد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	

فضا، کیفیت و تجهیزات عمومی						
۱	قرار گیری در محور جاذبه‌های اصلی گردشگری	۳	○	○	○	قرارگیری در محورهای گردشگری.
۲	احداث در مناطق محروم	۳	○	○	○	مجتمع می‌تواند در مناطق محروم و کمتر توسعه یافته (با هدف اشتغال‌زایی و توسعه گردشگری)، مطابق لیست تصویب‌نامه هیات وزیران احداث شود. لیست تصویب‌نامه هیات وزیران در خصوص تعیین مناطق محروم و کمتر توسعه یافته در امور حمایتی، در وب سایت مرکز پژوهش‌های مجلس (www.rc.majlis.ir) ذکر شده است.
۳	ایمنی در مقابل حوادث طبیعی	۵	XONC	XONC	XONC	تمامی راهکارهای لازم برای پیش‌بینی و ایمن‌سازی مجتمع در مقابل حوادث طبیعی مانند زلزله و سیل و غیره اندیشیده شده باشد. مستندات ایمن‌سازی بررسی شود.
۴	سبک معماری سنتی ایرانی- اسلامی	۳	○	○	○	(در صورت امکان و کاربردی بودن) استفاده از سبک معماری سنتی ایرانی-اسلامی در طراحی و ساخت مجتمع توصیه می‌شود.
۵	هماهنگی در طراحی فضاها	۴	X	X	○	در صورتی که هماهنگی در طراحی و تزیینات مشاهده نشود این معیار قابل‌پذیرش نیست. هماهنگی به این معنی است که تمام عناصر به‌کاررفته در طراحی، در تناسب با یکدیگر هستند. این تناسب می‌تواند از طرح، رنگ، یا سبک و الگوی مشابه میان این عناصر حاصل شود. در واقع هماهنگی در اینجا به معنی تکرار ویژگی خاصی از اجزا در فضاست که می‌تواند شامل تکرار رنگ، اشکال و حتی جنس خاصی از لوازم و وسایل در محیط باشد.
۶	آراستگی و وضعیت مناسب نمای ساختمانها	۳	XONC	XONC	XONC	بازدید نمای بیرونی ساختمان‌های مجتمع (به‌ویژه نمای مشرف به معبر)، وضعیت پشت‌بام‌ها، درب‌ها و پنجره‌ها به‌منظور بررسی دقیق کیفیت و سلامت ظاهری، عدم خرابی و خوردگی و لزوم بازسازی. اینکه نمای ساختمان‌های مجتمع به‌طور منظم مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته و دیوارها به‌صورت غیرعادی مخدوش نشده‌اند مورد بررسی قرار گیرند. ارزیاب باید از تمام فضاهای خارجی مجتمع بازدید کاملی به عمل بیاورد. فرایند مدون و برنامه زمان‌بندی برای آراستگی نمای ساختمان‌های مجتمع وجود داشته باشد.
۷	آراستگی و وضعیت مناسب محوطه‌ها و فضاهای عمومی و پیرامونی	۳	XONC	XONC	XONC	فضاهای پیرامونی شامل مسیرهای دسترسی، فضای سبز، محوطه‌سازی، ایوان‌ها، پارکینگ و غیره است. فضای پیرامونی، ضمن آراستگی و پاکیزگی، بایستی از تجهیزات و وسایل سالم و قابل‌استفاده برخوردار باشد. فرایند مدون و برنامه زمان‌بندی برای آراستگی محوطه‌ها و فضاهای عمومی و پیرامونی وجود داشته باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			یک	دو	سه	
۸	فضا سازی و فضای سبز	۳	X	X	X	لزوم آبیاری و نگهداری مناسب از عرصه های فضای سبز. استفاده از گونه های گیاهی متناسب با اقلیم. در صورتی که باغ و فضا سبز آراسته نباشد و هیچ شواهدی از نگهداری و توجه کافی وجود نداشته باشد، این معیار قابل پذیرش نیست. همچنین، در صورتی که مبلمان شکسته یا در شرایط نامطلوب باشند این معیار قابل پذیرش نیست.
۹	طراحی و تعبیه تابلو ورودی اصلی و فضاها	۲	XONC	XONC	XONC	برای تأیید این معیار تابلو باید: - قابل رؤیت در شب، خوانا و غیرمخدوش باشد، - حروف تابلو با قلم درشت و یکسان و به دو زبان فارسی و انگلیسی نوشته شود.
۱۰	وضعیت نورپردازی و طراحی روشنایی	۲	X	X	X	روشنایی مناسب یعنی فراهم نمودن نور و روشنایی مطلوب به طوریکه بازدیدکننده در ساعات تاریکی امکان خواندن اعلانات، تشخیص تابلوهای راهنما در محل و نیز توانایی دیدن و پیدا کردن مسیر خود را به راحتی داشته باشند. تزیین فضاهاى عمومى مجتمع با چراغ‌ها و روشنایی مطلوب به نحوی که علاوه بر زیبایی و مطلوبیت‌های بصری و القای حس آرامش، آسایش و امنیت بازدیدکنندگان را در حین رفت‌وآمد شبانه تأمین کند. سیستم و تأسیسات مرتبط با برق‌رسانی و روشنایی محیط داخل و بیرون نباید در معرض لمس و دید گردشگران باشد و اصول ایمنی باید رعایت شود.
۱۱	استفاده از گیاهان طبیعی متناسب با اقلیم در طراحی	۳	X	O	O	از گیاهان طبیعی و متناسب با اقلیم منطقه در محوطه‌سازی فضای سبز، گل‌کاری، درخت‌کاری، سبزی‌کاری استفاده شود.
۱۲	به‌کارگیری هنرهای ایرانی در طراحی و تزیین	۲	O	O	O	استفاده از عناصر هنر اصیل ایرانی مانند آینه‌کاری، کاشی‌کاری، گچ‌بری، نقاشی و خطاطی، آجرکاری در تزیینات مجتمع
۱۳	پارکینگ	۴	XONC	XONC	XONC	- محل اختصاص یافته می‌تواند سرپوشیده یا روباز باشد. - روشنایی در شب و تأمین امنیت پارکینگ الزامی است. - مسیر رانندگی عاری از حفره‌های قابل توجه و بدون مانع آشکار باشد. - ورودی پارکینگ به‌وضوح مشخص شده و در هنگام شب قابل مشاهده باشد.
۱۴	برق اضطراری	۳	X	X	O	در مراکز درجه ۱ و ۲ وجود حداقل ۱ دستگاه دیزل برای تأمین برق اضطراری مجموعه الزامی است. مراکز درجه ۳ باید به شیوه‌های جایگزین و ایمن برق اضطراری خود را تأمین کنند.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۵	سرویس بهداشتی عمومی آفایان - بانوان	۳	XONC	XONC	XONC	در سرویس‌های بهداشتی موارد ذیل باید رعایت شده باشد: عدم شکستگی یا زنگ‌زدگی سطوح، شیرآلات و سایر امکانات آن، تعبیه علائم مخصوص قابل تشخیص برای سرویس‌های بهداشتی مردانه و زنانه، وجود تی شوی مستقل، مجهز به آب گرم و سرد و تهویه، تعبیه دستمال‌کاغذی یا خشک‌کن برقی و دارا بودن روشویی مستقل. تعداد سرویس‌های بهداشتی زنانه و مردانه در فضاهای عمومی باید متناسب با ظرفیت مجتمع باشد. سرویس بهداشتی فرنگی باید به تعداد کافی وجود داشته باشد. نصب برنامه زمانی شستشو سرویس‌های بهداشتی، به گونه ای که در معرض دید همگان باشد الزامی است. در مراکز درجه ۱ باید مکان‌هایی برای تعویض پوشک نوزادان تعریف شود.
۱۶	تأسیسات تأمین و ذخیره آب	۳	XONC	XONC	XONC	منبع ذخیره آب شرب / آب شستشو با ظرفیت مناسب باید وجود داشته باشد. احداث منبع ذخیره آب برای مواقع اضطراری با گنجایش مناسب جهت تأمین آب مصرفی مجتمع برای مدت‌زمان حداقل ۲۴ ساعت الزامی است. در صورت غیر قابل شرب بودن آب مصرفی بایستی علائم هشدار دهنده نصب گردد.
۱۷	تأسیسات فاضلاب	۳	X	X	X	سیستم‌های لوله‌کشی باید تابع قوانین و مقررات موجود باشند. فاضلاب مجموعه باید به مخازن سپتیک، تانکرها و غیره متصل باشد و از رها شدن فاضلاب در طبیعت، رودها و دریاها جلوگیری شود.
۱۸	موتورخانه	۳	X	X	O	اختصاص محلی مناسب جهت موتورخانه دارای پنجره به فضای باز، هواکش قوی در زیرزمین و یا مکان مناسب دیگر پیش‌بینی شود. ورودی موتورخانه باید از ورودی اصلی فضاهای مجتمع جدا باشد به‌طوری‌که مسئول تعمیر و نگهداری قادر باشد بدون ورود به سایر فضاها وارد موتورخانه شود.
۱۹	انبارها	۳	X	X	X	- انبار نگهداری مواد غذایی باید مجزای از انبار نگهداری تجهیزات و مواد شیمیایی باشد. - انبار باید از سطح زمین‌های اطراف بالاتر باشد. آبگیر و نمناک نباشد. در دیوارها و سقف‌ها بدون استثناء باید از مصالح غیرقابل اشتعال بکار رفته باشد. کف انبارها باید از بتن مسلح و مقاوم باشد تا در برابر وزن اجسام قابلیت تحمل را داشته باشد. کف انبارها باید دارای شیب ملایم باشد تا در صورت شستشو، آب در محل‌هایی از آن جمع نشود. درب انبارها باید از جنس فلز و سطح داخلی آن صاف و بدون شکاف باشد. داخل انبارها باید به نسبت حجم آن دستگاه تهویه و هواکش داشته باشد. سیم‌کشی برق باید توکار و از داخل لوله‌های مخصوص انجام گیرد و کلید و پریزها و روشنایی از نوع ضد جرقه باشد. انبارها باید مجهز به وسایل و ابزار آتش‌نشانی باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۲۰	نمازخانه	۳	XONC	XONC	XONC	نمازخانه مردانه و زنانه مجزا با پیش ورودی (کفش کن) باید در محل مناسب و دور از سروصدا و رفت و آمد پیش‌بینی شود. پیش ورودی باید طوری در نظر گرفته شود که در موقع باز کردن در آن، فضای داخل نمازخانه در معرض دید مستقیم قرار نگیرد. نمازخانه باید دارای مکانی جهت وضو گرفتن باشد این محل باید در خارج از فضای نمازخانه و در مجاورت آن پیش‌بینی شده و دارای دست‌شوئی با کف‌شوی فاضلاب باشد. در صورتی که سرویس بهداشتی مردانه و زنانه عمومی در فاصله نزدیک نمازخانه پیش‌بینی شده باشد نیاز به محلی جداگانه برای وضو گرفتن نخواهد بود. نمازخانه باید دارای کف‌پوش، روشنایی و تهویه مناسب، جاکفشی، مهر و جای مهر، سجاده و تسبیح، چند جلد قرآن مجید و کتب ادعیه، چادر نماز برای بانوان و محراب و یا تابلوی نشان‌دهنده جهت قبله باشد.
