



جمهوری اسلامی ایران

وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

ضوابط ارزیابی و درجه بندی مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

معاونت گردشگری کشور

اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری

مرداد ماه ۱۴۰۰

با استناد بند ۴ ماده ۱ آئین‌نامه ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه‌بندی و نرخ‌گذاری تأسیسات گردشگری مصوب ۱۳۹۴/۴/۱۱ هیأت محترم وزیران، «ضوابط ارزیابی و درجه‌بندی مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری به منظور بهبود وضعیت و ارتقاء کیفیت خدمات به گردشگران و بازدیدکنندگان با فهرست محتوا به شرح زیر ابلاغ و اجرا می‌شود:

فهرست محتوا

{ o "۱-۲" \h \z \u\ TOC }

بخش اول: کلیات

۱-۱- تعریف مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

مجموعه ای از امکانات تفریحی و سرگرمی مستقر در یک مکان با هدف ارائه خدمات تفریحی و سرگرمی به بازدیدکنندگان که حداقل نیازهای پایه آنها (مانند پذیرایی مختصر، سرویس های بهداشتی، و ...) را تأمین کرده و در عین حال ملاحظات ایمنی و امنیتی بازدیدکنندگان در آن رعایت شده باشد.

۱-۲- دامنه کاربرد و مصادیق فضاهای مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری به شرح زیر در دامنه کاربرد این دستورالعمل قرار دارند:

– مراکز ارائه دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری مبتنی بر آب

– خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری مبتنی بر طبیعت

– مراکز ارائه دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری هوایی

– مراکز ارائه دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری زمینی

– مراکز تفریحی و ورزشی غیر حرفه ای

۱-۲-۱- مراکز ارائه دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری مبتنی بر آب

– مراکز ارائه دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری انسان ساخت مبتنی بر آب شامل:

- شهربازی (پارک) آبی
- سالن های سرپوشیده با تجهیزات و لوازم آبی
- تفرجگاه های که از منابع آبی برخوردار هستند شامل سرسره های پیچشی، یو، سرعتی، مسابقه ای و سقوط آزاد ساده و لوپ دار سیاه چاله فضایی، رودخانه وحشی، دریاچه موج و غیره؛
- پارک آبی کودکان
- تفرجگاه های آبی دارای خدمات VIP شامل استخر شیشه ای، سونای خشک، بخار و سرد، جکوزی، سالن ماساژ، اسپا و بدنسازی
- تفریحات آبی مانند: جت اسکی، اسکوتر آبی، پاراسل، فلای بورد، پدل بورد، غواصی، کیبل اسکی و.....

۱-۲-۲- خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری مبتنی بر طبیعت

– مراکز ارائه دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری شامل:

انواع فعالیت های تفریحی، و سرگرمی مانند پرندنگری و قایق سواری و که در مجاورت در تالاب ها، مرداب ها، دریاچه ها و دریاها و سایر جاذبه های طبیعی

۳-۲-۱- مراکز ارائه‌دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری هوایی

مراکز ارائه‌دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری هوایی شامل:

- تله سیژ
- تله کابین
- بگ جامپ
- جامپینگ
- بالون سواری
- جایرو کوپتر
- پاراموتور
- زیپ لاین
- پاراگلایدر

۴-۲-۱- مراکز ارائه‌دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری زمینی

مراکز ارائه‌دهنده خدمات تفریحی و سرگرمی گردشگری زمینی شامل:

- پیست اسکی
- مراکز تفریحی و سرگرمی مستقر در بوستان‌ها
- مکان‌های ویژه عکاسی سه بعدی
- مکان‌های ویژه تماشای فیلم‌های کوتاه در سینمای چند بعدی
- باغ کتاب
- شهر بازی
- مزرعه کودک

۵-۲-۱- مراکز ارائه‌دهنده ورزش‌های غیر حرفه‌ای

مراکز ارائه‌دهنده ورزش‌های غیر حرفه‌ای شامل:

فضاهای تخصیص داده شده به بازی‌های تنیس، پینت بال، بدمینتون، فوتبال، والیبال، (داخل سالن و ساحلی) فوتسال، مینی فوتسال، تنیس با پا، فوتبال حبایی، فوتبال صابونی، باسبال، فوت دارت، اسکواش، فوتبال دستی، تنیس روی میز، تیراندازی با کمان، بیلارد، ایر هاک، مینی گلف، کارتینگ

تبصره: علاوه بر مصادیق ذکر شده در بندهای فوق الذکر، ادارات کل استانها می توانند متناسب با نیاز روز مواردی را با تایید اداره کل نظارت و ارزیابی خدمات گردشگری به مصادیق مزبور اضافه نماید.

۳-۱- فضاها، ابعاد و مساحت‌ها در مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

در این بند به نوع، تعداد و ابعاد فضاها در مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری اشاره می‌شود.

۱-۳-۱- حداقل مساحت زمین در مراکز سرپوشیده

حداقل مساحت زمین مورد نیاز در مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری سرپوشیده به شرح مندرج در جدول ۱-۱ است.

جدول ۱-۱- حداقل مساحت زمین در مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری سرپوشیده

درجه مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری	حداقل مساحت مورد نیاز (مترمربع)
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۳	۵۰۰
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۲	۱۵۰۰
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۱	۳۰۰۰

۲-۳-۱- حداقل مساحت زمین در مراکز روباز

حداقل مساحت زمین مورد نیاز در مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری روباز به شرح مندرج در جدول ۲-۱ است.

جدول ۲-۱- حداقل مساحت زمین مورد نیاز در مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری روباز

درجه مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری	حداقل مساحت مورد نیاز (مترمربع)
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۳	۱۰۰۰۰
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۲	۴۰۰۰۰
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۱	۷۰۰۰۰

۳-۳-۱- تعداد فضاها و تجهیزات

الف- در مراکزی مانند مراکز ورزشی یا سایر مراکزی که دارای فضاهای تفریحی متنوع هستند تعداد فضاها باید مطابق با شرایط مندرج در جدول ۳-۱ است.

