



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

ضوابط ارزیابی و درجه بندی مجتمع‌های گردشگری

معاونت گردشگری کشور

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

مهر ۱۳۹۸

بخش اول: کلیات	۳
۱- مقدمه	Error! Bookmark not defined.
۲- تعاریف و مفاهیم کاربردی	۴
۳- فضاهای یک مجتمع گردشگری	Error! Bookmark not defined.
۳-۱- فضای اقامتی	Error! Bookmark not defined.
۳-۲- فضای پذیرایی	۶
۳-۳- فضای عمومی	Error! Bookmark not defined.
۳-۴- سایر فضاها	Error! Bookmark not defined.
۴- متراژ و زیربنا	Error! Bookmark not defined.
۵- ضوابط معیارهای مندرج در جدول درجه بندی	۷
بخش دوم- نحوه ارزیابی معیارهای تعیین شده در درجه بندی مجتمع های گردشگری	۸
۱- مکان یابی و طراحی	۹
۱-۱- مکان یابی	Error! Bookmark not defined.
۱-۲- طراحی و تزئینات	Error! Bookmark not defined.
۲- فضاها و تأسیسات عمومی	۱۲
۳- خدمات و تجهیزات	Error! Bookmark not defined.
۴- فضای پذیرایی	Error! Bookmark not defined.
۴-۱- فضاهای پذیرایی	Error! Bookmark not defined.
۴-۲- ویژگی های فضاهای پذیرایی	Error! Bookmark not defined.
۵- منابع انسانی و آموزش	Error! Bookmark not defined.
۶- ایمنی، امنیت و بهداشت	Error! Bookmark not defined.
۷- دسترس پذیری و توسعه پایدار	Error! Bookmark not defined.
۷-۱- دسترس پذیری افراد ناتوان و کم توان	Error! Bookmark not defined.
۷-۲- پایداری زیست محیطی	Error! Bookmark not defined.
۷-۳- مسئولیت اجتماعی	Error! Bookmark not defined.
۷-۴- ترویج فرهنگ و صنایع دستی ایرانی	Error! Bookmark not defined.
بخش سوم: نحوه محاسبه نمرات ارزیابی	۲۸

بخش اول: کلیات

۱- تعاریف و مفاهیم

- **مجتمع گردشگری:** مجموعه‌ای مرکب از خدمات مختلف و متنوع است که به قصد انتفاع و ارائه خدمات به گردشگران و مسافران در مناطق و نواحی گردشگری پذیر ایجاد شده و فعالیت می‌کند. مجتمع گردشگری باید در کنار خدمات اقامتی و پذیرایی یکی از خدمات گردشگری مانند خدمات تفریحی و سلامت را به گردشگران ارائه کند.
 - **خدمات اقامتی:** خدمات مربوط به اسکان گردشگران که فضای آن می‌تواند اتاق، سوئیت، آپارتمان و مانند آن به صورت همجوار یا غیرهمجوار در محدوده مجتمع گردشگری ایجاد و بهره‌برداری شود.
 - **خدمات پذیرایی:** خدمات مربوط به غذا و نوشیدنی که به گردشگران ارائه می‌شود به نحوی که فضای ارائه خدمات پذیرایی مجزا و خارج از فضای اقامتی گردشگران باشد. فضای ارائه خدمات غذا و نوشیدنی می‌تواند به شکل رستوران کلاسیک، سنتی، فست‌فود، فودت‌کورت، کافی‌شاپ و مانند آن ایجاد و بهره‌برداری شود.
 - **خدمات تفریحی:** مجموعه‌ای از امکانات و خدمات تفریحی، ورزشی و سرگرمی خارج از فضای اقامتی و مستقر در یک مکان با هدف ارائه خدمات فراغتی به گردشگران و بازدیدکنندگان است.
 - **خدمات سلامت:** مجموعه‌ای از امکانات و خدماتی است که در خارج از فضای اقامتی به گردشگران ارائه می‌شود و هدف آن درمان یا بهبود سلامتی جسمی، ذهنی و روانی گردشگران است. لجن درمانی و آب درمانی نمونه‌هایی از خدمات سلامت هستند.
- **فضاهای سبز:** فضایی که دارای مجموعه‌ای از پوشش سبزینه‌ای شامل درختان، درختچه‌ها، گل‌ها، بوته‌ها و چمن است که نه تنها مفهوم فضای سبز را از نظر شکل ظاهری القاء می‌کند بلکه انتظارات و وظایفی شامل بهبود کیفیت زیست محیطی، تأمین زیبایی و سایر نیازهای اکولوژیک که به عنوان هدف و وظیفه در احداث فضاهای سبز تعریف شده است را برآورده می‌سازد.
- **فضای باز:** سطحی که روی آن هیچ بنایی احداث نگردیده و فقط برای استفاده از فضای سبز، استخر، حوض، آبنا و سایر استفاده محوطه‌سازی مورد استفاده قرار گیرد.
- **فضای عمومی:** فضای عمومی شامل تمام بخش‌هایی می‌شود که برای استفاده و بهره‌مندی همه گردشگران باز و در دسترس است. سرویس‌های بهداشتی، پارکینگ، نمازخانه، فضای سبز، فضای نشیمن و ... از مصادیق فضای عمومی هستند.

۲- فضاها و ابعاد در مجتمع‌های گردشگری

در این بند به نوع، تعداد و ابعاد فضاها در مجتمع‌های گردشگری اشاره می‌شود.

۱-۲- حداقل مساحت زمین در مجتمع‌های گردشگری

حداقل مساحت زمین مورد نیاز در مجتمع گردشگری	
درجه مجتمع گردشگری	حداقل مساحت
مجتمع گردشگری درجه ۳	حداقل مساحت زمین مورد نیاز ۱۰۰۰۰ متر مربع
مجتمع گردشگری درجه ۲	حداقل مساحت زمین مورد نیاز ۳۰۰۰۰ متر مربع
مجتمع گردشگری درجه ۱	حداقل مساحت زمین مورد نیاز ۵۰۰۰۰ متر مربع

۲-۲- تقسیم‌بندی زمین مجتمع‌های گردشگری بر حسب نوع کاربری

تقسیم‌بندی زمین مجتمع گردشگری بر حسب نوع کاربری	
نوع کاربری	حداکثر سطح اشغال (%)
فضای پذیرایی	۱۰
فضای اقامتی	۲۰
فضاهای تفریحی، سرگرمی، ورزشی یا سلامت	۲۵
فضای تجاری	۱۰
فضاهای تأسیساتی، خدماتی و اداری	۵
فضای عمومی و مسیرهای ارتباطی سواره و پیاده	۱۰
فضای سبز	۲۰

۳-۲- فضا و خدمات اقامتی

فضای اقامتی	
درجه مجتمع گردشگری	ظرفیت اقامتی
مجتمع گردشگری درجه ۳	دارا بودن حداقل ۸ واحد اقامتی با ظرفیت حداقل ۲۰ تخت و ارائه خدمات اقامتی در سطح هتل‌های ۲ ستاره
مجتمع گردشگری درجه ۲	دارا بودن حداقل ۱۵ واحد اقامتی با ظرفیت حداقل ۳۰ تخت و ارائه خدمات اقامتی در سطح هتل‌های ۳ ستاره
مجتمع گردشگری درجه ۱	دارا بودن حداقل ۲۰ واحد اقامتی با ظرفیت حداقل ۴۰ تخت و ارائه خدمات اقامتی در سطح هتل‌های ۴ و ۵ ستاره

۲-۴- فضا و خدمات پذیرایی

نوع و تعداد فضاهای پذیرایی در مجتمع‌های گردشگری	
درجه مجتمع گردشگری	نوع و تعداد فضاها
مجتمع‌های گردشگری درجه ۳	باید حداقل امکانات سرو نوشیدنی‌های سرد و گرم و فضای مناسبی به عنوان غذاخوری و امکان سرو غذا با منوی محدود را داشته باشد.
مجتمع‌های گردشگری درجه ۲	یک کافی شاپ یا شربتخانه و یک مجموعه ارائه غذای آماده یا غذای ایرانی
مجتمع‌های گردشگری درجه ۱	یک کافی شاپ و یک مجموعه ارائه غذای آماده و یک رستورانی ایرانی (در شکل کلاسیک یا سنتی) مجتمع گردشگری درجه ۱ می‌تواند فودکورت با منوی متنوع داشته باشد.