۲۱	انجام فوریت‌های پزشکی	۲	O	O	X	برای تأیید این معیار باید فضای مشخصی با تجهیزات مناسب برای انجام فوریت‌های پزشکی و کمک‌های اولیه در نظر گرفته شده باشد.
۲۲	واحد نگهداری و انتظامات	۲	XONC	XONC	XONC	جهت کنترل ورود و خروج و امنیت مجتمع، واحد انتظامات باید در فضایی مناسب در ورودی مجتمع، قابل‌رؤیت و مشخص و دارای تابلو راهنما به دو زبان فارسی و انگلیسی مستقر شده باشد. توصیه می‌شود واحد انتظامات در نزدیک ورودی قرار گیرد.
۲۳	واحدهای اداری و پشتیبانی	۲	XONC	XONC	XONC	واحدهای اداری پشتیبانی مانند دفتر مدیر باید در مکانی مناسب و در معرض دید بازدیدکنندگان باشد و با تابلو مشخص شده باشد.
۲۴	گردشگاه‌ها، پیاده راه‌ها و راهروها	۲	X	X	X	این فضاها باید مطابق با ضوابط ساختمان‌سازی طراحی شده باشند و امکان عبور و مرور راحت و آسان وجود داشته باشد. حفاظ‌ها و نرده‌ها ایمن، سالم و قابل‌استفاده بدون آسیب‌دیدگی و شکستگی باشند. نباید به محیط طبیعی منطقه آسیب وارد شود.
۲۵	فضای استراحت در محوطه باز	۲	O	O	X	در فضاهای باز، آلاچیق‌ها یا محل‌های مناسبی و به تعداد کافی برای استراحت بازدیدکنندگان در نظر گرفته شود.
۲۶	فروشگاه	۲	X	X	X	مشاهده و بررسی فروشگاه. فروشگاه حداقل باید شامل یک سوپرمارکت برای تأمین نیازهای ضروری بازدیدکنندگان باشد.
۲۷	مراکز خرید و تجاری	۴	O	O	X	مشاهده و بررسی فضاهای تجاری. مراکز خرید حداقل باید دارای سوپرمارکت، مغازه‌های صنایع‌دستی و سوغات باشد. مرکز تجاری می‌تواند مغازه‌های پوشاک، تجهیزات سفر، خدمات تبدیل ارز و کیوسک فروش مجله و روزنامه نیز داشته باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			یک	دو	سه	
۲۸	تابلوه‌ها و علائم راهنما	۳	XONC	XONC	XONC	<p>تابلو باید در مکان مناسب و قابل‌رؤیت نصب گردد، نوشته‌های تابلو باید خوانا و غیرمخدوش و به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد. تابلوه‌های راهنما باید در مکان‌های ذیل نصب گردد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود تابلوی راهنما در خیابان/جاده اصلی و فرعی منتهی به مجتمع؛ - وجود تابلوه‌های راهنمای نشانگر راه‌های دسترسی به فضاهای مختلف مجتمع؛ - وجود تابلوه‌های راهنمای مربوط به خدمات عمومی؛ - وجود تابلوه‌های خروج اضطراری شب‌نما و پلکان در محل‌های موردنیاز؛ - وجود تابلوه‌های راهنما در کلیه ورودی فضاها، واحدهای اداری، پارکینگ به‌نحوی که مراجعین بتوانند بدون سؤال از افراد به بخش موردنظر هدایت شوند. - تابلو به زبان انگلیسی نیز باشد. توصیه می‌شود در مراکزی که بازدیدکنندگان خارجی عرب‌زبان قابل توجهی دارند، تابلوه‌ها و علائم به زبان عربی نیز باشند.
۲۹	دستگاه خودپرداز	۲	X	O	O	مشاهده و بررسی عینی.
۳۰	آب‌نما	۱	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی کارکرد.
۳۱	موانع حفاظتی	۳	X	X	X	جهت محدود کردن تردد وسایل نقلیه موتوری به فضای سبز و حریم معابر پیاده از موانع (مانند سکو، نرده، تیرک و غیره) استفاده شود. همچنین، برای مکان‌هایی مانند راه‌پله‌ها و تراس‌ها، وسایل و تجهیزات مرتفع موانع حفاظتی مناسب طبق استانداردها در نظر گرفته شود.
۳۲	سیستم صوتی (پیجر)	۲	X	X	O	وجود سیستم صوتی برای پیچ کردن در مجتمع‌ها الزامی است.
۳۳	اطلاع‌رسانی	۳	XONC	XONC	XONC	<ul style="list-style-type: none"> - پروانه بهره‌برداری، نرخ‌نامه و شیوه اطلاع‌رسانی در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات در معرض دید میهمان قرار گیرد. - روزهای تعطیل و ساعات کاری اعلام شود. - هرگونه محدودیت ارائه خدمات و تغییر در شرایط باید از قبل اطلاع‌رسانی شود. - محدودیت‌های پارکینگ اطلاع‌رسانی شود. - محدودیت‌های دسترسی که ممکن است برای میهمانان دارای ناتوانی ایجاد مشکل کند از قبل به بازدیدکنندگان اطلاع داده شود.
۳۴	وبسایت	۲	X	O	O	مجتمع باید دارای وبسایتی با طراحی مناسب و اطلاعات مربوط، کافی و به‌روز باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			یک	دو	سه	
۳۵	امکان رسیدگی به شکایات	۳	X	X	X	تهیه و تدوین فرآیند رسیدگی به شکایات مشتریان شامل ۵ گام دریافت، بررسی، ارجاع، پیگیری و پاسخگویی به شکایات و ثبت و تجزیه و تحلیل نتایج حاصله و حصول اطمینان از رفع آنها. سازوکار، ابزارها و نتایج تحلیلها در اختیار نهاد ارزیاب قرار گیرد.
۳۶	نظرسنجی از بازدیدکنندگان	۲	X	O	O	تهیه و تدوین فرآیند نظرسنجی از بازدیدکنندگان بصورت موضوعی، تخصصی و دوره‌ای و ثبت و تجزیه و تحلیل نتایج حاصله و بکارگیری آن در تصمیمات یا بهسازی خدمات. سازوکار، ابزارها و نتایج تحلیلها در اختیار نهاد ارزیاب قرار گیرد.
۳۷	خدمات پرداخت الکترونیکی	۲	X	X	X	امکان پرداخت به صورت الکترونیکی (مانند دستگاه کارتخوان) وجود داشته باشد. وجود دستگاه کارتخوان سالم و قابل استفاده در واحدهایی که خدمات ارائه می‌دهند بررسی شود.
۳۸	ارائه خدمات شستشوی ماشین	۲	O	O	O	مشاهده در محل. از نظر ایمنی و عدم ایجاد مزاحمت برای سایر بخش‌ها بررسی شود.
۳۹	خدمات آرایشگاهی	۳	O	O	O	مشاهده در محل. از نظر ایمنی و بهداشتی و عدم ایجاد مزاحمت برای سایر بخش‌ها بررسی شود.
فضا، کیفیت و تجهیزات بخش پذیرایی						
۴۰	کیفیت خوراک و نوشیدنی	۳	XONC	XONC	XONC	خوراک و نوشیدنی‌های عرضه شده باید از مواد باکیفیت، تازه، و سالم و با رعایت کامل استانداردهای بهداشتی تهیه شوند.
۴۱	تنوع غذایی خاص	۲	O	O	O	در صورت وجود منوی مخصوص افراد گیاه‌خوار، افراد با رژیم غذایی خاص یا ارائه حداقل ۳ غذای محلی یا ۳ غذای بین‌الملل این امتیاز اعطا شود.
۴۲	ارائه نوشیدنی‌های سنتی	۳	O	O	O	مشاهده و بررسی فهرست نوشیدنی‌های ارائه شده. حداقل ۵ نوشیدنی سنتی شامل دمنوش‌ها، عرقیات و غیره ارائه شود.
۴۳	در دسترس بودن خدمات پذیرایی	۳	X	X	X	خدمات پذیرایی باید در طول هفته ارائه شود. مجتمع‌های درجه ۱ باید هر سه وعده غذایی را ارائه کنند. مجتمع‌های درجه ۲ و ۳ باید حداقل وعده‌های نهار و شام را ارائه کنند.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه		
			یک	دو	سه
۴۴	کیفیت خدمات پذیرایی	۳	X	X	X
	زمان انتظار بیشتر از ۳۰ دقیقه برای تایید این معیار قابل پذیرش نیست. در صورت ارائه خدمات باکیفیت مانند سرعت عمل در ارائه خدمات، دقت عمل، رفتار خوب و مؤدبانه، پاکیزگی میز و صندلی و محیط پیرامونی، ارائه تمام آیتم‌ها در فهرست غذا، و رضایت میهمانان این امتیاز تعلق گیرد. لزوم نصب نرخ غذا ها در معرض دید مشتریان				
۴۵	نصب اعلان ساعات ارائه خدمات	۲	X	X	X
	مشاهده و بررسی عینی.				
۴۶	فهرست غذا	۲	X	X	X/NA
	در صورت در دسترس نبودن چندین نوع غذا و یا نوشیدنی این معیار قابل پذیرش نیست. فهرست غذا باید با قید نرخ تهیه شود. در واحدهای درجه یک فهرست غذا حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد.				
۴۷	مبلمان	۳	X	X	X
	منظور از مبلمان، میز، صندلی، تخت و موارد مشابه است. مبلمان باید متناسب با نوع و ماهیت فضا باشد. در صورتی که مبلمان قدیمی، آسیب دیده، ساییده شده، دارای علائم کثیفی، شواهدی از غفلت در پاکیزگی، خراشیده شدن باشد این معیار قابل پذیرش نیست. مبلمان باید کاربردی و راحت باشد و با توجه به ظرفیت پذیرش فضای پذیرایی تعبیه شده باشد.				
۴۸	راحتی فضا	۲	X	X	X
	در صورتی که فضای پذیرایی با مشکلاتی مانند ازدحام، صدای بلند، بوی نامطبوع و غیره مواجه باشد این معیار قابل پذیرش نیست.				
۴۹	وضعیت ظروف	۲	X	X	X
	در صورت وجود ظروف کثیف و لک دار، ظروف چینی و سفالی ساییده و بی‌رنگ شده و دارای شکستگی، علائم قابل مشاهده لک این معیار قابل پذیرش نیست. از ظروف ملامین استفاده نشود. توصیه می‌شود از ظروف یکبار مصرف نیز استفاده نشود.				
۵۰	صندلی کودک	۲	X	X	O
	صندلی کودک از صندلی‌های معمولی بلندتر است و حتماً باید دسته‌دار باشد تا اطفال بتوانند از آن به راحتی استفاده کنند. صندلی باید ایمن، فاقد شکستگی و تمیز باشد.				
۵۱	سیستم‌های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی	۲	X	X	X
	مشاهده و بررسی وجود سیستم‌های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی و اطمینان از کارکرد مناسب، مؤثر و بی‌نقص آنها.				