جدول ۳-۱- تعداد فضاهای مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

درجه مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری	تعداد فضاها
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۳	حداقل ۲ فضای تفریحی و سرگرمی
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۲	حداقل ۳ فضای تفریحی و سرگرمی
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۱	حداقل ۴ فضای تفریحی و سرگرمی

ب- مراکز تفریحی و سرگرمی مانند شهر بازیها، تعداد تجهیزات و وسایل باید مطابق با شرایط مندرج در جدول ۴-۱-۴-۱ است. لطفاً روی فضاها بیشتر توجه شود
فضاها:

فضای پذیرایی/ فضای خدماتی و عمومی (نمازخانه و سرویس بهداشتی)
فضای اداری فضای تفرجگاهی

جدول ۴-۱-۴-۱- تعداد تجهیزات و وسایل در مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

درجه مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری	کودک و نوجوان) (دستگاه)	بزرگسالان) (دستگاه)	حداقل امتیازها
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۳	۶	۴	
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۲	۸	۶	
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۱	۱۰	۸	

تبصره: تعداد وسایل تفریحی بر اساس جدول پیوست ۱ و بر اساس رده های سبک، نیمه سنگین و سنگین رده بندی می شوند. و هر شش دستگاه سبک حداکثر یک دستگاه نیمه سنگین یا سنگین برای ثبت در جدول منظور می گردد

۵-۳-۱- نوع و تعداد فضاهای پذیرایی

نوع و تعداد فضاهای پذیرایی در مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری به شرح مندرج در جدول ۵-۱-۵-۱ است.

جدول ۵-۱-۵-۱- نوع و تعداد فضاهای پذیرایی در مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

درجه مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری	نوع و تعداد فضاها
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۳	یک کافی شاپ یا شربتخانه
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۲	یک کافی شاپ یا شربتخانه و یک مجموعه ارائه غذای آماده (فست فود)
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۱	یک کافی شاپ یا شربتخانه و یک مجموعه ارائه غذای آماده (فست فود) و یک رستورانی ایرانی (در شکل کلاسیک یا سنتی)

۶-۳-۱- حداقل عرض گذر دسترسی

حداقل عرض گذر دسترسی به مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری به شرح مندرج در جدول ۶-۱-۶-۱ است.

جدول ۱-۶- حداقل عرض گذر دسترسی به مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

درجه مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری	حداقل عرض گذر دسترسی (متر)
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۳	۸
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۲	۱۲
مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری درجه ۱	۱۶

۷-۳-۱- فاصله از مکان‌های ناسازگار

مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری باید از مکان‌هایی از قبیل پمپ بنزین، مراکز نظامی، بیمارستان‌ها و مراکز آلاینده که از نظر بهره برداری، متناسب با مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری نیستند حداقل فاصله ۱۰۰۰ متر را داشته باشد.

۴-۱- 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 مرکز تفریحی و سرگرمی 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.

بخش دوم: نحوه ارزیابی معیارهای تعیین شده در درجه- بندی مراکز تفریحی و سرگرمی گردشگری

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

۱-۲- مکان یابی و طراحی

۱	دسترسی به زیرساخت های عمومی	X	۲	X	X	X	بررسی وجود زیرساخت های عمومی شامل آب، گاز و برق، سیستم فاضلاب مناسب.
۲	دسترسی به زیرساخت های ارتباطی	X	۲	X	X	X	بررسی آسان بودن دسترسی مرکز به زیرساخت های جاده ای، ریلی و هوایی، اینترنت و غیره. در مناطق محروم حداقل زیرساخت های ارتباطی کفایت می کند.
۳	ایمنی در مقابل حوادث طبیعی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	تمامی راهکارهای لازم برای پیش بینی و ایمن سازی مرکز در مقابل حوادث طبیعی مانند زلزله و سیل و غیره اندیشیده شده باشد. مستندات ایمن سازی بررسی شود.
۴	سبک معماری سنتی ایرانی - اسلامی	O	۴	O	O	O	(در صورت امکان و کاربردی بودن) بکارگیری سبک معماری سنتی ایرانی - اسلامی در طراحی و ساخت مرکز
۵	هماهنگی در طراحی فضاها	X	۳	O	X	X	در صورتی که هماهنگی در طراحی و تزئینات مشاهده نشود این معیار قابل پذیرش نیست. هماهنگی به این معنی است که تمام عناصر به کار رفته در طراحی، در تناسب با یکدیگر هستند. این تناسب می تواند 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 فضا است که می تواند شامل تکرار رنگ، اشکال و حتی جنس خاصی از لوازم و وسایل در محیط باشد.
۶	آراستگی و وضعیت مناسب نمای ساختمان های مرکز	X	۳	X	X	X	بازدید نمای بیرونی ساختمان های مرکز (به ویژه نمای مشرف به معبر)، وضعیت پشت بام ها، درب ها و پنجره ها به منظور بررسی دقیق کیفیت و سلامت ظاهری، عدم خرابی و خوردگی و لزوم بازسازی. اینک نمای ساختمان های مرکز به طور منظم مورد رسیدگی و حفظ و نگهداری قرار گرفته و دیوارها به صورت غیرعادی مخدوش نشده اند مورد بررسی قرار گیرد. ارزیاب باید از تمام فضاهای خارجی مرکز بازدید کاملی به عمل بیاورد. در صورت ایجاد تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش ها، باید از مسئول مرکز در خصوص اتفاقات غیرقابل پیش بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه حل های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، بهره بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر به کارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدی تر بود، نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد. فرایند مدون و برنامه زمان بندی برای آراستگی نمای ساختمان های مرکز وجود داشته باشد.
۷	آراستگی و وضعیت مناسب محوطه ها و	X	۴	X	X	X	فضاهای پیرامونی شامل مسیرهای دسترسی، فضای سبز، محوطه سازی، ایوان ها، پارکینگ و