۲-۵- تعداد فضاهای تفریحی، سرگرمی، سلامت ...

تعداد فضاهای تفریحی، سرگرمی، سلامت ..	
درجه مجتمع گردشگری	تعداد فضاها
مجتمع گردشگری درجه ۳	باید حداقل دارای ۱ فضا باشد.
مجتمع گردشگری درجه ۲	باید حداقل دارای ۳ فضا باشد.
مجتمع گردشگری درجه ۱	باید حداقل دارای ۵ فضا باشد.

۲-۶- حداقل عرض گذر دسترسی به مجتمع‌های گردشگری

حداقل عرض گذر دسترسی به مجتمع‌های گردشگری	
درجه مجتمع گردشگری	حداقل عرض گذر دسترسی
مجتمع گردشگری درجه ۳	حداقل عرض گذر دسترسی ۱۲ متر
مجتمع گردشگری درجه ۲	حداقل عرض گذر دسترسی ۱۶ متر
مجتمع گردشگری درجه ۱	حداقل عرض گذر دسترسی ۲۰ متر

تبصره ۱- در مجتمع‌های گردشگری درجه ۲ و ۱ که فضاهای تفریحی، سرگرمی، سلامت و غیره ماهیت یکسانی دارند (نیاز مشابهی را برآورده می‌کنند) عنوان **تخصصی** اعطا می‌شود.

۵- ضوابط معیارهای مندرج در جدول درجه‌بندی

X (الزامی): معیار مورد نظر برای درجه مورد نظر الزامی می باشد، جبران از طریق سه برابر کردن امتیازات غیر الزامی حداکثر تا ۱۰٪ از مجموع امتیازات الزامی امکان پذیر می باشد.

O (غیر الزامی): معیار مورد نظر انتخابی و غیر الزامی است.

XONC (معیار الزامی غیر قابل جبران): این معیار نمی تواند از طریق سه برابر کردن امتیازات غیر الزامی جبران گردد. چنانچه امتیازات « XONC » به حد نصاب نرسید، مجموع امتیازات الزامی نیز به حد نصاب نرسیده و حکم درجه بندی صادر نمی گردد.

NA (معیار غیر قابل تطبیق): در برخی موارد، چنانچه هتل از یک مورد خدمات یا تجهیزات مصرح در معیار مورد نظر برخوردار نبود، جریمه ای صورت نمی گیرد و امتیازات معیار مورد نظر از مجموع امتیازات الزامی کسر می گردد.

بخش دوم – نحوه ارزیابی معیارهای تعیین شده در درجه بندی مجتمع‌های گردشگری

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	

۱- مکان یابی و طراحی

۱	نزدیکی به جاذبه های اصلی	۵	۵	۵	۵	۵	قرارگیری در مجاورت یک جاذبه اصلی تاریخی، طبیعی و فرهنگی یا مجموعه ای از جاذبه های گردشگری توصیه می شود.
۲	برخورداری از چشم انداز زیبا	X/O	۵	۵	۵	۵	مجتمع گردشگری بهتر است به نحوی طراحی شود که چشم انداز زیبا و چشم نواز فرهنگی یا طبیعی از فضاهای مختلف آن قابل مشاهده باشد.
۳	استقرار در محیط های بکر خیره کننده	۵	۵	۵	۵	۵	احداث مجتمع گردشگری در مناطق بکر یا چشم اندازهای طبیعی آرامش بخش و مسحورکننده، با رعایت کامل قوانین فرهنگی و زیست محیطی توصیه می شود.
۴	احداث در مناطق محروم	۵	۵	۵	۵	۵	تأسیس مجتمع گردشگری در مناطق محروم و کمتر توسعه یافته (با هدف اشتغال زایی و توسعه گردشگری)، مطابق لیست تصویب نامه هیات وزیران توصیه می شود. لیست تصویب نامه هیات وزیران در خصوص تعیین مناطق محروم و کمتر توسعه یافته در امور حمایتی، در وب سایت مرکز پژوهش های مجلس (w.w.w.rc.majlis.ir) ذکر شده است.
۵	دسترسی به زیرساخت های عمومی	X	۲	X	X	X	بررسی وجود زیرساخت های عمومی شامل آب، گاز و برق، سیستم فاضلاب مناسب.
۶	دسترسی به زیرساخت های ارتباطی	X	۲	X	X	X	بررسی آسان بودن دسترسی مجتمع به: • زیرساخت های جاده ای • تنوع، تعداد و کیفیت وسائل حمل و نقل • برآورد ترافیک در راه های ارتباطی در زمان های مختلف سال • زمان مورد نیاز برای جابجایی مطلوب در سطح منطقه
۷	ایمنی در مقابل حوادث طبیعی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	قبل از احداث مجتمع اقدامات لازم جهت بررسی ریسک های مربوط حوادث طبیعی انجام شده باشد. در انتخاب محل احداث مجتمع به عواملی هم چون جنس خاک، توپوگرافی زمین، واقع شدن در مسیر گسل ها و سیلاب های فصلی، قرارگیری در مسیر ریزش کوه یا بهمن، قرارگیری در حریم رودخانه، وجود عوارض طبیعی (تپه، درخت، نهر، دره)، وجود عوارض مصنوعی (قنات)، سطح آب زیرزمینی و ... و عوامل انسان ساخت از جمله تداخل یا هم جوار با تأسیسات زیرزمینی همچون لوله های اصلی گاز یا نفت، ... کانال های آب و فاضلاب، تداخل با خطوط حمل و نقل زیرزمینی همچون مترو، تداخل یا هم جوار با خطوط برق فشارقوی و ... به عنوان عوامل بازدارنده در انتخاب سایت توجه نمود. همچنین اقدامات لازم در مورد استحکام سازه ها در مقابل حوادث طبیعی انجام شده باشد. تأسیسات باید مطابق با شرایط محیط طبیعی و قوانین موجود راه اندازی شوند.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۸	فقدان هرگونه سر و صدای مخل آرامش مهمانان	X	۳	X	X	X	مجتمع گردشگری باید دور از مراکز تولید سر و صدا باشد. نهاد ارزیابی باید وجود هرگونه سر و صداهای مکرر و آزاردهنده را بررسی کند. در صورتی که بخشی از فعالیت‌های تفریحی و سرگرمی با سر و صدا همراه است باید راهکارهایی برای تأمین آرامش کامل میهمانان مستقر در واحدهای اقامتی یا سایر فعالیت‌هایی که نیازمند آرامش هستند اندیشیده شود.
۹	سبک معماری سنتی ایرانی-اسلامی	O	۴	O	O	O	(در صورت امکان و کاربردی بودن) استفاده از سبک معماری سنتی ایرانی-اسلامی در طراحی و ساخت مجتمع توصیه می‌شود.
۱۰	سبک معماری مبتکرانه	O	۳	O	O	O	استفاده از سبک‌های خلاقانه و ابتکاری در طراحی و ساخت مجتمع به گونه‌ای که کاربردی باشد توصیه می‌شود.
۱۱	هماهنگی در طراحی فضاها	X	۳	O	X	X	در صورتی که هماهنگی در طراحی و تزئینات 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. به معنی تکرار ویژگی خاصی از اجزا در فضا است که می‌تواند شامل تکرار رنگ، اشکال و حتی جنس خاصی از لوازم و وسایل در محیط باشد.
۱۲	آراستگی و وضعیت مناسب نمای ساختمان‌های مجتمع	X	۳	X	X	X	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 ساختمان‌ها مرکز تفریحی سرگرمی گردشگری به‌طور منظم مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته و دیوارها به‌صورت غیرعادی مخدوش نشده‌اند موردبررسی قرار گیرند. ارزیاب باید از تمام فضاهای خارجی مجتمع بازدید کاملی به عمل بیاورد. در صورت ایجاد تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش‌ها، باید از مسئول مجتمع در خصوص اتفاقات غیرقابل‌پیش‌بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی‌داده و موجب خسارات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه‌حل‌های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این‌گونه موارد، بهره‌بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر به‌کارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدی‌تر بود، نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد.
۱۳	آراستگی و وضعیت مناسب محوطه‌ها و فضاهای عمومی و پیرامونی	X	۴	X	X	X	فضاهای پیرامونی شامل مسیرهای دسترسی، فضای سبز، محوطه‌سازی، ایوان‌ها، پارکینگ ... است. • فضای پیرامونی، ضمن آراستگی و پاکیزگی، بایستی از تجهیزات و وسایل سالم و قابل‌استفاده برخوردار باشد. • آراستگی فضای پیرامونی از طریق معیار ارزیابی پاکیزگی محیط و کیفیت نظافت و