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه		
			سه	دو	یک
۵۲	آشپزخانه	۵	XONC/NA	XONC	XONC

- داشتن کارت معاینه پزشکی برای کلیه پرسنل آشپزخانه ضروری است.
- مساحت آشپزخانه نباید کمتر از یک سوم مساحت سالن پذیرایی باشد. برابر ۳۰٪ از مساحت سالن باید به آشپزخانه اختصاص یابد که ۱۰٪ آن مربوط به آماده سازی و ۲۰٪ آن مربوط به فضای پخت و پز می باشد.
- ارتفاع از کف تا سقف کمتر از ۳/۵ متر نباشد.
- دیوار آشپزخانه باید تا زیر سقف کاشی کاری و با مصالح مناسب ایزوله شود.
- کانال فاضلاب آشپزخانه باید عریض و مجهز به فیلتر چربی گیر با درپوش مشبک و متحرک باشد.
- آشپزخانه باید مجهز به لوله کشی آب سرد و گرم و شیر مخلوط باشد.
- حتی المقدور پنجره های آشپزخانه به فضای آزاد راه داشته و باید مجهز به توری سیمی باشد.
- آشپزخانه باید مجهز به هواکش و هود مرکزی مناسب بوده و دارای نور طبیعی و مستقیم باشد.
- آشپزخانه باید مجهز به سیستم گرمایش و سرمایش مطابق با اقلیم منطقه باشد.
- محل ظرفشویی و سینک ظرفشویی مجزا مخصوص و دولنگه صنعتی مخصوص شستشو باشد. در چیدمان آشپزخانه باید محل ظرفشویی با سینک دو لنگه ای مشخص شود.
- حداقل مساحت محل ظرفشویی و قفسه بندی ظروف بر حسب درجه برابر است با ۲ مترمربع
- محل ظرفشویی مناسب باید در مجاورت آشپزخانه یا متصل به آشپزخانه در نظر گرفته شود.
- ظرفشویی باید مجهز به سینک دو لنگه و دارای آب گرم و سرد باشد.
- کف ظرفشویی باید مجهز به سرامیک ضد لغزش و دارای کف شوی باشد.
- در واحدهای درجه یک قفسه بندی برای ظروف سبک و سنگین و تهیه آب چکان صنعتی الزامی است.
- نصب و قابل استفاده بودن جعبه کمک های اولیه
- استفاده از یخچال و فریزر سالم و بهداشتی
- وجود تجهیزات اطفای حریق در آشپزخانه