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
	فضاهای عمومی و پیرامونی						غیره است. - فضای پیرامونی، ضمن آراستگی و پاکیزگی، بایستی از تجهیزات و وسایل سالم و قابل استفاده برخوردار باشد. - آراستگی فضای پیرامونی از طریق معیار ارزیابی پاکیزگی محیط و کیفیت نظافت و نگهداری تجهیزات مربوطه صورت می پذیرد. - به منظور آنکه این معیار مورد تأیید باشد می بایست یک نگاه کلی به مجموعه داشت و اطمینان حاصل نمود که محوطه ها آراسته و پاکیزه بوده و مبلمان آن سالم، قابل استفاده و غیرمخدوش باشند. ارزیاب باید مشاهده و بررسی کاملی در فضای پیرامونی مرکز گردشگری نموده و وضعیت نظافت و کیفیت رسیدگی و حفظ و نگهداری تجهیزات مربوطه را مورد ارزیابی قرار دهد. در صورت تردید در نظافت و وضعیت هر یک از بخش ها، باید از مسئول مرکز در خصوص اتفاقات غیرقابل پیش بینی (از قبیل تغییرات جوی) که اخیراً روی داده و موجب خسارات ناچیزی شده است و همچنین در مورد راه حل های این قبیل مشکلات توضیح خواست. در این گونه موارد، بهره بردار باید مدارک قابل قبولی را مبنی بر به کارگیری راهکارهای مناسب جهت حل مشکل ارائه دهد. چنانچه خسارات وارده جدی تر بود، نهاد ارزیاب موظف است تا بازدید جدیدی را در دستور کار قرار دهد. فرایند مدون و برنامه زمان بندی برای آراستگی محوطه ها و فضاهای عمومی و پیرامونی وجود داشته باشد.
۸	فضای سبز	X/NA	۴	X/NA	X/NA	X/NA	در مورد مراکز سرپوشیده این معیار غیرقابل تطبیق است. 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	XONC	۳	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. - کل تابلو باید روشن باشد. - برای آنکه این معیار دارای اعتبار باشد، نوشته های موجود در تابلو باید از بیرون مشخص و خوانا باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۰	طراحی نمای ورودی اصلی و فضاها	X	۵	X	X	X	استفاده از مصالح و مواد مرغوب و مقاوم در برابر فرسایش و آلوده شدن نمای فضاها ضروری است. سبک معماری بکار رفته در نما متناسب با کاربری و نوع فضا باشد.
۱۱	وضعیت نورپردازی و طراحی روشنایی	X	۴	X	X	X	• روشنایی مناسب یعنی فراهم نمودن نور و روشنایی مطلوب بطوریکه 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. • تزئین فضاها با چراغها و روشنایی مطلوب به نحوی که علاوه بر زیبایی و مطلوبیت های بصری و القای حس آرامش، آسایش و امنیت بازدیدکنندگان را در حین رفت و آمد شبانه تأمین کند. • سیستم و تأسیسات مرتبط با برق رسانی و روشنایی محیط داخل و بیرون نباید در معرض لمس و دید گردشگران باشد و اصول ایمنی باید رعایت شود.
۱۲	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، درخت کاری، سبزی کاری استفاده شود.
۱۳	به کارگیری هنرهای ایرانی در طراحی و تزئین	O	۵	O	O	O	استفاده از عناصر هنر اصیل ایرانی مانند آینه کاری، کاشی کاری، گچ بری، نقاشی و خطاطی، آجر کاری در تزئینات مرکز توصیه می شود.

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

۲-۲- فضاها و تأسیسات عمومی

۱۴	پارکینگ	X	۵	X	X	X	۱۰ درصد از مساحت زمین مرکز باید به پارکینگ اختصاص داده شود. - محل اختصاص یافته می تواند سرپوشیده یا روباز باشد. - استفاده از فضاهای نزدیک مرکز به عنوان پارکینگ برای مجتمع های 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 باشد یا با دستگاه های الکترونیک مجهز شده باشند. - در صورت فاصله زیاد واحدهای اقامتی با پارکینگ، در داخل یا مجاورت فضای اقامتی باید محل پارکینگ به تعداد کافی پیش بینی شده باشد. پارکینگ باید امکانات لازم برای پارک و قفل موتورسیکلت و دوچرخه را داشته باشد و ظرفیت آن متناسب با ظرفیت پذیرش مجتمع باشد.
۱۵	سرویس بهداشتی عمومی زنانه - مردانه	X	۴	X	X	X	در سرویس های بهداشتی موارد ذیل باید رعایت شده باشد: عدم شکستگی یا زنگ زدگی سطوح، شیرآلات و سایر امکانات آن، تعبیه علائم مخصوص قابل تشخیص برای سرویس های بهداشتی مردانه و زنانه، وجود تی شوی مستقل، مجهز به آب گرم و سرد و تهویه، تعبیه دستمال کاغذی و خشک کن برقی و دارا بودن روشویی مستقل تعداد سرویس های بهداشتی زنانه و مردانه در فضاهای عمومی باید متناسب با ظرفیت مرکز باشد. سرویس بهداشتی فرنگی باید به تعداد کافی وجود داشته باشد. در مراکز درجه ۲ و ۱ باید مکان هایی برای تعویض پوشک نوزادان تعریف و محل هایی به عنوان وضوخانه در نظر گرفته شود.
۱۶	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 شیوه های جایگزین و ایمن برق اضطراری خود را تأمین کنند.
۱۷	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

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							مرکز برای مدت زمان حداقل ۱۲ ساعت الزامی است.
۱۸	تأسیسات فاضلاب	X	۳	X	X	X	سیستم های لوله کشی باید تابع قوانین و مقررات موجود باشند. فاضلاب مجموعه باید به سیستم فاضلاب شهری، مخازن سپتیک، تانکرها و غیره متصل باشد و از رها شدن فاضلاب در طبیعت، رودها و دریاها جلوگیری شود.
۱۹	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 پیش بینی شود. ورودی موتورخانه باید از ورودی اصلی فضاهای مرکز جدا باشد به طوری که مسئول تعمیر و نگهداری قادر باشد بدون ورود به سایر فضاها وارد موتورخانه شود.
۲۰	انبار	X	۳	X	X	X	انبار نگهداری مواد غذایی باید مجزای از انبار نگهداری تجهیزات و مواد شیمیایی باشد. • انبار باید از سطح زمین های اطراف بالاتر باشد. آبگیر و نمناک نباشد. در دیوارها و سقف ها بدون استثناء باید از مصالح غیر قابل 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 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 لوله های مخصوص انجام گیرد و کلید و پریزها و روشنایی از نوع ضد جرقه باشد. انبارها باید مجهز به وسایل و ابزار آتش نشانی باشد.
۲۱	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 رفت و آمد پیش بینی 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 پیش بینی شده و دارای دستشویی با کف شوی فاضلاب باشد. در صورتی که سرویس بهداشتی مردانه و زنانه عمومی در فاصله نزدیک نمازخانه پیش بینی شده باشد نیاز به محلی جداگانه برای وضو گرفتن نخواهد بود. نمازخانه باید دارای کف پوش، 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 نشان دهنده جهت قبله باشد.
۲۲	محل انجام فوریت های پزشکی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	برای تأیید این معیار باید فضای مشخصی با تجهیزات مناسب برای انجام فوریت های پزشکی و کمک های اولیه در نظر گرفته شده و امکان دسترسی به پزشک ON-CALL برای مراکز