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	

							نگهداری تجهیزات مربوطه صورت می‌پذیرد. • معیار نورپردازی در شب در فضاهای پیرامونی در صورت عدم وجود فضاهای پیرامونی غیرقابل تطبیق است. • به‌منظور آنکه این معیار مورد تأیید باشد می‌بایست یک نگاه کلی به مجموعه داشت و اطمینان حاصل نمود که محوطه‌ها آراسته و پاکیزه بوده و مبلمان آن سالم، قابل‌استفاده و غیر مخدوش باشند. ارزیاب باید مشاهده و بررسی کاملی در فضای پیرامونی مجتمع نموده و وضعیت نظافت و کیفیت رسیدگی و حفظ و نگهداری تجهیزات مربوطه را مورد ارزیابی قرار دهد. در صورت ایجاد تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش‌ها، باید از مسئول مجتمع در خصوص اتفاقات غیرقابل‌پیش‌بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه‌حل‌های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این‌گونه موارد، بهره‌بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر به‌کارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدی‌تر بود، نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد.
۱۴	فضای سبز	X	۳	X	X	X	در صورتی‌که باغ و فضا سبز آراسته نباشد و هیچ شواهدی از نگهداری و توجه کافی وجود نداشته باشد، این معیار قابل‌پذیرش نیست. در صورتی‌که مبلمان شکسته یا در شرایط نامطلوب باشند این معیار قابل‌پذیرش نیست.
۱۵	طراحی و تعبیه تابلو ورودی اصلی و فضاها	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	برای تأیید این معیار تابلو باید: • قابل‌رویت در شب، خوانا و غیر مخدوش باشد، • حروف تابلو با قلم درشت و یکسان و به دو زبان فارسی و (ترجیحاً) انگلیسی نوشته شود. • کل تابلو باید روشن باشد. برای آنکه این معیار دارای اعتبار باشد، نوشته‌های موجود در تابلو باید از بیرون مشخص و خوانا باشد.
۱۶	طراحی نمای ورودی اصلی و فضاها	X/O	۵	O	X	X	در مجتمع‌های درجه ۱ طراحی نمای بیرونی مجلل و منحصربه‌فرد، با جلوه عالی و جذابیت بصری برجسته باشد و در ساخت آن از مصالح ساختمانی و مواد باکیفیت عالی استفاده شده باشد. در مجتمع‌های درجه ۲ می‌توان از مواد و مصالح مرغوب استفاده کرد و طراحی چشم‌نواز باشد. استفاده از مصالح و مواد مرغوب و مقاوم در برابر فرسایش و آلوده شدن نمای فضاها ضروری است. توصیه می‌شود سبک معماری بکار رفته در نما متناسب با کاربری و نوع فضا باشد.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۷	وضعیت نورپردازی و طراحی روشنایی	X	۴	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 فضای عمومی مجتمع با چراغها و روشنایی مطلوب به نحوی که علاوه بر زیبایی و مطلوبیت های بصری و القای حس آرامش، آسایش بازدیدکنندگان 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 گردشگران باشد و ایمنی های لازم باید رعایت گردد.
۱۸	استفاده از گیاهان طبیعی متناسب با اقلیم در طراحی	O	۳	O	O	O	از گیاهان طبیعی و متناسب با اقلیم منطقه در محوطه سازی فضای سبز، گل کاری، درختکاری، سبزی کاری استفاده شود.
۱۹	به کارگیری هنرهای ایرانی در طراحی و تزیین	O	۵	O	O	O	استفاده از عناصر هنر اصیل ایرانی مانند آینه کاری، کاشی کاری، گچ پری، نقاشی و خطاطی، آجرکاری در تزیینات مجتمع توصیه می شود.
۲۰	تزیینات و دکوراسیون مبتکرانه	O	۵	O	O	O	استفاده از سبک های خاص و خلاقانه در تزیین و دکوراسیون فضاها توصیه می شود.

۲- فضاها و تأسیسات عمومی

۲۱	پارکینگ	X	۳	X	X	X	۱۰ درصد از مساحت زمین مجتمع باید به پارکینگ اختصاص داده شود. - محل اختصاص یافته می تواند سرپوشیده یا روباز باشد. استفاده از فضاهای نزدیک مجتمع تفریحی سرگرمی گردشگری به عنوان پارکینگ برای مراکز درجه ۳ قابل قبول است. - روشنایی در شب و تأمین امنیت پارکینگ الزامی است. - مسیر رانندگی عاری از حفره های قابل توجه و بدون مانع آشکار باشد. - ورودی به وضوح مشخص شده و در هنگام شب قابل مشاهده باشد. - پارکینگ داری نیروی خدماتی یا با دستگاه های الکترونیک مجهز شده باشند.
۲۲	محل پارک موتورسیکلت و دوچرخه	X	۲	X	X	X	محل پارک باید امکانات لازم برای قفل موتورسیکلت و دوچرخه داشته باشد و ظرفیت آن متناسب با ظرفیت پذیرش مجتمع باشد.
۲۳	پمپ بنزین	O	۵	O	O	O	احداث پمپ بنزین در مجتمع باید مطابق الزامات مراجع ذیصلاح باشد. در صورت وجود جایگاه سوخت سیار در مجتمع گردشگری این معیار قابل پذیرش است. در صورت وجود پمپ بنزین موارد ذیل باید رعایت شود: - بدون نقص بودن پوشش کف جایگاه و ورودی و خروجی جایگاه. - سالم بودن تمامی تلمبه ها به طوری که همگی کاملاً مرتب، دارای رنگ استاندارد،

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							شیلنگ سالم همراه با نازل قطع کن اتوماتیک و بدون هیچ گونه عیب و نقص باشند. - لزوم نصب و در سرویس بودن ژنراتور برق اضطراری به گونه ای که در زمان قطع برق روشنایی محوطه، سایبان و اتاقکها را تامین و براحتی تمامی تلمبهها قابل بهره‌برداری و عرضه سوخت با سامانه هوشمند باشند. کف و بدنه اتاق ژنراتور می-بایست کاشیکاری باشد. - عدم آلودگی سکوها و محل تخلیه به انواع فرآورده. - نور و روشنایی کافی محوطه، ساختمان اداری، محل تخلیه و سکوها. - وجود تابلوهای هشدار دهنده و ایمنی الزامی است. - نصب تابلو اعلام درجه (ممتاز ، درجه یک و درجه دو) در ورودی جایگاه و درج نوع خدمات ارائه شده در جایگاه . وجود نظافت مستمر و روزانه جایگاه و داشتن سطل زباله دربدار بر روی هر سکو و باند مخازن.
۲۴	تعمیرگاه خودرو	O	۵	O	O	O	این خدمت می‌تواند از طریق خود مجتمع و با یک پیمانکار ارایه گردد. در صورت وجود تعمیرگاه در مجتمع رعایت موارد ذیل الزامی است: - انجام کلیه امور تعمیراتی خودرو در معابر عمومی و فضای باز ممنوع است. - در محل تعمیرگاه باید فضای کافی برای توقف خودروها وجود داشته باشد. - کلیه متصدیان و شاغلین واحدهای تعمیرگاهی باید دارای پروانه مهارت و گواهینامه آموزشی معتبر باشند. - انجام کلیه عملیات تعمیر، تنظیم و آزمایش قطعات خودرو صرفاً توسط افراد ماهر و با رعایت نکات ایمنی مجاز است. - کلیه دستگاه‌های تعمیرگاهی باید دارای لوح شناسائی حاوی مشخصات فنی از طرف شرکت سازنده باشد. - کلیه تجهیزات، ابزارآلات و وسایل تعمیرگاهی باید در فواصل زمانی معین مورد بازبینی قرار گیرد - ابزار کار، تجهیزات و روش کار باید متناسب با نوع کار بوده و استفاده از ابزار آلات مستعمل، فرسوده، شکسته و معیوب ممنوع می‌باشد. - انبار کردن مواد و لوازم یدکی، قطعات فرسوده و ضایعاتی، کارتن‌ها و جعبه‌ها بر روی سقف، چاله سرویس و همچنین در محوطه تعمیرگاه ممنوع است. - ظروف بنزین، روغن و دیگر مواد قابل اشتعال باید در مکانی نگهداری شوند که از