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			یک	دو	سه	
۵۳	سرویس بهداشتی در فضاهای پذیرایی	۳	XONC	XONC	XONC/NA	سرویس‌های بهداشتی جداگانه مردانه و زنانه به تعداد کافی در داخل فضاهای پذیرایی یا مجاورت آن وجود داشته باشد. با توجه به ظرفیت پذیرش فضاهای پذیرایی، تعداد کافی سرویس بهداشتی برای افراد کم‌توان، ناتوان و معلول در نظر گرفته شود. در واحدهای درجه یک وجود حداقل یک واحد سرویس بهداشتی غیرایرانی الزامی است.
۵۴	انبارها	۴	X	X	X/NA	با توجه به ظرفیت و شرایط مجتمع‌های مجتمع‌های خدماتی رفاهی بین راهی و تیرپارکها، وجود انبارهای مختلف با وضعیت و تهویه مناسب باید مورد ارزیابی قرار گیرد.
۵۵	سردخانه	۳	X	O	O	با توجه به نوع سرویس در خوراک و تنوع آن سردخانه‌های مجهز (در ظرفیت لازم) و با قابلیت کنترل برودت وجود داشته باشد.
۵۶	پاکیزگی و نظافت سالن پذیرایی	۴	XONC	XONC	XONC/NA	رعایت نظافت میزهای غذاخوری، صندلی‌ها، پیشخوان و... نصب توری برای پنجره‌ها رعایت نظافت و بهداشت کف و دیوارها
فضا، کیفیت و تجهیزات بخش اقامتی						
۵۷	دسترسی به اینترنت بی‌سیم (Wi-Fi)	۳	X	O	O	مشاهده و بررسی ظرفیت مجتمع برای در اختیار گذاشتن اینترنت بی‌سیم (Wi-Fi) بصورت شبانه‌روزی در فضای اقامتی. در صورت مشکل فنی در سیستم بی‌سیم پیش بینی امکان اتصال به اینترنت از طریق دیگر الزامی است.
۵۸	ذخیره جا (رزرواسیون)	۲	X/NA	X/NA	X/NA	وجود امکانات و فرایندهای ذخیره جا به ماهیت فعالیت‌های مجتمع بستگی دارد. - پاسخگویی به روش‌های گوناگون مانند ایمیل، تلفن، سامانه پیامگیر مورد قبول است. - قوانین رزرو و ابطال مشخص و شفاف باشد. - بهتر است ذخیره جا و شرایط کنسلی به شیوه‌های گوناگون مانند تلفنی، حضوری و اینترنتی یا سامانه پیام گیر میسر باشد. - ارائه تأییدیه رزرواسیون با ذکر جزئیات کامل رزرو و ارسال برای بازدیدکننده از طریق ابزارهای ارتباطی (ایمیل، فکس پیامک و مانند آن) الزامی است. - هرگونه تغییر در شرایط اعلام شده هنگام ذخیره جا باید پیش از ورود بازدیدکننده به وی اطلاع داده شود.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۵۹	حضور کارکنان در پذیرش	۳	O /NA	X/NA	X/NA	برنامه حضور و شیفت‌های کاری برنامه‌ریزی شده و مشخص وجود داشته باشد. نهاد ارزیاب در طی بازدید نظارتی خود شیفت کاری کارکنان قسمت پذیرش را با ذکر جزئیات آن در طی هفته‌های گذشته بررسی می‌نماید.
۶۰	خدمات خانه‌داری	۳	O /NA	X/NA	X/NA	برای تأیید معیار حاضر، در مجتمع‌های درجه ۲ و ۱، حداقل یکبار در روز یا بنا به درخواست میهمان خدمات خانه‌داری ارائه شود. در صورت عدم درخواست خدمات خانه‌داری از سوی میهمان، برای حصول اطمینان از سلامتی میهمان هر دو روز یکبار باید این خدمات ارائه شود. خدمات خانه داری در هنگام چک اوت یا خروج میهمان باید ارائه شود.
۶۱	خدمات روم سرویس	۳	O/NA	O/NA	X/NA	در صورت درخواست میهمان، خوراک و نوشیدنی در اتاق سرو شود.
۶۲	خدمات رختشویخانه (لاندری)	۳	O/NA	O/NA	X/NA	می‌توان از خدمات خشکشویی در سایر بخش‌های مجتمع یا در مجاورت مجتمع برای خدمات میهمان بخش اقامتی نیز استفاده کرد. رعایت اصول ایمنی و بهداشت ضروری است.
۶۳	اتاقک نگهداری چمدان میهمان	۲	O/NA	O/NA	X/NA	اختصاص اتاقک نگهداری چمدان‌های میهمانان با امنیت بالا. مکان مذکور باید صرفاً اختصاص به این نوع خدمت داشته باشد.
۶۴	سیستم‌های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی	۳	XONC/NA	XONC/NA	XONC/NA	مشاهده و بررسی وجود سیستم‌های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی و اطمینان از کارکرد مناسب، مؤثر و بی نقص آنها.
۶۵	وضعیت ملزومات و تجهیزات واحدهای اقامتی	۴	XONC/NA	XONC/NA	XONC/NA	کلید لوازم و تجهیزات واحدهای اقامتی باید در وضعیت مناسب باشند. وسایل روشنایی درون اتاق سالم، قابل استفاده و در وضعیت مناسب باشند. پریز برق به تعداد کافی و متناسب با ظرفیت اتاق، پلاک مزاحم نشوید، کمد لباس، پاتختی، آینه، سطل زباله، قفل سالم در، تلفن برای دسترسی به خدمات مجتمع، دسترسی به اینترنت بی‌سیم، شیشه‌های دوجداره، راهنمای خدمات مجتمع به همراه تعرفه‌ها به دو زبان فارسی و انگلیسی، لوازم التحریر، لوازم تمیز کردن کفش، لوازم نماز. در مجتمع‌های درجه ۱ موارد ذیل نیز باید وجود داشته باشد: مبلی، میز تحریر مینی‌بار، گلاصندوق، چای‌ساز سالم و قابل استفاده، لوازم اتو بر حسب تقاضای میهمان