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							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 مرکز نیز حضور داشته باشد. در مناطقی که دسترسی به پزشک عمومی یا استخدام آنها دشوار یا به هر دلیلی غیرممکن است وجود بهیار با تجربه کفایت می‌کند. ارزیاب باید دلیل عدم دسترسی به پزشک عمومی را جویا و مجاب شود.
۲۳	واحد انتظامات	X	۳	X	X	X	جهت کنترل ورود و خروج و امنیت مرکز، فضایی در نظر گرفته شده باشد. واحد انتظامات باید فضایی مناسب در ورودی مرکز، قابل‌رؤیت و مشخص و دارای تابلو راهنما به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد. توصیه می‌شود واحد انتظامات در نزدیک ورودی قرار گیرد.
۲۴	مرکز اطلاع‌رسانی	X	۲	X	X	X	وجود مرکز اطلاع‌رسانی مجزا و مشخص الزامی است. مرکز اطلاع‌رسانی باید قادر به پاسخ‌گویی و انتقال اطلاعات در مورد تمامی فضاها، امکانات، خدمات، ساعات کاری و غیره را داشته باشد.
۲۵	محل نگهداری وسایل گم‌شده	X	۱	X	X	X	کلیه اموال گم‌شده و یافت‌شده باید به‌طور مناسب و در مکانی مشخص نگهداری شوند.
۲۶	واحدهای اداری و پشتیبانی	X	۳	X	X	X	واحدهای اداری پشتیبانی مانند دفتر مدیر باید در مکانی مناسب و در معرض دید بازدیدکنندگان باشد و با تابلو مشخص شده باشد.
۲۷	گردشگاه‌ها، پیاده‌راه‌ها و راهروها	X	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. در تمام مراکز، طراحی‌ها باید با ویژگی‌های محیط طبیعی یا فرهنگی هماهنگ باشند (در صورت کاربردی بودن). نباید به محیط طبیعی منطقه آسیب وارد شود. معايير پیاده، دوچرخه و غیره استاندارد لازم را داشته و با تابلوها و علائم راهنما مشخص شده باشند.
۲۸	فضای استراحت	X/O	۳	O	X	X	پیشنهاد می‌شود در فضاهای باز، آلاچیق‌ها یا محل‌های مناسبی و به تعداد کافی برای استراحت بازدیدکنندگان در نظر گرفته شود.
۲۹	فضای پیک‌نیک	O	۴	O	O	O	این فضا باید دارای تجهیزات لازم باشد. تجهیزات و امکانات موردنیاز این فضا غالباً شامل کبا ب‌پز و منقل، میلمان فضای باز، میز و صندلی مناسب، نور و روشنایی کافی است.
۳۰	محل انتظار والدین در فضای بازی کودکان	X	۲	X	X	X	در نزدیکی زمین‌بازی کودکان محل انتظار والدین به‌گونه‌ای طراحی شود که تسلط کامل به زمین بازی داشته باشند.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۳۱	مکان‌های مخصوص سیگار در فضاهای بسته	X	۲	X	X	X	وجود حداقل یک بالکن یا فضای باز مخصوص سیگار
۳۲	فروشگاه	X/NA	۳	X	X	NA	مشاهده و بررسی فروشگاه. فروشگاه حداقل باید شامل یک سوپرمارکت برای تأمین نیازهای ضروری بازدیدکنندگان باشد. وجود مغازه‌های صنایع‌دستی و سوغاتی توصیه می‌شود.
۳۳	مراکز خرید و تجاری	X/O	۵	O	O	X	مشاهده و بررسی فضاهای تجاری. مراکز خرید حداقل باید داری 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.

۳-۲- تجهیزات و ملزومات

۳۴	نوسازی و نوآوری تجهیزات	O	۵	O	O	O	در مراکز درجه ۳ باید هر چهار سال یکبار یک تجهیز جدید صورت گیرد. در مراکز درجه ۲ باید هر سه سال یکبار یک تجهیز جدید صورت گیرد. در مراکز درجه ۱ باید هر دو سال یکبار یک تجهیز جدید صورت گیرد. منظور از تجهیز جدید، دستگاه یا وسایل بازی جدید است.
۳۵	صندوق امانات	X/O	۳	O	O	X	بررسی صندوق امانات. صندوق امانات در مکانی باشد که بازدیدکنندگان به راحتی بتوانند از آن استفاده کنند. وجود صندوق امانات در پارک‌های آبی برای همه درجه‌ها الزامی است.
۳۶	سطل‌های تفکیک زباله	X	۲	X	X	X	در تمام مراکز فراهم کردن سطل‌های تفکیک زباله تر و خشک و زباله قابل بازیافت و غیرقابل بازیافت در فضاهای عمومی الزامی است.
۳۷	ایستگاه‌های شارژ	X	۳	X	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 قابل‌رؤیت بازدیدکنندگان قرار داده شوند.
۳۸	تابلوها و علائم راهنما	X	۳	X	X	X	تابلو باید در مکان مناسب و قابل‌رؤیت نصب گردد، نوشته‌های تابلو باید خوانا و غیرمخدوش 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 مرکز؛ - وجود تابلوهای راهنمای نشانگر راه‌های دسترسی به فضاهای مختلف مرکز؛ - وجود تابلوهای راهنمای مربوط به خدمات عمومی؛

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							- وجود تابلوهای خروج اضطراری شب نما و پلکان در محل‌های موردنیاز؛ - وجود تابلوهای راهنما در کلیه ورودی فضاها، واحدهای اداری، پارکینگ به‌نحوی که مراجعین بتوانند بدون سؤال از افراد به بخش موردنظر هدایت شوند. - جنس تابلوها متناسب با طرح و موضوع فعالیت مرکز انتخاب گردد. - تابلو به زبان انگلیسی نیز باشد. - توصیه می‌شود در مراکزی که بازدیدکنندگان خارجی عرب‌زبان قابل توجهی دارند، تابلوها و علائم به زبان عربی نیز باشند.
۳۹	آبخوری	X	۲	X	X	X	آبخوری‌ها باید در مقیاسی متناسب با مکان نصب‌شان طراحی شوند و به‌آسانی 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 به‌راحتی و با اعمال کمترین قدرت انجام گیرد. بهتر است آبخوری‌ها دارای یک شیر خودکار باشند تا مانع از هدر رفتن بی‌مورد آب‌گردند. طراحی سیستم نصب، لوله‌کشی و شبکه فاضلاب آبخوری‌ها به‌گونه‌ای باشد که مانع از خیس شدن و لغزندگی محیط اطراف آن شود.
۴۰	تجهیزات الکترونیکی تهیه بلیت	X	۳	O	O	X	دستگاه‌های الکترونیکی تهیه بلیت با قابلیت پرداخت الکترونیکی وجود داشته باشد. در مراکز بزرگتر با وسایل یا فضاهای متعدد در کنار هر وسیله یا در هر فضاها یک دستگاه وجود داشته باشد. در مراکز درجه ۱ وجود تجهیزات نوبت‌دهی در فضاهایی مانند فضای پذیرایی که ممکن است صف تشکیل شود الزامی است.
۴۱	دستگاه خودپرداز	X/O	۲	O	X	X	مشاهده و بررسی عینی.
۴۲	صفحه‌نمایش در فضاهای عمومی	X/O	۲	O	O	X	از نمایشگر با ابعادی متناسب با فضای موردنظر جهت اطلاع‌رسانی، راهنمایی، تبلیغات و غیره در فضاهای عمومی استفاده شود.
۴۳	آب‌نما	O	۱	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی کارکرد.
۴۴	موانع حفاظتی	X	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.
۴۵	سیستم صوتی (پیجر)	X	۳	X	X	X	وجود سیستم صوتی برای پیچ کردن در مراکز الزامی است.
۴۶	سیستم اینترنت‌کام	X	۳	X	X	X	همه مراکز باید سیستم اینترنت‌کام داشته باشد.
۴۷	وسایل بازی و ورزشی در فضای عمومی	X/NA	۲	X/NA	X/NA	X/NA	در مراکز سرپوشیده غیرقابل تطبیق است. وجود وسایل ورزشی مانند وسایل ورزش عمومی در