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							حرارت، شعله، جرقه و ضربه محفوظ باشند.
۲۵	سرویس بهداشتی عمومی زنانه- مردانه	X	۲	X	X	X	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 و 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. در مراکز درجه ۲ و ۱ باید مکان‌هایی برای تعویض پوشک نوزادان تعریف شود و محل‌هایی به عنوان وضوخانه در نظر گرفته شود.
۲۶	تأسیسات برقی	X/O	۳	O	X	X	در مراکز درجه ۱ وجود حداقل ۲ دستگاه دیزل برای تأمین برق اضطراری مجموعه الزامی است. در مراکز درجه 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.
۲۷	تأسیسات تأمین و ذخیره آب	X	۳	X	X	X	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 ۱۲ ساعت الزامی است.
۲۸	تأسیسات فاضلاب	X	۳	X	X	X	سیستم‌های لوله‌کشی باید تابع قوانین و مقررات تعبیه‌شده باشند. فاضلاب مجموعه باید به سیستم فاضلاب شهری، مخازن سپتیک، تانکرها و... متصل باشد و از رها شدن فاضلاب در طبیعت، رودها و دریاها و. جلوگیری شود.
۲۹	موتورخانه	X	۳	X	X	X	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 فن‌ورز تعمیر و نگهداری قادر باشد بدون ورود به سایر فضاها وارد موتورخانه شود. دستورالعمل تعمیر و نگهداری موتورخانه باید تدوین شده باشد.
۳۰	انبار	X	۳	X	X	X	- انبار نگهداری مواد غذای باید مجزای از انبار نگهداری تجهیزات و مواد شیمیایی باشد. - انبار باید از سطح زمین‌های اطراف بالاتر باشد. آگیر و نمناک نباشد. در دیوارها و سقف‌ها بدون استثناء باید از مصالح غیرقابل اشتعال بکار برده شود. کف انبارها

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							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 محل-هایی 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. سیم کشی 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. از آنجاکه دسترسی به وسایل و تجهیزات ورزشی و بازی باید سریع و به سهولت صورت گیرد، انبارهایی برای ارائه خدمات سریع وجود داشته باشد.
۳۱	نمازخانه	X	۳	X	X	X	نمازخانه مردانه و زنانه مجزا با پیش ورودی (کفش کن) باید در محل مناسب و دور از سروصدا و رفت‌وآمد 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.
۳۲	محل انجام فوریت‌های پزشکی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	برای تأیید این معیار باید فضای مشخصی با تجهیزات مناسب برای انجام فوریت‌های پزشکی و کمک‌های اولیه در نظر گرفته شده و امکان دسترسی به پزشک ON-CALL برای مراکز درجه ۳ و ۲ جهت ارائه خدمات درمانی به بازدیدکنندگان فراهم گردد. در مراکز درجه ۱ علاوه بر وجود محل مناسب برای انجام فوریت‌های پزشکی باید یک پزشک عمومی مقیم در مجتمع نیز حضور داشته باشد.
۳۳	واحد انتظامات	X	۲	X	X	X	جهت کنترل ورود و خروج و امنیت مجتمع، فضایی در نظر گرفته شده باشد. واحد انتظامات باید فضایی مناسب در ورودی مجتمع، قابل‌رؤیت و مشخص و دارای تابلو راهنما به دو زبان فارسی و (ترجیحاً) انگلیسی باشد. توصیه می‌شود واحد انتظامات در نزدیک ورودی قرار گیرد.
۳۴	مرکز اطلاع‌رسانی	X/O	۲	O	X	X	در مجتمع‌ها درجه ۲ و ۱، وجود مرکز اطلاع‌رسانی مجزا و قابل تشخیص الزامی است. مرکز اطلاع‌رسانی باید قادر به پاسخ‌گویی و انتقال اطلاعات در مورد تمامی فضاها، امکانات، خدمات و ساعت کاری را داشته باشد.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۳۵	دفتر اطلاعات گردشگری	X/O	۴	O	O	X	دفتر اطلاعات گردشگری باید قادر به ارائه اطلاعات لازم به بازدیدکنندگان درباره محیطهای طبیعی و فرهنگی منطقه، جاذبهها و مسیرهای دسترسی، گشتهای محلی و رویدادهای مجتمع باشد (استفاده از بروشورهای گردشگری، نقشه، راهنمای محلی، تابلوی راهنما، عکس، و رسانه های مجازی پیشنهاد می شود).
۳۶	محل نگهداری وسایل گم شده	X	۱	X	X	X	کلیه اموال گم شده و یافت شده باید به طور مناسب و در مکانی مشخص نگهداری شوند.
۳۷	واحدهای پشتیبانی	X	۳	X	X	X	واحدهای پشتیبانی مانند دفتر مدیر باید در مکانی مناسب با نصب تابلو و در معرض دید بازدیدکنندگان باشد.
۳۸	گردشگاهها، پیاده راهها و راهروها	X	۲	X	X	X	باید فضاها مطابق با ضوابط ساختمان سازی طراحی شده باشند و امکان عبور و مرور راحت و آسان وجود داشته باشد. حفاظها و نرده ها ایمن، سالم و قابل استفاده بدون آسیب دیدگی و شکستگی باشند. در تمام درجات، طراحی ها باید مطابق با محیط طبیعی فرهنگی باشد. نباید به محیط طبیعی منطقه آسیب وارد شود. معابر پیاده، دوچرخه و ... استاندارد لازم را داشته باشد و با تابلوها و علائم راهنما مشخص شده باشند.
۳۹	فضای استراحت در محوطه باز	X/O	۳	O	X	X	پیشنهاد می شود در فضاهای باز آلاچیق ها یا محل های مناسبی برای استراحت بازدیدکنندگان در نظر گرفته شود.
۴۰	فضای نشیمن	X	۳	X	X	X	فضای نشیمن عمومی خارج از فضای اقامتی و بخشی از فضای داخلی مجتمع است. در این فضا بازدیدکننده می تواند در آرامش به انتظار نشینند، مطالعه و یا گفتگو کنند و باید فضایی مناسب، در دسترس، مشخص (دارای تابلو راهنما)، متناسب با ساختار مجموعه، مجهز به سیستم تهویه، مبلمان، و روشنایی و در فضای داخلی مجتمع باشد رعایت مساحت حداقلی با توجه به درجه مجتمع: درجه ۳: حداقل ۶۰ مترمربع درجه ۲: حداقل ۱۵۰ مترمربع درجه ۱: حداقل ۲۰۰ مترمربع
۴۱	مکان های مخصوص سیگار در فضاهای بسته	X	۲	X	X	X	وجود حداقل یک بالکن یا فضای باز مخصوص سیگار
۴۲	اتاق جلسه	X/O	۳	O	X	NA	تأمین حداقل ۱۵ عدد نشیمن مورد تایید این معیار است. وجود دو اتاق جلسه که در مجموع حداقل دارای ظرفیت ۱۵ نفر باشد نیز مورد تایید است. فضای مخصوص باید در مجموعه فضای مجتمع بوده و با امکان دسترسی آسان باشد. بمنظور تایید این معیار، اتاق و وسایل موجود می بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه و قابل استفاده باشند. کف پوش ها، دیوارها، تجهیزات، مدخل های ورودی، گوشه ها و کنج ها و چارچوب درب ها باید مشاهده و مورد بررسی قرار گیرند.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							استقرار اتاق‌های جلسه در فضای اقامتی مورد تأیید است.
۴۳	سالن همایش	X/O	۵	O	O	X	وجود سالن اجتماعات با ورودی مستقل. مساحت سالن باید متناسب با نیاز در نظر گرفته شود. به‌منظور تأیید این معیار، سالن و وسایل موجود می‌بایست بطور منظم حفظ و نگهداری شده و پاکیزه و قابل استفاده باشند. کف پوش‌ها، دیوارها، تجهیزات، مدخل‌های ورودی، گوشه‌ها و کنج‌ها و چارچوب درب‌ها باید مشاهده و مورد بررسی قرار گیرند. سالن باید مجهز به تجهیزات اساسی و امکانات رفاهی همچون سیستم صوتی، میکروفون رو میزی و سیستم میکروفون بیسیم، ویدئو پرژکتور، میز و صندلی، اتاقک ترجمه و ... باشد. بهتر است سالن مجهز به سیستم پردازش تصاویر بر روی پرده اصلی نمایش توسط ویدئوپروژکشن مناسب و پوشش تصویری از سن و تمامی نقاط سالن و قابلیت ضبط و پخش فیلم در مراسم و پردازش تصاویر یا پاور پوینت و سایر برنامه‌های کامپیوتری باشد. سالن می‌تواند کاربری چندکاره مانند سینما را داشته باشد. استقرار اتاق‌های جلسه در فضای اقامتی مورد تأیید است. ظرفیت سالن باید حداقل ۱۰۰ نفر باشد.
۴۴	فروشگاه	X/NA	۳	X	X	NA	مشاهده و بررسی فروشگاه. فروشگاه حداقل باید شامل یک سوپرمارکت برای تأمین نیازهای بازدیدکنندگان به اقلام ضروری باشد. وجود مغازه‌های صنایع‌دستی و سوغاتی توصیه می‌شود.
۴۵	مراکز خرید و تجاری	X/O	۵	O	O	X	مشاهده و بررسی فضاهای تجاری. مراکز خرید حداقل باید دارای سوپرمارکت، مغازه‌های صنایع‌دستی، سوغاتی، پوشاک، تجهیزات سفر، خدمات تبدیل ارز و ... باشد.