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۶۶	وضعیت تجهیزات و ملزومات حمام و سرویس بهداشتی	۳	XONC/NA	XONC/NA	XONC/NA	<ul style="list-style-type: none"> • لوازم بهداشتی و شوینده شامل دستمال رول (توالت)، شامپو و صابون (ترجیحا مایع)، مسواک و خمیر دندان (به تعداد میهمانان)، دمپایی پلاستیکی. در مجتمع‌های درجه ۲ و ۱ نرم کننده مو، و بنا به درخواست میهمان، وسایل اصلاح آقایان. در مجتمع‌های درجه ۱ شامپو بدن، کلاه حمام و گوش پاک کن، آینه، سشوار. • سطل زباله بهداشتی درب‌دار، پدال‌دار. • آویز لباس متناسب با ظرفیت اتاق • حوله به تعداد کافی و با توجه به ظرفیت اتاق • تفکیک فضای حمام از توالت. در مجتمع‌های درجه ۱ استفاده از پرده پلاستیکی ضدآب و مانند آن برای اجتناب از خیس شدن حوله‌ها، لباس‌ها و ... می‌تواند مصداق جداسازی باشد. • سایر وسایل و تجهیزات مانند حمام یا اتاقک دوش مجهز به دوش اختصاصی، توالت، روشویی، شیر آبگرم و سرد در تمام ساعات شبانه روز، شیر مخلوط آبگرم و سرد، روشنایی سالم و قابل استفاده و فلاش تانک.
۶۷	وضعیت تجهیزات و ملزومات خواب	۳	XONC/NA	XONC/NA	XONC/NA	<p>- تخت و تشک خواب باید پاکیزه و در وضعیت مناسب باشند.</p> <p>- تشک خواب باید دارای روتشکی غیرپلاستیکی باشد.</p> <p>- در مجتمع‌های درجه ۱ تخت کودک موجود باشد.</p> <p>- در مجتمع‌های درجه ۲ و ۱ بالش و روانداز اضافی در اتاق موجود باشد.</p> <p>- وسایل و تجهیزات خواب براحتی قابل تعویض باشند.</p> <p>- تمام ملزومات خواب باید سفیدرنگ باشند.</p> <p>ابعاد تخت‌ها:</p> <p>الف) حداقل ابعاد تخت یک نفره: $1/90 \times 0/90$ سانتی‌متر</p> <p>ب) حداقل ابعاد تخت دو نفره: $1/90 \times 1/40$ سانتی‌متر</p>

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	

فضا، کیفیت و تجهیزات بخش جایگاه سوخت

۶۸	دارا بودن تابلو استاندارد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران	۱	XONC	XONC	XONC	طبق استاندارد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران
۶۹	دارا بودن تابلو استعمال دخانیات ممنوع	۱	XONC	XONC	XONC	به تعداد حداقل ۳ عدد و نصب در مبادی ورودی و خروجی و دیوار دفاتر و محل تخلیه نفتکش
۷۰	دارا بودن تابلو نرخ فرآورده های نفتی	۱	XONC	XONC	XONC	طبق استاندارد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران
۷۱	دارا بودن تابلو هشداردهنده در محل تخلیه نفتکش	۱	XONC	XONC	XONC	طبق استاندارد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران متن تابلو بدین شرح است: ۱- قبل از تخلیه نفتکش سیم اتصال زمین به شاسی وصل گردد. ۲- در هنگام تخلیه، راننده حق ترک نفتکش را ندارد.
۷۲	ساختمان اداری جایگاه	۲	XONC	XONC	XONC	طبق استاندارد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران
۷۳	انجام لوله کشی مناسب اعم از لوله های تخلیه، برداشت و هواکش مخزن	۲	XONC	XONC	XONC	طبق استاندارد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران
۷۴	انجام سیم کشی و نصب کلید و پریز	۲	XONC	XONC	XONC	طبق استاندارد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران
۷۵	نصب و کنترل مداوم کپسول های آتش نشانی و وسایل اطفاء حریق	۳	XONC	XONC	XONC	طبق استاندارد شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران
۷۶	وضعیت ایمنی جایگاه سوخت	۴	XONC	XONC	XONC	- عاری بودن محوطه فروشندگی از هرگونه وسایل اضافی و آتش زا - عدم استفاده از چراغهای خوراکی، پیک نیکی و ... در محوطه فروشندگی - کارایی سیستم اتصال به زمین و شاسی نفتکش - نگهداری بشکه های سربار مواد نفتی در محل مناسب - آماده بکار بودن کپسول های آتش نشانی، سطلها و بشکه های حاوی ماسه بادی
۷۷	نظافت مستمر و مطلوب محل عرضه	۳	XONC	XONC	XONC	- شامل محوطه، دفاتر و سرویس های بهداشتی - شستشو و نظافت مداوم محوطه فروشندگی و رفع آغشتگی مواد نفتی - رفع آلودگی مستمر از حوضچه های تخلیه نفتکش
۷۸	پرسنل	۲	XONC	XONC	XONC	- عدم بکارگیری افراد معتاد به دخانیات به عنوان تلمبه چی - آموزش افراد شاغل با روش های اطفاء حریق و رفع آغشتگی مواد نفتی

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۷۹	وضعیت مخازن و محل تخلیه نفتکش ها	۴	XONC	XONC	XONC	<ul style="list-style-type: none"> - مسطح و تراز نمودن محل تخلیه نفتکش بوسله بتن مسلح - نصب چراغ های ضدشعله در محل تخلیه نفتکش - عدم نفوذ آب باران به درون حوضچه های محل تخلیه نفتکش - مجهز بودن محل تخلیه به درپوش برنجی - رنگ آمیزی دریچه ها و لوله های محل تخلیه نفتکش به رنگ شاخص - محصور بودن باند مخازن و عدم تردد افراد غیرمسئول و متفرقه - مشخص بودن دربهای ورودی به مخازن طبق استاندارد شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران - مجهز بودن محل تخلیه به لوله خرطومی مناسب - عدم ارتباط حوضچه های باند مخازن به یکدیگر - بتن ریزی و یا شن ریزی سطح باند مخازن - مجهز بودن کلیه مخازن به دیپ اندازه گیری استاندارد - مجهز بودن محل دیپ اندازه گیری مخازن به درپوش برنجی - مجهز بودن کلیه لوله های هواکش مخازن به کلاهک - مجزا بودن کانال عبور فرآورده نفتی از کانال عبور کابل برق تلمبه ها
۸۰	وضعیت عمومی جایگاه	۴	XONC	XONC	XONC	<ul style="list-style-type: none"> - آسفالت ورودی و خروجی - نصب تابلو ورود و خروج و تابلو اعلام فاصله تا جایگاه بعدی - داشتن سایبان استاندارد - رنگ آمیزی جداول و سکوها - هدایت آب باران از سقف سایبان به خارج از محوطه سکوها - مناسب بودن روشنایی محل سوختگیری - حبابدار بودن کلیه چراغهای روشنایی و استفاده از چراغهای ضدشعله در محل سوختگیری - بتون ریزی (مسلح) محل سوختگیری خودروها (زیرسایبان) - فعال و آماده بودن کلیه تلمبه های فروش
۸۱	استفاده کارکنان از لباس کار مناسب	۲	XONC	XONC	XONC	طبق استاندارد شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	