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							پارک‌ها، وسایل از نظر شکل، اندازه و ایستایی مطمئن و ایمن بوده و در عین حال به راحتی و آسانی قابل استفاده باشند.
۴۸	سایبان در زمین‌های بازی روباز	O	۲	O	O	O	مشاهده و بررسی عینی، اندازه سایبان باید متناسب با ظرفیت پذیرش فضا باشد.
۴۹	کف پوش فضاهای عمومی	X	۳	X	X	X	وجود کف پوش مناسب و ایمن برای فضاهای عمومی مانند راه‌پله‌ها و راهروها و غیره.

۴-۲- خدمات به بازدیدکننده

۵۰	اطلاع‌رسانی	X	۴	X	X	X	- پروانه بهره‌برداری، 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 و وب-سایت 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 از قبل به بازدیدکنندگان اطلاع داده شود.
۵۱	وب‌سایت	X	۳	X	X	X	مرکز باید دارای وب‌سایتی با طراحی مناسب و اطلاعات مربوط، کافی و به‌روز باشد. وب‌سایت مراکز درجه ۱ باید علاوه بر نسخه زبان فارسی، نسخه زبان انگلیسی نیز داشته باشد. وب‌سایت مرکز 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 مرکز و مسیرهای دسترسی؛ - سایر اطلاعات ضروری مانند معرفی خدمات رفاهی، پذیرایی و غیره به همراه تعرفه؛ اطلاعات وب‌سایت باید همزمان با بروز تغییرات به‌روزرسانی شود. وب‌سایت باید ریسپانسیو (متناسب با صفحات نمایش مختلف) باشد.
۵۲	ذخیره جا (رزرواسیون)	X/O/NA	۲	O	X/NA	X/NA	وجود امکانات و فرایندهای ذخیره جا به ماهیت فعالیت‌های مرکز بستگی دارد. - پاسخگویی به روش‌های گوناگون مانند ایمیل، تلفن، سامانه پیامگیر مورد قبول است. - قوانین رزرو و ابطال مشخص و شفاف باشد. - بهرتر است ذخیره جا و شرایط ابطال به شیوه‌های گوناگون مانند تلفنی، حضوری و اینترنتی یا سامانه پیام گیر میسر باشد.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							- 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 (در مراکز درجه ۲ و ۱).
۵۳	رسیدگی به شکایات	X	۵	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.
۵۴	نظرسنجی از بازدیدکنندگان	X/O	۴	O	O	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.
۵۵	خدمات پرداخت الکترونیکی	X	۳	X	X	X	امکان پرداخت به‌صورت الکترونیکی (مانند دستگاه کارت‌خوان) وجود داشته باشد. وجود دستگاه کارت‌خوان سالم و قابل‌استفاده در واحدهایی که خدمات ارائه می‌دهند بررسی شود.
۵۶	دسترسی رایگان به اینترنت Wi-Fi	X/O	۳	O	O	X	امکان دسترسی به اینترنت رایگان در مرکز برای بازدیدکنندگان فراهم شود.
۵۷	خدمات نگهداری کودک	X/O	۵	O	O	X	مشاهده در محل. محل نگهداری کودکان متناسب با ظرفیت پذیرش مرکز باشد و استانداردهای موجود رعایت شود.
۵۸	خدمات تاکسی	X/O	۳	O	X	X	ارائه خدمات حمل‌ونقل به‌صورت فردی و یا گروهی با هماهنگی مرکز به‌حساب بازدیدکننده. این سرویس می‌تواند از طریق خود مرکز و با همکاری یک پیمانکار ارائه گردد. در صورت دسترسی راحت بازدیدکنندگان به خدمات تاکسی اینترنتی، امتیاز تعلق گیرد.

۵-۲- فضا، تجهیزات و خدمات پذیرایی

۵۹	کیفیت خوراک و نوشیدنی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	خوراک و نوشیدنی‌های عرضه‌شده باید از مواد باکیفیت، تازه، و سالم و با رعایت کامل استانداردهای بهداشتی تهیه شوند.
۶۰	تنوع غذایی خاص	O	۵	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.
۶۱	ارائه نوشیدنی‌های سنتی	O	۳	O	O	O	مشاهده و بررسی فهرست نوشیدنی‌های ارائه شده. حداقل ۵ نوشیدنی سنتی شامل دمنوش-