۳- تجهیزات و ملزومات

۴۶	صندوق امانات	X/O	۳	O	O	X	درخواست از مسئول مربوطه و بررسی صندوق امانات و اینکه صندوق امانات به‌صورت فردی یا گروهی در مرکز اطلاعات قرار دارد و یا بازدیدکننده به‌راحتی می‌تواند از آن استفاده نماید.
۴۷	سطل‌های تفکیک زباله	X	۲	X	X	X	در تمام مجتمع‌ها فراهم کردن سطل‌های تفکیک زباله تر و خشک و زباله قابل بازیافت و غیرقابل بازیافت در فضاهای عمومی الزامی است.
۴۸	ایستگاه‌های شارژ	X/O	۳	O	X	X	در نظر گرفتن استندهای مجهز به پریز برق و شارژر برای شارژ تلفن همراه و سایر وسایل برقی به تعداد کافی. استندها باید در محل مناسب و قابل‌رویت بازدیدکنندگان قرار داده شوند.
۴۹	تابلوها و علائم راهنما	X	۳	X	X	X	تابلو باید در مکان مناسب و قابل‌رویت نصب گردد، نوشته‌های تابلو باید خوانا و غیر مخدوش و به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد. تابلوهای راهنما باید در مکان‌های ذیل نصب گردد: - وجود تابلوی راهنما در خیابان/جاده اصلی و فرعی منتهی به مجتمع - وجود تابلوهای راهنمای راه‌های دسترسی به فضاهای مختلف مجتمع

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							- وجود تابلوهای راهنمای خدمات عمومی - وجود تابلوها خروج اضطراری شب نما و پلکان در محل های مورد نیاز - وجود تابلوهای راهنما در کلیه ورودی فضاها، واحدهای اداری، پارکینگ به نحوی که مراجعین بتوانند بدون سؤال از افراد به بخش مورد نظر هدایت شوند. - جنس تابلوها متناسب با طرح و موضوع فعالیت مرکز انتخاب گردد. - وجود زبان دوم (ترجیحاً انگلیسی) ضروری است.
۵۰	آبخوری	X	۳	X	X	X	آبخوری ها باید در مقیاسی متناسب با مکان نصب شان طراحی شوند و به آسانی در دسترس کودکان، افراد ناتوان و افراد نشسته بر روی ویلچر قرار گیرند. همچنین، شیرها باید بر روی یک سطح سخت نصب شوند. باز و بسته کردن شیر آبخوری باید به راحتی و با اعمال کمترین قدرت انجام گیرد. بهتر است آبخوری ها دارای یک شیر خودکار باشند تا مانع از هدر رفتن بی مورد آب گردند. طراحی سیستم نصب، لوله کشی و شبکه فاضلاب آبخوری ها به گونه ای باشد که مانع از خیس شدن و لغزندگی محیط اطراف آن شود. در مجتمع های درجه ۱ نصب دستگاه دوکاره (آب گرم و سرد) جهت استفاده عموم توصیه می شود.
۵۱	تلفن عمومی	X	۲	X	X	X	مشاهده و بررسی در محل. باید تعداد کافی تلفن عمومی با توجه به ظرفیت پذیرش مجتمع در نظر گرفته شود.
۵۲	تجهیزات نوبت دهی	X	۱	O	O	O	سیستم نوبت دهی توسط دستگاه های اتوماتیک
۵۳	تجهیزات الکترونیکی تهیه بلیت	X	۳	O	O	O	دستگاه های الکترونیک تهیه بلیت با قابلیت پرداخت الکترونیکی وجود داشته باشد. در مجتمع های بزرگتر با وسایل یا فضاهای متعدد در کنار هر وسیله یا در هر فضاها یک دستگاه وجود داشته باشد.
۵۴	دستگاه خودپرداز	X/O	۲	O	X	X	مشاهده و بررسی عینی.
۵۵	صفحه نمایش در فضاهای عمومی	X/O	۲	O	O	X	مشاهده و بررسی عینی. از نمایشگر با ابعادی متناسب با فضای مورد نظر جهت اطلاع رسانی، راهنمایی، تبلیغات و... در فضای عمومی استفاده شود. تعداد نمایشگر متناسب با ظرفیت و تنوع فضا باشد.
۵۶	آب نما	O	۱	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی
۵۸	کیوسک فروش	X/O	۲	O	O	X	وجود حداقل یک کیوسک فروش مجله، روزنامه و اقلام مشابه
۵۹	بلندگو	X	۱	X	X	X	وجود بلندگوها در مراکز الزامی است.
۶۰	سیستم اینترنت کام	X	۲	O	X	X	برای برقراری ارتباط بین بخش های مختلف سیستم اینترنت کام وجود داشته باشد.
۶۱	کف پوش	X	۳	X	X	X	وجود کف پوش مناسب برای فضاهای متفاوت مطابق با استانداردها
۶۲	چمن کاری	X	۳	X	X	X	در چمن کاری اصولی انتخاب خاک بستگی به نوع کاربرد چمن دارد. در چمن کاری استانداردها

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	

							رعایت شود.
۶۳	تأمین چرخ دستی مناسب	۰	۳	۰	۰	۰	مشاهده و بررسی عینی. در صورت عدم پیش بینی تجهیزات مربوطه باید علت آن را جویا شد. تعداد دستگاه چرخ دستی بستگی به ظرفیت پذیرش مجتمع دارد. دیگر وسایلی که می‌توانند در صورت ضرورت برای حمل و جابجایی وسایل مورد استفاده قرار گیرند، مورد تایید این معیار نیست.