آموزش و منابع انسانی

۸۲	آموزش کارکنان	۴	X	X	X	برای تأیید این معیار ارزیاب باید گواهینامه‌ها و استانداردهای اخذ شده از مراجع معتبر و مستندات آموزش کارکنان را بررسی کند. برای خدمات ارائه شده باید مسئول مشخصی وجود داشته باشد. با توجه به ظرفیت و تعداد بازدیدکنندگان، می‌توان برای چند خدمت یا فعالیت از یک فرد استفاده کرد مشروط بر آنکه فرد موردنظر مهارت‌ها و آموزش‌های لازم برای ارائه آن خدمات کسب کرده باشد. کارکنان باید توانایی ارائه خدمات محوله حیطة وظایف خود را مطابق این ضوابط داشته باشند.
۸۳	چارت سازمانی	۲	O	O	X	وجود چارت سازمانی، شرح خدمات و وظایف و استانداردهای مهارت شغلی الزامی است. فایل مکتوب یا دیجیتال مربوط به این موارد بررسی شود.
۸۴	کارکنان آموزش دیده برای واکنش در شرایط اضطرار	۳	X	X	X	کارکنان باید برای مقابله با مخاطرات آموزش دیده باشند. کارکنان باید با اصول کمک‌های اولیه و امداد، اطفای حریق و مقابله با سایر مخاطرات ایمنی و بهداشتی آشنا باشند. گواهینامه‌های آموزش یا برگه‌های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی بررسی شود. گواهینامه‌های آموزشی باید از سوی نهادها و مراجع معتبر و مربوط اخذ شده باشد.
۸۵	ناظر فنی	۳	XONC/NA	XONC/NA	XONC/NA	در مجتمع‌هایی که دستگاه‌های بازی و سرگرمی وجود دارد به ازای هر ۶ دستگاه حداقل یک ناظر فنی با مدارک معتبر از مراجع ذیصلاح وجود داشته باشد.
۸۶	اپراتور دستگاه	۳	XONC/NA	XONC/NA	XONC/NA	در مجتمع‌هایی که دستگاه‌های بازی و سرگرمی وجود دارد به ازای هر دستگاه یک اپراتور آموزش دیده با مدارک معتبر از مراجع ذیصلاح وجود داشته باشد.
۸۷	لباس کارکنان	۲	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> • بهتر است بر حسب بخش یا نوع وظیفه لباس‌های جداگانه ولی با طرح مشابه برای کارکنان تهیه شود. • لباس کلیه کارکنان باید دارای برچسب نام باشد. • (در صورت امکان) توصیه می‌شود از لباس‌ها محلی کاربردی استفاده شود یا در طراحی لباس‌ها از طرح‌ها و نقوش محلی الگوبرداری شود. • استفاده کارکنان آشپزخانه و آبدارخانه از یونیفرم مخصوص آشپزی (پیش‌بند، کلاه، بلوز سفید و کفش مناسب) ضروری است. • استفاده ظرفشور از پیش‌بند بلند، دستکش پلاستیکی و چکمه الزامی است. • طراحی و تهیه لباس متحدالشکل برای کلیه کارکنان واحد پذیرایی الزامی است.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			یک	دو	سه	
۸۸	وضعیت آراستگی ظاهری و پاکیزگی لباس کارکنان	۵	XONC	XONC	XONC	رعایت پاکیزگی و آراستگی لباس کارکنان و بهداشت فردی الزامی است.
۸۹	نحوه برخورد و حسن رفتار کارکنان	۲	XONC	XONC	XONC	لزوم حسن برخورد و رفتار توأم با صمیمیت کلیه کارکنان
۹۰	کارت سلامت کارکنان	۳	XONC	XONC	XONC	کلیه کارکنان باید دارای کارت سلامت و گواهینامه آموزش بهداشت عمومی از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشند.
۹۱	لاکر کارکنان	۳	X	X	O	اختصاص فضایی شامل رختکن، سرویس بهداشتی، حمام، کمد لباس، محل غذاخوری و محل استراحت موقت کارکنان الزامی است. خوابگاه کارکنان باید دارای سیستم تهویه و روشنایی مناسب باشد، از نظافت کافی برخوردار و دارای سیستم سرمایش و گرمایش مناسب برای فصول مختلف سال باشد.
۹۲	تسلط کارکنان به زبان انگلیسی	۲	X	O	O	این معیار کارکنانی را در برمی گیرد که در تماس مستقیم با بازدیدکنندگان هستند نظیر کارکنان پذیرش، مرکز اطلاعات رسانی، سالن های غذاخوری و غیره. ارائه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان که در تماس با بازدیدکنندگان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت های زبانی کارکنان می تواند با مراجعه به سوابق حرفه ای ایشان و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی ارزیاب صورت گیرد. تعداد افراد مسلط به زبان انگلیسی با توجه به ظرفیت مجتمع و تعداد فضاها و تنوع خدمات سنجیده شود. بهتر است در هر فضای مستقل حداقل یک نفر مسلط به زبان انگلیسی باشد.
ایمنی و بهداشت						
۹۳	طرح ایمنی و امنیت	۳	XONC	XONC	XONC	در این طرح باید مخاطرات ایمنی و امنیتی از قبل شناسایی شده و راهکارهای پیشگیری و مواجه مناسب با آنها مشخص شده باشد. این طرح باید شامل سازوکار شناسایی، ارزیابی و نظارت بر مخاطرات باشد. تدوین دستورالعمل های اجرایی و چک لیست های ایمنی و امنیتی الزامی است. در این دستورالعمل باید کلیه فعالیت ها و فرایندهای عملیاتی مربوط به ایمنی و امنیت و همچنین وظایف هر فرد یا بخش، و غیره ذکر شده باشد.