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							ها، عرقچیات و غیره ارائه شود.
۶۲	در دسترس بودن خدمات پذیرایی	X	۳	X	X	X	خدمات پذیرایی باید در زمان فعالیت مرکز ارائه شود.
۶۳	کیفیت خدمات پذیرایی	XONC	۴	XONC	XONC	XONC	در صورت وجود لکه روی میز و صندلی، عدم توجه به میهمان، زمان انتظار بیشتر از ۳۰ دقیقه 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.
۶۴	نصب اعلان ساعات ارائه خدمات	X	۲	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی.
۶۵	ارائه خدمات پذیرایی در محوطه باز	O	۳	O	O	O	مشاهده در محل و بررسی وسایل حمل وعده‌های غذایی به محوطه. وجود رستوران فضای باز، رستوران روف گاردن یا سرو غذا و نوشیدنی در فضای باز مرکز شامل این معیار می‌شود.
۶۶	فهرست غذا	X	۲	X	X	X	در صورت در دسترس نبودن چندین نوع غذا و یا نوشیدنی این معیار قابل پذیرش نیست. فهرست غذا باید با قید نرخ تهیه شود. فهرست غذا حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد.
۶۷	مبلمان	X	۳	X	X	X	منظور از مبلمان در اینجا، 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. شرایط ایمنی نیز بررسی شود.
۶۸	راحتی فضا	X	۳	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. مرکز درجه ۳: وجود مقدار مشخصی سر و صدا و فعالیت، دمای مناسب، فاصله نزدیک است اما امکان مکالمه خصوصی وجود دارد. مرکز درجه ۲: استاندارد بسیار خوبی از راحتی وجود دارد. مکالمات خصوصی امکان‌پذیر است. بدون سر و صدا.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							مرکز درجه ۱: محیط عالی و بالاترین سطح راحتی، با بهترین امکانات موجود است.
۶۹	وضعیت ظروف	X	۳	X	X	X	در صورت وجود ظروف کثیف و لک دار، ظروف چینی و سفالی سایده و بی رنگ شده و دارای شکستگی، علائم قابل مشاهده لک این معیار قابل پذیرش نیست. از ظروف ملامین استفاده نشود. توصیه می شود از ظروف یکبار مصرف نیز استفاده نشود.
۷۰	صندلی کودک	X/O	۲	O	X	X	صندلی کودک از صندلی های معمولی بلندتر است و حتما باید دسته دار باشد تا اطفال بتوانند از آن به راحتی استفاده کنند. صندلی باید ایمن، فاقد شکستگی و تمیز باشد.
۷۱	سیستم های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	مشاهده و بررسی وجود سیستم های تهویه، سرمایش و گرمایش و روشنایی و اطمینان از کارکرد مناسب، مؤثر و بی نقص آنها.
۷۲	سرویس بهداشتی در فضاهای پذیرایی	X	۳	X	X	X	سرویس های 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 کم-توان، ناتوان و معلول در نظر گرفته شود. وجود حداقل یک واحد سرویس بهداشتی غیرایرانی الزامی است.
۷۳	آشپزخانه	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	- الزامات، تجهیزات و شرایط نصب تجهیزات در آشپزخانه باید مطابق استانداردهای ایمنی و بهداشتی باشد. - وسایل تهویه مانند دودکش یا هود در آشپزخانه باید سالم و دارای کارکرد قابل قبول باشد. - محل ظرفشویی باید مجهز به قفسه بندی، سینک ظرفشویی مناسب برای شستشو و شیر آب سرد و گرم باشد. مواد و لوازم شستشو با رعایت استانداردهای بهداشتی انتخاب شوند. - تجهیزات باید متناسب با منو و خوراک های انتخاب شده باشند و کارکرد ایمنی داشته باشند.
۷۴	انبار مواد غذایی	X	۴	X	X	X	انبار مواد غذایی باید مجهز به یخچال یا فریزر صنعتی برای نگهداری مواد غذایی در شرایط مناسب باشد.
۷۵	سردخانه	X/O	۵	O	O	X	با توجه به نوع سرویس در خوراک و تنوع آن سردخانه های مجهز (در ظرفیت لازم) و با قابلیت کنترل برودت وجود داشته باشد.

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

۶-۲- منابع انسانی و آموزش

۷۶	آموزش کارکنان	X	۵	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 حیطه وظایف خود را مطابق این ضوابط داشته باشند.
۷۷	چارت سازمانی	X	۴	X	X	X	وجود چارت سازمانی، شرح خدمات و وظایف و استانداردهای مهارت شغلی الزامی است. فایل مکتوب یا دیجیتال مربوط به این موارد بررسی شود.
۷۸	کارکنان آموزش دیده برای واکنش در شرایط اضطرار	X	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 نهادهای و مراجع معتبر و مربوط اخذ شده باشد.
۷۹	ناظر فنی	XONC /NA	۵	XONC /NA	XONC /NA	XONC /NA	در مراکزی 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.
۸۰	اپراتور دستگاه	XONC /NA	۵	XONC /NA	XONC /NA	XONC /NA	در مراکزی که دستگاه‌های بازی و سرگرمی وجود دارد به ازای هر دستگاه یک اپراتور آموزش دیده با مدارک معتبر از مراجع ذیصلاح وجود داشته باشد.
۸۱	لباس کارکنان	X	۳	X	X	X	- 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

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

							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 چرمی بلند، دستکش پلاستیکی و چکمه الزامی است. • طراحی و تهیه لباس متحدالشکل برای کلیه کارکنان واحد پذیرایی از جمله نگهبانان و میزبانان الزامی است.
۸۲	وضعیت آراستگی ظاهری و پاکیزگی لباس کارکنان	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	رعایت پاکیزگی و آراستگی لباس کارکنان و بهداشت فردی الزامی است.
۸۳	نحوه برخورد و حسن رفتار کارکنان	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	لزوم حسن برخورد و رفتار توأم با صمیمیت کلیه کارکنان
۸۴	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.
۸۵	لاکر کارکنان	X	۳	X	X	X	اختصاص فضایی شامل رختکن، سرویس بهداشتی، حمام، کمد لباس، محل غذاخوری و محل استراحت موقت کارکنان الزامی است.

۸۶	تسلط کارکنان به زبان انگلیسی	X/O	۳	O	X	X	این معیار کارکنانی را در برمی‌گیرد که در تماس مستقیم با بازدیدکنندگان هستند نظیر کارکنان پذیرش، مرکز اطلاعات‌رسانی، سالن‌های غذاخوری و غیره. ارائه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان که در تماس با بازدیدکنندگان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت‌های زبانی کارکنان می‌تواند با مراجعه به سوابق حرفه‌ای 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 مرکز و تعداد فضاها و تنوع خدمات سنجیده شود. بهتر است در هر فضای مستقل حداقل یک نفر مسلط به زبان انگلیسی باشد.
۸۷	تسلط کارکنان به یک زبان خارجی علاوه بر زبان انگلیسی	O	۳	O	O	O	زبان خارجی دوم بهتر است زبان بازدیدکنندگان عمده مرکز باشد. این معیار کارکنانی را در بر می‌گیرد که در تماس مستقیم با بازدیدکنندگان هستند. ارائه خدمات بصورت سیستم چرخشی در نزد کارکنان مرکز که در تماس با بازدیدکنندگان هستند باید لحاظ گردد. بررسی میزان توانایی و مهارت‌های زبانی کارکنان می‌تواند با مراجعه به سوابق حرفه‌ای ایشان و یا هر نوع اطلاعات مناسب دیگر مانند پرسیدن سوال از کارکنان مربوطه از سوی نهاد ارزیاب صورت گیرد.