۴- خدمات به بازدیدکنندگان

۶۴	اطلاع‌رسانی	X	۴	X	X	X	- پروانه بهره برداری، نرخ‌نامه و شیوه اطلاع‌رسانی در خصوص نحوه رسیدگی به شکایات در معرض دید میهمان قرار گیرد. - شیوه‌ای برای ارائه اطلاعات مورد نیاز بازدیدکنندگان به نحو مناسب مانند بروشور، شبکه‌های اجتماعی، و وبسایت وجود داشته باشد. - 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 مانند از قبل به بازدیدکنندگان اطلاع داده شود و غیره.
۶۵	وبسایت	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	مجتمع باید دارای وبسایتی با طراحی مناسب و اطلاعات مربوط، کافی و به‌روز باشد. وب-سایت مجتمع‌های درجه ۲ و ۱ باید علاوه بر نسخه زبان فارسی، نسخه زبان انگلیسی نیز داشته باشد. وبسایت مجتمع باید شامل حداقل موارد زیر باشد: - کلیه اطلاعات مربوط به امکانات، خدمات و محدودیت‌های موجود - قوانین رزرو و ابطال (در صورت وجود فرایند ذخیره جا) - موقعیت مکانی اقامتگاه و راه‌های دسترسی - سایر اطلاعات ضروری مانند معرفی خدمات رفاهی، پذیرایی و غیره و تعرفه آنها - اطلاعات وب سایت باید همزمان با تغییر در اطلاعات مربوط به مرکز به‌روزرسانی شود. - وبسایت باید ریسپانسیو (متناسب با صفحات نمایش مختلف) باشد.
۶۶	ذخیره جا (رزرواسیون)	X/O/NA	۲	O	X/NA	X/NA	وجود امکانات و فرایندهای ذخیره جا به ماهیت فعالیت‌های مجتمع بستگی دارد. - پاسخگویی به روش های گوناگون مانند ایمیل، تلفن، سامانه پیامگیر مورد قبول است. - قوانین رزرو و ابطال مشخص و شفاف باشد.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							• 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. • در صورت پاسخگویی تلفنی مسئول ذخیره جا باید به زبان انگلیسی مسلط باشد (حداقل در مجتمع‌های درجه ۲ و ۱).
۶۷	سازوکار نظرسنجی و رسیدگی به شکایات	X	۲	X	X	X	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. 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.
۶۸	خدمات پرداخت الکترونیکی	X	۲	X	X	X	امکان پرداخت به‌صورت نقد و الکترونیکی (عابر بانک، دستگاه کارت‌خوان، اپ پرداخت و...) وجود داشته باشد. مشاهده و بررسی وجود دستگاه کارت‌خوان سالم و قابل‌استفاده در واحدهایی که خدمات ارائه می‌دهند.
۶۹	دسترسی رایگان به اینترنت پرسرعت Wi-Fi	X/O	۳	O	O	X	امکان دسترسی به اینترنت رایگان و پرسرعت در مجتمع برای بازدیدکنندگان فراهم شود.
۷۰	خدمات تاکسی	X/O	۳	O	O	X	ارائه خدمات حمل‌ونقل به‌صورت فردی و یا گروهی با هماهنگی مرکز به‌حساب بازدیدکننده. این خدمت می‌تواند از طریق مجتمع و با همکاری یک پیمانکار ارائه گردد.
۷۱	خدمات حمل بار	X/O	۲	O	O	O	ارائه خدمات حمل بار با هماهنگی مجتمع و به حساب میهمان.
۷۲	ارائه خدمات شستشوی ماشین	O	۵	O	O	X	مشاهده در محل.
۷۳	خدمات آرایشگاهی	X/O	۳	O	O	X	مشاهده در محل.

۵- منابع انسانی و آموزش

۷۴	آموزش کارکنان	X	۵	X	X	X	برای تأیید این معیار ارزیاب باید گواهی‌نامه‌ها و استانداردهای اخذشده از مراجع معتبر و مستندات آموزش کارکنان را بررسی کند.
----	---------------	---	---	---	---	---	---

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							وجود چارت سازمانی، شرح خدمات و وظایف و استانداردهای مهارت شغلی الزامی است. فایل مکتوب یا دیجیتال مربوط به این موارد بررسی شود. برای خدمات ارائه شده 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 موردنظر مهارت ها و آموزش های لازم کسب کرده باشد. کارکنان باید توانایی ارائه خدمات محوله حیطه وظایف خود را مطابق این ضوابط داشته باشند.
۷۵	کارکنان آموزش دیده برای واکنش در شرایط اضطراری	X	۳	X	X	X	کارکنان باید برای مقابله با مخاطرات باید آموزش دیده باشند. کارکنان باید با اصول کمک های اولیه و امداد، اطفای حریق و سایر مخاطرات امنیتی و بهداشتی آشنا باشند. گواهینامه های آموزش یا برگه های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی بررسی شود. گواهینامه های آموزشی باید از سوی نهادها و مراجع معتبر و مربوط اخذ شده باشد.
۷۶	لباس کارکنان	X	۳	X	X	X	• بهتر است بر حسب بخش یا نوع وظیفه لباس هایی جداگانه ولی با طرح مشابه تهیه شود که در شرایط خوب و تمیز مطابق با الزامات ایمنی نگهداری شوند. • کلیه کارکنان باید دارای برچسب های نام باشند که مشخص کننده آن ها باشد. • (در صورت امکان) توصیه می شود از لباس ها محلی کاربردی استفاده شود یا در طراحی لباس از طرح ها و نقوش محلی الگوبرداری شود.
۷۷	وضعیت آراستگی ظاهری و پاکیزگی لباس کارکنان	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	رعایت پاکیزگی و آراستگی لباس کارکنان و بهداشت فردی الزامی است.
۷۸	نحوه برخورد و حسن رفتار کارکنان	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	لزوم حسن برخورد و رفتار توأم با صمیمیت کلیه کارکنان
۷۹	کارت سلامت کارکنان	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	کلیه کارکنان باید دارای کارت سلامت و گواهینامه آموزش بهداشت عمومی از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی باشند.
۸۰	لاکر کارکنان	X/O	۳	O	X	X	اختصاص فضای شامل رختکن، سرویس بهداشتی، حمام، کمد لباس، محل غذاخوری و محل استراحت موقت کارکنان الزامی است.
۸۱	تسلط کارکنان به زبان انگلیسی	X/O	۳	O	X	X	این معیار کارکنانی را در برمی گیرد که در تماس مستقیم با بازدیدکنندگان هستند نظیر کارکنان پذیرش، میز اطلاعات، سالن های غذاخوری و 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

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	

							سنجیده شود. بهتر است در هر فضای مستقل حداقل یک نفر مسلط به زبان انگلیسی باشد.
۸۲	تسلط کارکنان به یک زبان خارجی علاوه بر زبان انگلیسی	O	۳	O	O	O	زبان خارجی دوم بهتر است زبان بازدیدکنندگان غالب مجتمع باشد. این معیار کارکنانی را در بر می گیرد که در تماس مستقیم با بازدیدکنندگان هستند. ارائه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان مجتمع 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 نهاد ارزیاب صورت گیرد.