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

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۰۲	نصب علائم و تابلوهای هشداردهنده	۳	XONC	XONC	XONC	وجود تابلوها و علائم هشداردهنده برای موارد گوناگون مانند: - در هنگام سمپاشی؛ - برای اطلاع رسانی در مورد انواع مخاطره مانند خطر برق گرفتگی، آتش سوزی و...؛ - برای مشخص کردن آب آشامیدنی و آب غیرقابل شرب؛ باید از علائم اخباری و علائم خطر به تعداد کافی و طبق استانداردهای بین‌المللی استفاده شود. ضروری است علائم الکتریکی از جنسی بوده که در تاریکی کاملاً قابل‌رؤیت باشند. در صورتی که این علائم با برق کار می‌کنند باید به جریان برق با منبع مستقل مرتبط باشند تا در صورت قطع برق عمومی از آن‌ها بتوان استفاده کرد. در تمامی فضاهایی که امکان خطر برای گردشگران وجود دارد باید تابلوهای راهنما و هشدار و ورود ممنوع وجود داشته باشد.
۱۰۳	سرعت‌گیر در محل‌های ورود یا گذر	۲	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی.
۱۰۴	بهره برداری از واحدهای خدمات خودرویی و تعمیرگاهی	۲	X	X	X	- ارائه خدمات مناسب و جلب رضایت مشتریان - استفاده از قطعات و کالاهای استاندارد
۱۰۵	وضعیت ایمنی محوطه بازی	۲	X	X	X	- سطوح محوطه باید پوشیده از شن و ماسه و یا کفپوش پلاستیکی مناسب باشد - استفاده از وسایل بازی سالم و بازید مرتب جهت رفع نقص احتمالی
۱۰۶	جعبه کمک‌های اولیه	۳	XONC	XONC	XONC	وجود جعبه کمک‌های اولیه آماده به کار به همراه چک‌لیست کنترلی در فضاهای مختلف و به تعداد کافی الزامی است. جعبه کمک‌های اولیه باید حاوی حداقل امکانات کمک‌های اولیه مانند مایع ضد عفونی کننده، پانسمان، چسب زخم، باندکشی، قیچی دوسر گرد و غیره باشد.
۱۰۷	مسیرها و درهای خروج اضطراری	۲	X	X	X	پیش‌بینی تعداد کافی خروجی‌های اضطراری به‌منظور خروج به‌موقع و ایمن افراد از ساختمان‌ها و انتقال آنان به مکان‌های امن الزامی است. درها و قسمت‌های خروجی اضطراری دقیقاً علامت‌گذاری و به‌وضوح مشخص باشند. همه فضاهای عمومی باید مجهز به مسیرها و در خروج اضطراری باشند بطوریکه به‌راحتی قابل‌دسترس باشند. در علامت‌گذاری مسیرهای خروج اضطراری موارد ذیل باید رعایت شود: مسیرهای منتهی به خروج علامت‌گذاری شوند، از علائم نشان‌دهنده شماره طبقه استفاده شود، علائم در ارتفاع مناسب نصب شوند، علائم باید خوانا، آشکار و قابل‌رؤیت باشند، راه‌های غیرمجاز در زمان وقوع شرایط اضطرار علامت‌گذاری شوند. محل تجمع ایمن باید از قبل و با علائم مناسب مشخص شده باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۰۸	غیر لغزنده بودن مسیرها	۲	X	X	X	کف سالن‌ها و راهروها را نباید بیش‌ازحد واکس زد زیرا خطر سرخوردن وجود دارد. کارکنان مجتمع باید از کفش مناسب که پا را محکم در برمی‌گیرد و کف آن از لاستیک عاج‌دار تهیه‌شده است استفاده کنند. تمامی مسیرهای رفت‌وآمد و در دسترس بازدیدکنندگان و کارکنان مجتمع باید خشک و عاری از مواد لغزنده باشد.
۱۰۹	عایق کاری رطوبتی و حرارتی	۳	X	X	X	عایق کاری کف پشت‌بام از نفوذ آب باران و برف ذوب‌شده جلوگیری می‌کند. ضمن اینکه دیوارهای مجاور که در معرض باران هستند نیز در مناطق پرباران باید از عایق مناسب برخوردار باشند. علاوه بر تأسیسات حرارتی، دیوارها و سقف‌ها نیز باید از عایق حرارتی برخوردار باشند.
۱۱۰	درهای ورودی تمام شیشه‌ای	۲	O	O	O	این‌گونه درها باید نشان‌دار باشند و شیشه آن‌ها از نوع نشکن باشد تا در صورت برخورد افراد باعث صدمه به آنها نشود. داشتن چارچوب فلزی و دستگیره‌های رنگی بزرگ، تشخیص و دید این درها را آسان می‌کند. استفاده از درهای «خودکار» که در مقابل افراد به‌طور اتوماتیک باز می‌شود توصیه می‌شود.
۱۱۱	ایمنی مواد شیمیایی	۲	X	X	X	از مواد شیمیایی غالباً برای گندزدایی و پاک کردن اماکن، ظروف، استخر، سونا و غیره استفاده می‌شود. کارکنانی که با این مواد سروکار دارند باید آموزش لازم را دیده باشند و بااحتیاط کامل با این مواد کار کنند. این مواد باید در ظروف مخصوص و با علامت برجسب و دور از دسترس بازدیدکنندگان نگهداری شوند.
۱۱۲	ایمنی برق	۳	X	X	X	سیم‌کشی‌ها و کابل تجهیزات برقی در دسترس نباشد و کلیه موارد ایمنی رعایت شود. در اتاق‌ها، سرویس‌های بهداشتی و آشپزخانه، پریزها و کلیدها باید در ارتفاعی نصب شوند که هنگام شستشو خیس نشوند. نصب کف‌پوش عایق برق زیر تابلوهای برق الزامی است. تابلوهای برق باید دارای محافظ جان باشند.
۱۱۳	عدم امکان ورود موجودات مزاحم	۳	X	X	X	تجهیزات و ورودی‌های ساختمان سالن‌ها باید به‌گونه‌ای باشد که ورود پرندگان، حشرات و جوندگان به داخل آن امکان‌پذیر نباشد.
۱۱۴	وضعیت بهداشتی دفع پسماندها و پساب‌ها	۲	X	X	X	زباله‌ها باید در محفظه‌های درب دار و در محل مناسب بافاصله از محل حضور بازدیدکنندگان نگهداری شود و در فواصل زمانی مشخص به شیوه‌های بهداشتی دفع شود. نظافت محل نگهداری زباله‌ها تر باید رعایت شود و پیشگیری‌های لازم در مقابل وجود حشرات و جانوران موذی انجام شود. تدابیر الزامی برای پیشگیری از بوی نامناسب ناشی از زباله باید اندیشیده شود.
۱۱۵	رعایت اصول پاکیزگی و بهداشتی در تأسیسات پذیرایی	۴	XONC	XONC	XONC	رعایت اصول بهداشتی مطابق الزامات وزارت بهداشت و درمان در فضاهای پذیرایی مانند آشپزخانه و سالن پذیرایی و غیره الزامی است.
۱۱۶	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در فضاهای عمومی	۴	XONC	XONC	XONC	پاکیزگی و نظافت باید بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان‌بندی‌شده با به کار بردن مواد مناسب، صورت گیرد. علاوه بر این، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت صورت پذیرد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۱۷	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در سرویس‌های بهداشتی	۴	XONC	XONC	XONC	کف، سقف، دیوارها، کابین‌های دوش و در صورت وجود، پرده‌های نصب‌شده باید پاکیزه و فاقد هرگونه آلودگی نظیر لکه، کثیفی، مو و غیره باشند. هرگونه آلودگی بر روی دیوارها، نقاشی پوسته‌پوسته، کاغذدیواری پاره، کاشی‌های شکسته، موکت لک‌دار، آثار کپک، وسایل و مبلمان شکسته و غیره غیرقابل قبول است. پاکیزگی و نظافت باید بر اساس یک برنامه مدون و طی فرآیندی زمان‌بندی شده با به کار بردن مواد مناسب صورت گیرد. علاوه بر این، پاکیزگی و نظافت، خارج از برنامه مدون، برحسب ضرورت صورت پذیرد.
۱۱۸	اخذ تأییدیه‌های فنی و ایمنی	۳	X	X	X	اخذ تأییدیه‌های فنی و ایمنی مانند چاه‌های ارت و هم‌بندی آنها، دیگ‌های بخار و آب گرم، آسانسورها، بالابرها، کمپرسورها و غیره از مراجع ذیصلاح مانند سازمان استاندارد، نظام مهندسی، اداره کار و غیره الزامی است.
۱۱۹	گواهی‌نامه انطباق با استانداردهای ملی مرتبط	۳	XONC/NA	XONC/NA	XONC/NA	در مورد مجتمع‌هایی که دارای وسایل و تجهیزات بازی و سرگرمی هستند صدق می‌کند. برای تأیید این معیار ارزیاب باید گواهی‌نامه‌ها و استانداردهای ملی اخذ شده توسط مجتمع را بررسی نماید. به ازای هر گواهی‌نامه ۱ امتیاز تا سقف ۵ امتیاز. گواهی‌نامه‌ها و استانداردها باید از مراجع معتبر اخذ شده باشند و تاریخ آنها معتبر باشد.
۱۲۰	گواهی‌نامه انطباق با استانداردهای بین‌المللی مرتبط	۲	O	O	O	برای تأیید این معیار ارزیاب باید گواهی‌نامه‌ها و استانداردهای بین‌المللی اخذ شده توسط مجتمع را بررسی نماید. به ازای هر گواهی‌نامه ۱ امتیاز تا سقف ۵ امتیاز. گواهی‌نامه‌ها و استانداردها باید از مراجع معتبر اخذ شده باشند و تاریخ آنها معتبر باشد.
دسترسی پذیری و توسعه پایدار						
۱۲۱	توجه و تعهد کارکنان به مصرف بهینه آب، انرژی و مدیریت پایدار پسماندها و پساب‌ها	۲	X	X	X	نصب تابلوی مربوطه در مکان‌های حضور کارکنان. بررسی وجود منابع اطلاع‌رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (از قبیل دستورالعمل‌ها، نصب تابلو، برگه مربوط به شرکت کارکنان در دوره‌های آموزشی مرتبط و غیره). کلیه کارکنان شامل این معیار می‌شوند.
۱۲۲	اطلاع‌رسانی به بازدیدکنندگان در خصوص اقدامات مجتمع در راستای توسعه پایدار	۲	O	O	O	مشاهده و بررسی در محل.
۱۲۳	اتخاذ حداقل یک راهکار در خصوص کاهش مصرف انرژی و آب	۲	X	O	O	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل سرمایه‌گذاری در تجهیزات و لوازم اقتصادی و باصرفه و استفاده از انرژی‌های نو و تامین بخشی از انرژی موردنیاز از طریق منابع تجدیدپذیر، استفاده از لامپ‌های کم مصرف و غیره.
۱۲۴	اتخاذ راهکاری در خصوص مدیریت پسماند	۲	X	O	O	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل اختصاص مکانی برای کمپوست، کمپوست زباله‌ها، اولویت استفاده از محصولات بازیافتی نسبت به محصولات یک‌بار مصرف، تفکیک زباله، کاهش حجم زباله تولید شده، استفاده محدود از کیسه‌های پلاستیکی یک‌بار مصرف و غیره.