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

۷-۲- ایمنی و بهداشت

۸۸	طرح ایمنی و امنیت	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	در این طرح باید مخاطرات ایمنی و امنیتی از قبل شناسایی شده و راهکارهای پیشگیری و مواجهه مناسب با آنها مشخص شده باشد. این طرح باید شامل سازوکار شناسایی، ارزیابی و نظارت بر مخاطرات باشد. تدوین دستورالعمل‌های اجرایی و چک‌لیست‌های ایمنی و امنیتی الزامی است. در این دستورالعمل باید کلیه فعالیت‌ها و فرایندهای عملیاتی مربوط به ایمنی و امنیت و همچنین وظایف هر فرد یا بخش، و غیره ذکر شده باشد.
۸۹	طرح بهداشت	XONC	۵	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.
۹۰	فرایند نگهداری و تعمیرات	X	۵	X	X	X	وجود فرایند، چک لیست‌های کنترلی، برنامه‌ریزی زمان‌بندی و غیره برای کلیه دستگاه‌ها و تجهیزات مرکز 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.
۹۱	عمر مفید دستگاه‌ها	XONC/NA	۵	XONC/NA	XONC/NA	XONC/NA	در مراکزی که فاقد دستگاه‌های بازی هستند این معیار غیرقابل تطبیق است. در مراکز درجه ۳ حداکثر عمر متوسط دستگاه‌ها باید ۲۰ سال باشد. در مراکز درجه ۲ حداکثر عمر متوسط دستگاه‌ها باید ۱۵ سال باشد. در مراکز درجه ۱ حداکثر عمر متوسط دستگاه‌ها باید ۱۰ سال باشد. در بازه عمر متوسط ۱۰-۲۰ سال، پذیرش به شرط اورهال (overhaul) اساسی تجهیزات است. برای تجهیزات کامپیوتری و گیم، ۷ سال از حداکثر عمر متوسط دستگاه‌ها کاسته شود. برای مثال در مراکز درجه ۱ عمر متوسط دستگاه‌ها ۳ سال است. برای تجهیزات کابل راه، ۵ سال به حداکثر عمر متوسط دستگاه‌ها اضافه شود.
۹۲	بیمه مسئولیت مدنی	X	۲	X	X	X	مرکز باید دارای بیمه مسئولیت مدنی معتبر با پوشش بیمه‌ای کامل باشد.
۹۳	دوربین‌های تصویری	X	۳	X	X	X	نصب دوربین مداربسته مشرف به ورودی اصلی مرکز، ورودی تمام فضاها، راهروها و پارکینگ-ها الزامی است. وجود دوربین‌های مداربسته در داخل فضاها توصیه می‌شود. برای رعایت احترام به حریم خصوصی گردشگران باید وجود دوربین مداربسته اطلاع‌رسانی شود.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۹۴	کنترل درهای ورودی و خروجی	X	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.
۹۵	مأمورین انتظامات	X	۲	X	X	X	مأمورین انتظامات در ورودی مرکز به‌طور ۲۴ ساعته حضور داشته باشند. گشت‌زنی مأمورین امنیتی به‌صورت دوره‌ای در مرکز توصیه می‌شود.
۹۶	تجهیزات اعلام و اطفای حریق	XONC	۵	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.
۹۷	سیستم حفاظت در برابر صاعقه	XONC	۳	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.
۹۷	سیستم هشداردهنده	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	سیستم هشداردهنده باید برای همه استفاده‌کنندگان قابل درک و مشاهده باشد. صدای ایجادشده توسط تجهیزات این سیستم باید در شرایط مختلف کاری قابل‌تشخیص باشد. در صورتی‌که به علت صدای محیط کار و احتمال استفاده از گوشی توسط کارکنان، امکان شنیده شدن آن میسر نباشد این سیستم باید به تجهیزات بصری هشداردهنده مانند چراغ‌های گردان و چشمک‌زن نیز مجهز باشد. سیستم هشداردهنده انواع متفاوتی دارد ازجمله سیستم هشداردهنده نشت گاز برای جلوگیری از مسمومیت و سیستم‌های اعلام حریق که توضیح داده‌شده است.
۹۸	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 غیرقابل شرب؛ • فضاهای مخصوص آقایان و بانوان و گروه‌های سنی مختلف؛ 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 صورتی‌که 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.
۹۹	مسیرهای اورژانسی	X	۳	X	X	X	مسیرهایی استاندارد با دسترسی سریع در نظر گرفته شود.
۱۰۰	سرعت‌گیر در محل‌های ورود یا گذر	X	۲	X	X	X	مشاهده و بررسی عینی.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
۱۰۱	عدم نزدیکی زمین بازی کودکان به خیابان، نهر یا غیره	X/NA	۲	X/NA	X/NA	X/NA	در مراکزی که فاقد زمین بازی کودک هستند غیرقابل تطبیق است. مشاهده و بررسی عینی.
۱۰۲	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 و نوع حصارها و شیوه نصب آنها باید مطابق با استانداردهای مربوطه باشد.
۱۰۳	عدم وجود برجستگی یا فرورفتگی ناایمن	X	۳	X	X	X	زمین بازی و تفریح فاقد برجستگی یا فرورفتگی ناایمن باشد.
۱۰۴	عدم وجود آلودگی در اطراف زمین های بازی کودکان	X/O/NA	۵	O/NA	O/NA	X/NA	در مراکزی که فاقد زمین بازی کودک هستند غیرقابل تطبیق است. تا حد امکان مرکز در محیطی آرام و فاقد آلودگی های صوتی، بصری و آب و هوایی قرار بگیرد.
۱۰۵	حریم ایمن زمین بازی با سکو تماشاچیان	X	۴	X	X	X	فاصله ایمن در بازی ها و ورزش های مختلف طبق استانداردهای مربوطه رعایت شود.
۱۰۶	جعبه کمک های اولیه	X	۳	X	X	X	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 غیره باشد.
۱۰۷	مسیرها و درهای خروج اضطراری	X	۳	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 فضاهای عمومی باید مجهز به مسیرها و در خروج اضطراری باشند بطوریکه به راحتی قابل دسترسی باشند. در علامت گذاری مسیرهای خروج اضطراری موارد ذیل باید رعایت شود: مسیرهای منتهی به خروج علامت گذاری شوند، از علائم نشان دهنده شماره طبقه استفاده شود، علائم در ارتفاع مناسب نصب شوند، علائم باید خوانا، آشکار و قابل رؤیت باشند، راه های غیرمجاز در زمان وقوع شرایط اضطرار علامت گذاری شوند. محل تجمع ایمن باید از قبل و با علائم مناسب مشخص شده باشد.
۱۰۸	غیر لغزنده بودن مسیرها	X	۲	X	X	X	کف سالن ها و راهروها را نباید بیش از حد واکس زد زیرا خطر سر خوردن وجود دارد. کارکنان مرکز باید از کفش مناسب که پا را محکم در برمی گیرد و کف آن از لاستیک عاج دار تهیه شده است استفاده کنند. تمامی مسیرهای رفت و آمد و در دسترس بازدیدکنندگان و کارکنان مرکز باید خشک و عاری از مواد لغزنده باشد.
۱۰۹	عایق کاری رطوبتی و حرارتی	X	۳	X	X	X	عایق کاری کف پشت بام از نفوذ آب باران و برف ذوب شده جلوگیری می کند. ضمن اینکه دیوارهای مجاور که در معرض باران هستند نیز در مناطق پرباران باید از عایق مناسب