۶- ایمنی و بهداشت

۸۳	طرح ایمنی، امنیت و بهداشت	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	در این طرح باید مخاطرات ایمنی، امنیتی و بهداشتی از قبل شناسایی شده و راهکارهای پیشگیری و مواجه مناسب با مخاطرات در زمان وقوع بحران مشخص شده باشد. این طرح باید شامل سازوکار شناسایی، ارزیابی و نظارت بر مخاطرات باشد. تدوین دستورالعمل های اجرایی و چک لیست های ایمنی، امنیتی و بهداشتی الزامی است. در این دستورالعمل باید کلیه فعالیت ها و فرایندهای عملیاتی مربوط به ایمنی، امنیت، و بهداشت و همچنین وظایف هر فرد یا بخش، مواد مورد استفاده و شیوه مصرف و غیره باید ذکر شده باشد.
۸۴	بیمه مسئولیت مدنی	X	۲	X	X	X	مجتمع باید دارای بیمه مسئولیت مدنی معتبر با پوشش بیمه ای کامل باشد.
۸۵	دوربین های تصویری	X	۳	X	X	X	نصب دوربین مدار بسته مشرف به ورودی اصلی مجتمع، ورودی تمام فضاها، راهروها و پارکینگ ها الزامی است. وجود دوربین های مدار بسته در داخل فضاها توصیه می شود. برای رعایت احترام به حریم خصوصی گردشگران باید وجود دوربین مدار بسته اطلاع رسانی شود.
۸۶	کنترل درهای ورودی و خروجی	X	۳	X	X	X	برای افزایش ایمنی و امنیت تردد کنندگان و همچنین صیانت از اموال افراد تمامی درهای ورود و خروج باید به گونه ای تعبیه شود که به آسانی قابل رؤیت و کنترل باشد.
۸۷	مأمورین انتظامات	X	۲	O	X	X	مأمورین انتظامات در ورودی مجتمع به طور ۲۴ ساعته حضور داشته باشند. گشت زنی مأمورین امنیتی به صورت دوره ای در مجتمع توصیه می شود.
۸۸	تجهیزات اعلام و اطفای حریق	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	وجود سیستم اعلام حریق در همه فضاها الزامی است. سیستم اطفای حریق می تواند دستی یا اتوماتیک باشد. تجهیزات و سیستم های مذکور طبق ضوابط و تأیید سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی و با رعایت کامل استانداردهای موجود باشد.
۸۹	سیستم حفاظت در برابر آذرخش	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	میله های فلزی که در بالای ساختمان ها نصب می شوند تا با برخورد صاعقه با این میله ها از برخورد مستقیم صاعقه به تجهیز جلوگیری شود.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۹۰	سیستم هشداردهنده	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	یک سیستم هشداردهنده مناسب باید برای همه استفاده کنندگان قابل مشاهده باشد. صدای ایجاد شده توسط این تجهیزات باید در شرایط مختلف کاری قابل تشخیص بوده در صورتی که به علت نویز و صداهای محیط کار و احتمال استفاده از گوشی توسط پرسنل، امکان شنیده شدن آن میسر نباشد این سیستم باید به تجهیزات بصری هشداردهنده مانند چراغهای گردان و چشمک زن نیز مجهز باشد. سیستم هشداردهنده انواع متفاوتی دارد از جمله سیستم هشداردهنده نشت گاز برای جلوگیری از مسمومیت و سیستم های اعلام حریق که توضیح داده شده است.
۹۱	نصب علائم و تابلوهای هشداردهنده	XONC	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، غرق شدن • برای مشخص کردن آب آشامیدنی و آب غیر قابل شرب • فضاهای مخصوص آقایان و بانوان و گروه های سنی مختلف
۹۲	موانع محافظتی	X	۴	X	X	X	برای مکان ها مانند راه پله ها و تراس ها، وسایل و تجهیزات مرتفع موانع محافظتی مناسب طبق استانداردها در نظر گرفته شود.
۹۳	مسیرهای اورژانسی	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	مسیرهایی استاندارد با دسترسی سریع در نظر گرفته شود.
۹۴	سرعت گیر در محل های ورود یا گذر	X	۲	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی
۹۵	حصار مناسب در فضاهای بازی	X	۳	X	X	X	استفاده از حصار مناسب برای جدا کردن تجهیزات از یکدیگر و همچنین حفظ ایمنی افراد. جنس حصارها باید مطابق استاندارد مربوطه باشد.
۹۶	عدم وجود آب های راکد	X	۴	X	X	X	آب راکد می تواند محل تجمع و تخم گذاری حشرات شود. این دسته حشرات موجب گزیدگی، خارش و واکنش های آلرژیک می شوند.
۹۷	عدم وجود برجستگی یا فرورفتگی	X	۳	X	X	X	زمین بازی و تفریح فاقد برجستگی یا فرورفتگی باشد مگر آنکه بخشی از ماهیت بازی یا سرگرمی باشد.
۹۸	عدم وجود آلودگی صوتی در اطراف زمین های بازی کودکان	X	۵	O	O	X	تا حد امکان مجتمع در محیطی آرام و فاقد آلودگی های صوتی، بصری و آب و هوایی قرار بگیرد.
۹۹	جعبه کمک های اولیه	XONC	۳	XONC	XONC	XONC	وجود جعبه کمک های اولیه آماده به کار به همراه چک لیست کنترلی در فضاهای مختلف و به تعداد کافی الزامی است. جعبه کمک های اولیه باید حاوی حداقل امکانات کمک های اولیه مانند مایع ضد عفونی کننده، پانسمان، چسب زخم، باند کشی، قیچی دوسر گرد و ... باشد.
۱۰۰	درها و راه های خروج اضطراری	X	۴	X	X	X	پیش بینی تعداد کافی خروجی های اضطراری به منظور خروج به موقع و ایمن افراد از ساختمان ها و انتقال آنان به مکان های امن الزامی است. درها و قسمت های خروجی اضطراری دقیقاً علامت گذاری و به وضوح مشخص باشند. همه

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	

							فضاهای عمومی باید مجهز به مسیره‌های و در خروج اضطراری باشند بطوریکه به راحتی قابل دسترس باشند. در علامت گذاری راه‌های خروج اضطراری موارد ذیل باید رعایت شود: راه‌های منتهی به خروج علامت گذاری شوند، از علائم نشان‌دهنده شماره طبقه استفاده شود، علائم در ارتفاع مناسب نصب شوند، علائم باید خوانا، آشکار و قابل رؤیت باشند، راه‌های غیرمجاز در زمان وقوع شرایط اضطرار علامت گذاری شوند.
۱۰۱	استفاده از علامت خطر	X	۳	X	X	X	باید از علائم اخباری و علائم خطر به تعداد زیاد و طبق استانداردهای بین‌المللی استفاده شود. ضروری است مهم‌ترین علائم الکتریکی از جنسی باشند که در تاریکی کاملاً قابل رؤیت 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.
۱۰۲	غیر لغزنده بودن مسیره‌ها	X	۲	X	X	X	کف سالن‌ها و راهروها را نباید بیش از حد واکس زد زیرا خطر سر خوردن وجود دارد. کارکنان مجتمع باید از کفش مناسب که پا را محکم در برمی‌گیرد و کف آن از لاستیک عاجدار تهیه شده است استفاده کنند. تمامی مسیره‌های رفت و آمد و در دسترس گردشگران و کارکنان مجتمع باید خشک و عاری از مواد لغزنده باشد.
۱۰۳	عایق کاری رطوبتی و حرارتی	X	۵	X	X	X	عایق کاری کف پشت‌بام از نفوذ آب باران و برف ذوب شده جلوگیری می‌کند ضمن اینکه دیوارهای مجاور باران نیز در مناطق پر باران باید از این عایق مناسب برخوردار باشند. علاوه بر تأسیسات حرارتی، دیوارها و سقف‌ها نیز باید از عایق حرارتی برخوردار باشند. برای تنظیم و کنترل دمای سالن‌های ورزشی، اغلب از سیستم حرارت مرکزی انجام می‌شود.
۱۰۴	درهای ورودی تمام شیشه‌ای	X	۳	X	X	X	این گونه درها باید نشان‌دار باشند و شیشه آن‌ها از نوع نشکن باشد تا در صورت برخورد افراد باعث صدمه 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 خطر برخورد را از بین می‌برد توصیه می‌شود.
۱۰۵	ایمنی مواد شیمیایی	X	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 با احتیاط کامل با این مواد کار کنند. این مواد باید در ظروف مخصوص و با علامت برجسب و دور از دسترس بازدیدکنندگان نگهداری شوند.
۱۰۶	ایمنی برق	X	۳	X	X	X	سیم‌کشی‌ها و کابل تجهیزات برقی در دسترس نباشد و کلیه موارد ایمنی رعایت شود. مثلاً برای پیش‌گیری از برق‌گرفتگی باید از سیم اتصال به زمین در تجهیزات برقی استفاده شود. در اتاق‌ها، سرویس‌های بهداشتی و آشپزخانه، پریزها و کلیدها باید در ارتفاعی نصب شوند که

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	

							هنگام شستشو خیس نشوند.
۱۰۷	سیستم ارتباط مستقیم با ارگان‌های ایمنی و امنیتی	X	۳	X	X	X	مجمع باید مجهز به خطوط ارتباطی مستقیم و ۲۴ ساعته با ارگان‌های امنیتی و کمک‌رسانی مانند کلانتری، آتش‌نشانی، اورژانس، امداد و نجات، حلال احمر و... باشد.
۱۰۸	عدم امکان ورود موجودات موزی به داخل فضاها	X	۳	X	X	X	تجهیزات و ورودی‌های ساختمان سالن‌ها باید به‌گونه‌ای باشد که ورود پرندگان، حشرات و جوندگان به داخل آن امکان‌پذیر نباشد.
۱۰۹	وضعیت بهداشتی دفع پسماندها و پساب‌ها	X	۲	X	X	X	زباله‌ها باید در محفظه‌های درب دار و در محل مناسب بافاصله از محل اقامت مهمانان نگهداری شود و در فواصل زمانی مشخص به شیوه‌های بهداشتی دفع شود. نظافت محل نگهداری زباله‌های تر باید رعایت شود و پیشگیری‌های لازم در مقابل وجود حشرات و جانوران موزی انجام شود. تدابیر الزامی برای پیشگیری از بوی نامناسب ناشی از زباله باید اندیشیده شود.
۱۱۰	رعایت اصول پاکیزگی و بهداشتی در تأسیسات پذیرایی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	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.
۱۱۱	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در فضاهای عمومی	XONC	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.
۱۱۲	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در سرویس‌های بهداشتی	XONC	۵	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 ... غیرقابل قبول است. 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 یا تقاضای مهمانان صورت پذیرد.
۱۱۳	گواهی‌نامه انطباق با استانداردهای ملی و بین‌المللی مرتبط	O	۵	O	O	O	برای تأیید این معیار ارزیاب باید گواهی‌نامه‌ها و استانداردهای ملی و بین‌المللی اخذ شده توسط مجمع 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.