ردیف	معیارهای درجه بندی	امتیاز	درجه			توضیحات
			سه	دو	یک	
۱۲۵	استفاده از کالاهای مصرفی سازگار با محیط زیست	۱	O	O	O	حداقل وجود دو نمونه کالای مصرفی سازگار با محیط زیست مورد تایید معیار حاضر است. کالاهای سازگار با محیط زیست باید دارای برچسب سازگاری باشند و عدم استفاده از ظروف و وسایل یکبار مصرف مورد توجه قرار گیرد.
۱۲۶	استفاده از انرژی نو و تجدیدپذیر	۳	O	O	O	استفاده از انرژی‌های نو و تامین بخشی از انرژی مورد نیاز از طریق منابع تجدیدپذیر مانند انرژی‌های بادی، آبی، زمین گرمایی، خورشیدی و غیره با لحاظ کردن ویژگی‌های منطقه.
۱۲۷	منابع اطلاع‌رسانی مناسب در خصوص امکانات، تسهیلات و دسترسی	۱	X	X	X	بهره‌بردار موظف است به شیوه مناسب بازدیدکنندگان کم‌توان، ناتوان و معلول را در خصوص امکانات دسترسی در نظر گرفته شده برای ایشان مطلع نماید.
۱۲۸	توجه و حساسیت کارکنان نسبت به پذیرش افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	۲	X	X	X	بررسی وجود منابع اطلاع‌رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (دستورالعمل‌ها، کتابچه‌های راهنما، تابلو و غیره).
۱۲۹	سرویس بهداشتی ویژه افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	۳	O	X	X	در هر یک از سرویس‌های بهداشتی زنانه و مردانه فضاهای مجتمع، یک سرویس بهداشتی ویژه برای استفاده افراد کم‌توان، ناتوان و معلول پیش‌بینی شود.
۱۳۰	تجهیزات مناسب برای افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	۳	O	X	X	تجهیزاتی مانند: - صندلی چرخ دار به تعداد کافی با توجه به ظرفیت مجتمع - نصب دستگیره در تمام راهروها - تجهیزات، کفپوش مناسب برای افراد کم‌توان، ناتوان و معلول در سرویس‌های بهداشتی
۱۳۱	حداقل عرض گذر افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	۲	O	X	X	حداقل عرض گذر معلولین مطابق با ضوابط معماری و شهرسازی و در براساس تاییدیه‌های قانونی بنا باشد.
۱۳۲	پارکینگ ویژه افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	۲	O	O	X	فضای پارکینگ باید به‌گونه‌ای طراحی شود که افراد کم‌توان، ناتوان و معلول بتوانند بدون هیچ‌گونه زحمت و خطری برای خود و دیگران به اتومبیل خود وارد و از آن خارج شوند. فضای پارکینگ مناسب افراد دارای معلولیت در نزدیک‌ترین مکان به ورودی مجتمع در نظر گرفته شود. تعداد پارکینگ‌های قابل دسترسی برای افراد دارای معلولیت در پارکینگ‌ها حداقل ۱ پارکینگ به ازای هر ۲۵ پارکینگ است.
۱۳۳	مناسب‌سازی ورودی فضاهای برای افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	۲	X	X	X	امکان ورود راحت و سریع افراد کم‌توان، ناتوان و معلول فراهم شود. مناسب‌سازی می‌تواند از طریق سطوح شیب‌دار، بالابر، آسانسور، پله برقی و غیره صورت پذیرد. مناسب‌سازی باید طبق استانداردها انجام شود.

فصل پنجم:

نحوه تکمیل و محاسبه نمرات ارزیابی

ماده ۳۵) ضوابط معیارهای مندرج در جدول درجه بندی به قرار ذیل می باشد:

- X (الزامی): معیار مربوطه برای درجه مورد نظر الزامی می باشد.
- O (غیر الزامی): معیار مورد نظر انتخابی و غیر الزامی است.
- XONC (معیار الزامی غیرقابل جبران): چنانچه امتیازات XONC به حد نصاب نرسد، حکم درجه بندی صادر نمی گردد.
- NA (معیار غیرقابل تطبیق): در برخی موارد، چنانچه واحد از یک مورد خدمات یا تجهیزات مصرح در معیار مورد نظر برخوردار نبود، جریمه ای صورت نمی گیرد و امتیازات معیارمورد نظر از مجموع امتیازات الزامی کسر می گردد.

ماده ۳۶) در تکمیل چک لیست ارزیابی، هر آیتم براساس اجماع نظر ارزیابان بررسی خواهد شد. چنانچه در خصوص انطباق یا عدم انطباق یک آیتم، نظرات ارزیابان متفاوت باشد، اظهار نظر ارزیاب تخصصی مربوطه، ملاک عمل خواهد بود.

ماده ۳۷) نصاب درجه بندی و جدول امتیازدهی مجتمع های خدماتی رفاهی بین راهی بقرار جدول ذیل می باشد:

امتیازات			
درجه	درجه	درجه	
۳	۲	۱	
۱۱۰	۱۲۲	۱۲۲	جمع امتیاز معیار (XONC)
۹۷	۱۲۸	۱۶۱	جمع امتیاز معیار (X)
۹۰	۶۵	۳۲	جمع امتیاز معیار (O)
۵۶	۳۸	۳۸	جمع (NA)
در صورتیکه امتیاز یک واحد به حدنصاب فوق نرسد، نمره نهایی با احتساب امتیازات غیرالزامی، مطابق روبه ذیل محاسبه خواهد شد.			
درجه	درجه	درجه	
۳	۲	۱	
۱۵	۱۳	۸	حداکثر امتیاز قابل جبران به ترتیب درجه یک الی سه، ۵٪، ۱۰٪ و ۱۵٪ امتیازات الزامی (X)
۴۵	۳۹	۲۴	جبران از طریق سه برابر (کمبود امتیاز) با امتیازات غیرالزامی (O)

تبصره: در آیتم های دارای (NA)، چنانچه امکان تخصیص امتیاز وجود داشته باشد، امتیاز بر مبنای درج شده (X یا xonc) یا O) به جمع امتیاز اضافه شده و در صورت نقص، باید امتیاز جبران شود، لیکن در آیتم های دارای (NA)، چنانچه امکان تخصیص امتیاز وجود نداشته باشد، آن سؤال و امتیاز مورد نیاز محاسبه نمی شود.

فصل ششم:

نظارت و بهره برداری

ماده ۳۸) نظارت بر کلیه فعالیت های گردشگری و رفاهی اعم از پذیرایی، اقامتی، تفریحی و... از حیث رعایت کیفیت خدمات بر عهده ادارات کل استانی است. نظارت فنی بر جایگاه های سوخت از لحاظ ایمنی و رعایت استانداردهای لازم بر عهده شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی است. اداره کل استان به منظور نظارت مطلوب بر بهره برداری از مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی و تیرپارک ها، با تشکیل کمیته ای مرکب از معاون گردشگری استان؛ رئیس تشکل حرفه ای مربوطه و نمایندگان سایر دستگاه های مرتبط (همچون وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی) نسبت به انجام نظارت های مشترک به صورت دوره ای اقدام می نماید.

ماده ۳۹) رسیدگی به شکایات و تخلفات مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی و تیرپارکها در چارچوب دستورالعمل مربوطه و رویه قید شده در ماده (۱۷) آیین نامه خواهد بود.

ماده ۴۰) بهره برداران مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی و تیرپارکها موظفند مجوز مربوط به رعایت ضوابط و استانداردهای فعالیت مشاغل خاص نظیر جایگاه سوخت، امداد خودرو، اورژانس، وسایل بازی را از مرجع مزبور اخذ و به اداره کل استان ارائه نمایند.

ماده ۴۱) بهره بردار می تواند اداره هر یک از عناصر مجموعه را به اشخاص ثالث واگذار نماید. این واگذاری رافع مسئولیت بهره بردار در قبال وزارت نیست.

ماده ۴۲) بهره بردار موظف به نصب نرخ های مصوب خدمات در فرم و اندازه مناسب در معرض دید مشتری و رعایت آنها است.

ماده ۴۳) فروش، تغییر کاربری یا تعطیل مجموعه، همچنین ایجاد هر نوع بنای جدید و توسعه بنای موجود، تحت هر عنوان و شکلی، صرفاً با تایید وزارت مجاز است.

ماده ۴۴) شرایط صدور و تمدید پروانه بهره برداری، معرفی مدیر، نحوه ارائه آمار و اطلاعات مورد نیاز و سایر موضوعات مربوطه در مجتمع های خدمات رفاهی بین راهی و تیرپارکها، به مانند سایر تاسیسات گردشگری، در چارچوب ضوابط و مقررات وزارت خواهد بود.