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

							برخوردار باشند. علاوه بر تأسیسات حرارتی، دیوارها و سقف‌ها نیز باید از عایق حرارتی برخوردار باشند.
۱۱۰	عدم زنگ‌زدگی تجهیزات	X	۳	X	X	X	تجهیزات باید به‌طور مداوم مورد بازبینی قرار گیرد تا زنگ‌زدگی نداشته باشند.
۱۱۱	درهای ورودی تمام شیشه‌ای	X	۳	X	X	X	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.
۱۱۲	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.
۱۱۳	ایمنی برق	X	۴	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.
۱۱۴	عدم امکان ورود موجودات مزاحم	X	۳	X	X	X	تجهیزات و ورودی‌های ساختمان سالن‌ها باید به‌گونه‌ای باشد که ورود پرنده‌گان، حشرات و جوندگان به داخل آن امکان‌پذیر نباشد.
۱۱۵	وضعیت بهداشتی دفع پسماندها و پساب‌ها	X	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 زباله‌های 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.

۱۱۶	رعایت اصول پاکیزگی و بهداشتی در تأسیسات پذیرایی	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	رعایت اصول بهداشتی مطابق الزامات وزارت بهداشت و درمان در فضاهای پذیرایی مانند آشپزخانه و سالن پذیرایی و غیره الزامی است.
۱۱۷	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.
۱۱۸	رعایت اصول بهداشتی و پاکیزگی در	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	کف، سقف، دیوارها، کابین‌های دوش و در صورت وجود، پرده‌های نصب‌شده باید پاکیزه و فاقد

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

	سرویس‌های بهداشتی						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.
۱۱۹	اخذ تاییدیه‌های فنی و ایمنی	X	۵	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.
۱۲۰	گواهی‌نامه انطباق با استانداردهای ملی مرتبط	XONC	۵	XONC	XONC	XONC	برای تأیید این معیار ارزیاب باید گواهینامه‌ها و استانداردهای ملی اخذ شده توسط مرکز 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.
۱۲۱	گواهی‌نامه انطباق با استانداردهای بین‌المللی مرتبط	O	۵	O	O	O	برای تأیید این معیار ارزیاب باید گواهینامه‌ها و استانداردهای بین‌المللی اخذ شده توسط مرکز 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. به عنوان توصیه برخی از این گواهینامه‌ها عبارتند از ISO ۱۴۰۰۱-ISO ۱۸۰۰۱ OHSAS ۱۸۰۰۱-ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵

۸-۲- توسعه پایدار و دسترسی‌پذیری

۸-۲-۱- پایداری زیست محیطی، فرهنگی و اقتصادی							
۱۲۲	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 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.
۱۲۳	آموزش کارکنان در خصوص مصرف بهینه انرژی، آب، و مدیریت پایدار پسماند و پساب	X	۲	X	X	X	گواهینامه‌های آموزش ارائه شود.
۱۲۴	وجود سازوکار اطلاع‌رسانی به	O	۲	O	O	O	مشاهده و بررسی در محل.

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
	بازدیدکنندگان در خصوص اقدامات مرکز در راستای توسعه پایدار						
۱۲۵	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 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.
۱۲۶	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 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.
۱۲۷	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 موردتوجه قرار گیرد.
۱۲۸	استفاده از انرژی نو و تجدیدپذیر	O	۳	O	O	O	استفاده از انرژی‌های نو و تامین بخشی از انرژی موردنیاز از طریق منابع تجدیدپذیر مانند انرژی‌های بادی، آبی، زمین گرمایی، خورشیدی و غیره با لحاظ کردن ویژگی‌های منطقه.
۲-۸-۲- دسترس پذیری							
۱۲۹	منابع اطلاع‌رسانی 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.
۱۳۰	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 و غیره).
۱۳۱	آموزش کارکنان در خصوص پذیرش افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	X/O	۲	O	X	X	این موضوع فقط شامل کارکنان دایمی 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.
۱۳۲	سرویس بهداشتی ویژه افراد کم‌توان، ناتوان و معلول	X/O	۵	O	X	X	در هر یک از سرویس‌های بهداشتی زنانه و مردانه فضاهای مرکز، یک سرویس بهداشتی ویژه برای استفاده افراد کم‌توان، ناتوان و معلول پیش‌بینی شود.
۱۳۳	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 مرکز؛ • نصب دستگیره در تمام راهروها؛ • تلفن با شماره های برجسته؛

ردیف	معیارهای درجه بندی	ضوابط معیار	امتیاز	درجه			توضیحات
				سه	دو	یک	
							• تجهیزات، کفپوش مناسب برای افراد کم توان، ناتوان و معلول در سرویس های بهداشتی.
۱۳۴	حداقل عرض گذر افراد کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۲	O	X	X	حداقل عرض گذر معلولین مطابق با ضوابط معماری و شهرسازی و براساس تاییدیه های قانونی بنا باشد.
۱۳۵	پارکینگ ویژه افراد کم توان، ناتوان و معلول	X/O	۳	O	O	X	فضای پارکینگ باید به گونه ای طراحی شود که افراد کم توان، ناتوان و معلول بتوانند بدون هیچ گونه زحمت و خطری برای خود و دیگران به اتومبیل خود وارد و از آن خارج شوند. فضای پارکینگ مناسب افراد دارای معلولیت در نزدیک ترین مکان به ورودی مرکز در نظر گرفته شود. تعداد پارکینگ های قابل دسترسی برای افراد دارای معلولیت در پارکینگ ها حداقل ۱ پارکینگ به ازای هر ۲۵ پارکینگ است. عرض محل توقف اتومبیل افراد معلول حداقل ۳,۵ متر است.
۱۳۶	مناسب سازی ورودی فضاها برای افراد کم توان، ناتوان و معلول	X	۳	X	X	X	امکان ورود راحت و سریع افراد کم توان، ناتوان و معلول فراهم شود. مناسب سازی می تواند از طریق سطوح شیب دار، بالابر، آسانسور، پله برقی و غیره صورت پذیرد. مناسب سازی باید طبق استانداردها انجام شود.

بخش سوم: نحوه محاسبه نمرات ارزیابی

۳-۱- راهنمای علائم اختصاری ضوابط

در جدول ۱-۳ راهنمای علائم اختصاری ضوابط آورده شده است.

جدول ۱-۳- راهنمای علائم اختصاری ضوابط

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

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

۳-۲- جدول امتیازات

در جدول ۲-۳ امتیازات بدست برای کسب هر درجه آورده شده است.

جدول ۲-۳- جدول 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 ۱۰٪ 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			