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	

۷- توسعه پایدار و دسترس پذیری

۷-۱- پایداری زیست محیطی، فرهنگی و اقتصادی							
۱۱۴	توجه و تعهد کارکنان به مصرف بهینه آب، انرژی و مدیریت پایدار پسماندها و پسابها	X	۲	X	X	X	نصب تابلوی مربوطه در مکانهای حضور کارکنان. بررسی وجود منابع اطلاع رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (از قبیل دستورالعملها، نصب تابلو، برکه مربوط به شرکت کارکنان در دورههای آموزشی مرتبط ...). کلیه کارکنان شامل این معیار می شوند.
۱۱۵	آموزش کارکنان در خصوص مصرف بهینه انرژی، آب، و مدیریت پایدار پسماند و پساب	X	۲	X	X	X	گواهینامه های آموزش ارائه شود.
۱۱۶	وجود سازوکار اطلاع رسانی به بازدیدکنندگان در خصوص اقدامات مجتمع در راستای توسعه پایدار	O	۲	O	O	O	مشاهده و بررسی در محل
۱۱۷	اتخاذ حداقل یک راهکار در خصوص کاهش مصرف انرژی و آب	X/O	۲	O	O	X	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل سرمایه گذاری در تجهیزات و لوازم اقتصادی و باصرفه و استفاده از انرژی های نو و تامین بخشی از انرژی مورد نیاز از طریق منابع تجدیدپذیر، استفاده از لامپ های کم مصرف و ...
۱۱۸	اتخاذ راهکارهایی در خصوص مدیریت پسماند	X/O	۲	O	O	X	مشاهده و بررسی در محل. اقدامات معمول از قبیل اختصاص مکانی برای کمپوست، کمپوست زباله ها، اولویت استفاده از محصولات بازیافتی نسبت به محصولات یکبار مصرف، تفکیک زباله، کاهش حجم زباله تولید شده، استفاده محدود از کیسه های پلاستیکی یکبار مصرف و ...
۱۱۹	استفاده از کالاهای مصرفی سازگار با محیط زیست	O	۲	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.
۱۲۰	استفاده از انرژی نو و تجدیدپذیر	O	۳	O	O	O	استفاده از انرژی های نو و تامین بخشی از انرژی مورد نیاز از طریق منابع تجدیدپذیر مانند انرژی های بادی، آبی، زمین گرمایی، خورشیدی و ... با لحاظ کردن ویژگی های منطقه.
۱۲۱	عدم استفاده از سموم و شوینده های مخرب محیط زیست	O	۲	O	O	O	حتی الامکان از آفت کش ها و سموم شیمیایی استفاده نشود و ترجیحا دفع حشرات و آفات به شیوه سنتی و توسط آفت کش های ارگانیک صورت گیرد (مگر در مواقع اضطراری).
۱۲۲	فرآیند تهیه، خرید و حمایت محصولات سبز	O	۲	O	O	O	حداقل ۲۰٪ از غذا / نوشیدنی، خدمات لباسشویی و مواد آرایشی تهیه شده از تهیه کنندگان ارگانیک باشد. مستندات بررسی شود.
۱۲۳	کمک به خیریه	O	۳	O	O	O	جهت تأیید این معیار اسناد پرداختی (فیش واریز) ارائه گردد یا به نحوی شیوه مشارکت و کمک اثبات شود.
۷-۲- دسترس پذیری							

#	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۲۴	منابع اطلاع رسانی مناسب در خصوص امکانات، تسهیلات و دسترسی	X	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.
۱۲۵	توجه و حساسیت کارکنان نسبت به پذیرش افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	X	۲	X	X	X	بررسی وجود منابع اطلاع‌رسانی در خصوص افزایش توجه و حساسیت کارکنان (دستورالعمل‌ها، کتابچه‌های راهنما، تابلو ...).
۱۲۶	آموزش کارکنان در خصوص پذیرش افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	X/O	۲	O	X	X	این موضوع فقط شامل کارکنان دائمی بخش پذیرش است. برای تأیید این معیار کارکنان مشمول باید گواهینامه‌های آموزشی یا برگه‌های مربوط به حضور کارکنان در دوره آموزشی مربوطه را ارائه نمایند.
۱۲۷	سرویس بهداشتی ویژه افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	X/O	۵	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.
۱۲۸	تجهیزات مناسب برای افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	X/O	۵	O	X	X	تجهیزاتی مانند: • صندلی چرخ دار به تعداد کافی با توجه به ظرفیت مجتمع • نصب دستگیره در تمام راهروها • تلفن با شماره های برجسته • تجهیزات، کفپوش مناسب برای افراد کم‌توان، ناتوان و معلول در سرویس‌های بهداشتی
۱۲۹	حداقل عرض گذر افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	X/O	۲	O	X	X	حداقل عرض گذر معلولین مطابق با ضوابط معماری و شهرسازی و در چارچوب امکان و تاییدیه های قانونی بنا باشد.
۱۳۰	پارکینگ ویژه افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	X/O	۳	O	O	X	فضای پارکینگ باید به گونه‌ای طراحی شود که افراد کم‌توان، ناتوان و معلول بتوانند بدون هیچ گونه زحمت و خطری برای خود و دیگران به اتومبیل خود وارد و خارج شوند. فضای پارکینگ مناسب افراد دارای معلولیت در نزدیک‌ترین مکان به ورودی مجتمع تفریحی سرگرمی گردشگری در نظر گرفته شود. تعداد پارکینگ‌های قابل دسترسی برای افراد دارای معلولیت در پارکینگ‌ها حداقل ۱ پارکینگ به ازای هر ۲۵ پارکینگ و در توقفگاه‌های کمتر از ۲۵ پارکینگ هم ۱ پارکینگ وجود دارد. عرض محل توقف اتومبیل افراد معلول حداقل ۳٫۵ متر است.
۱۳۱	سطح شیب‌دار ویژه افراد کم‌توان، ناتوان و معلول در ورودی فضاها	X	۳	X	X	X	سطوح شیب‌داری که بتواند پاسخگوی نیاز کم‌توان، ناتوان و معلول باشد، بایستی دارای عرض، طول، شیب و نرده‌های کمکی مناسب باشد و نیز سطح آنان از موانع عاری باشد. در صورتی که سطح شیب‌دار طولانی باشد باید از پاگرد استراحتی استفاده کرد. سطح شیب‌دار طبق استانداردها طراحی شود.

بخش سوم: نحوه محاسبه نمرات ارزیابی

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

جدول محاسبه امتیازات

امتیازات الزامی (X)			درجه ۱	درجه ۲	درجه ۳
جمع کل اعلام شده					
← ۱۰۰٪ امتیازات می‌بایست مورد تایید قرار گیرند. (امکان جبران با ۳ برابر کردن ۵٪ امتیازات غیرالزامی)					
امتیازات غیر الزامی (O)			درجه ۱	درجه ۲	درجه ۳
جمع کل موجود					
۵٪ امتیازات غیرالزامی					
حداکثر نمره قابل جبران با استفاده از امتیازات غیرالزامی					