



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۲۰۴۲۷

چاپ اول

۱۳۹۴

INSO

20427

1st.Edition

2016

هتل آپارتمان ها - خدمات الزامی

Apartment Hotels- Service Requirements

ICS:03.080.30

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرفکنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال میشود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل میدهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری میشود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استانداردهای کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد  
« هتل آپارتمان ها - خدمات الزامی »

**رئیس:**

شیریان، عباس  
( دکترای مدیریت و اقتصاد بین الملل )

**سمت و/یا نمایندگی**

عضو هیئت مدیره هلدینگ سیاحتی و حمل  
و نقل پارسیان

**دبیر:**

کزازی، الهام  
( فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم )

مدیر آموزش های کوتاه مدت شرکت  
مطالعات، آموزش و مشاوره سیاحتی  
گردشگران بنیاد

**اعضاء:** ( اسامی به ترتیب حروف الفبا )

آجیلیان عباسی، مهدی  
( فوق لیسانس MBA )

رئیس اتحادیه هتل آپارتمان های استان  
خراسان رضوی

براتی، مهدی  
( فوق لیسانس هتلداری )

مدیر عامل هتل پارسیان استقلال

بهاگیر، حمید

مدرس و پژوهشگر هتل داری

بیدخوری، یوسف  
( فوق لیسانس روابط بین الملل )

کارشناس مسئول واحدهای اقامتی اداره کل  
میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری  
استان خراسان رضوی

بیشمی، بهار  
( دکترای جغرافیا و برنامه ریزی روستایی )

عضو هیئت علمی پژوهشکده گردشگری  
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و  
گردشگری

توفیقی، ایرج  
( لیسانس هتلداری )

مدیر کل هتل هما تهران

حسین پور مقدم، مهدی  
(فوق لیسانس تاریخ)

کارشناس گردشگری اداره کل میراث  
فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان  
همدان

خسرو آبادی، مهدی  
(لیسانس گردشگری)

معاون سرمایه گذاری و برنامه ریزی اداره  
کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و  
گردشگری استان تهران

خسروانی نظری، سیروس  
(لیسانس مهندسی شیمی)

مدیربازاریابی گروه هتل های ملل

رحیم پور، علی  
(دکترای جغرافیای سیاسی)

مدیرعامل گروه هتل های هما

رئیس روحانی، اسدالله ژیان  
(فوق لیسانس مدیریت)

رئیس کمیته متناظر استاندارد سازی  
گردشگری و خدمات وابسته  
ISIRI/TC228

صدیق زراعتی، سیدجعفر  
(فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

کارشناس عالی اداره کل میراث فرهنگی،  
صنایع دستی و گردشگری استان خراسان  
رضوی

شجاعی، نرگس  
(فوق لیسانس مدیریت جهانگردی)

کارشناس گردشگری مرکز پژوهش های  
گردشگری دانشگاه تهران

شکری، مرتضی  
(فوق لیسانس هتلداری)

مدیرکل هتل پارسیان کوثر تهران

شهبازی، جهانگیر  
(فوق لیسانس ادبیات)

کارشناس نظارت مراکز اقامتی اداره کل  
میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری  
استان اردبیل

قادری، هنسا  
(فوق لیسانس آموزش زبان آلمانی)

دبیر کمیته متناظر استاندارد سازی  
گردشگری و خدمات وابسته  
ISIRI/TC228

مدیر بازاریابی و فروش هتل همای تهران	قاسمی، هستی (فوق لیسانس مدیریت گردشگری)
معاون شرکت هتل های پارسیان	قلیچ خانی، مجید (لیسانس هتلداری)
مدیر گروه هتل داری مرکز علمی کاربردی شرکت سیاحتی و مراکز تفریحی پارسیان	کلهری، سوزان (فوق لیسانس هتل داری)
دبیرکل انجمن اوراسیا	مجمع، محمدرضا (فوق لیسانس نساجی)
مدیرعامل شرکت آموزش، مطالعات و مشاوره سیاحتی گردشگران بنیاد	محمودی، علیرضا (دکتری جغرافیا و برنامه ریزی روستایی)
مدیرعامل شرکت سروش مدیریت تحول	مردانی، محسن (فوق لیسانس مدیریت صنعتی)
مدرس مرکز علمی کاربردی میراث مشهد	مقدس نیا، حسین (فوق لیسانس معماری)
مدیرعامل گروه هتل آپارتمان های ملل	نوروز بختیاری، محمد رضا (لیسانس مهندسی برق)
کارشناس شرکت پژوهش های گردشگری سرزمین	ناصری، عباس (لیسانس مدیریت بازرگانی)
مسئول بهداشت هتل هما تهران	وصولی پور، نفیسه (فوق لیسانس بیوتکنولوژی)

## فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ه	پیش گفتار
و	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۲	۳ تعاریف و اصطلاحات
۶	۴ خدمات پذیره
۱۳	۵ خدمات غذا و نوشیدنی
۱۶	۶ خدمات عمومی آپارتمان ها
۱۶	۱-۶ خدمات خانه داری
۱۷	۲-۶ خدمات صوتی و تصویری
۱۸	۷ خدمات ارتباطی و اداری
۱۹	۸ خدمات واکسی
۲۰	۹ خدمات لباسشویی
۲۰	۱۰ خدمات سرمایه‌گذاری گرمایش و تهویه
۲۱	۱۱ واحد (سرویس) های بهداشتی
۲۲	۱۲ حمام
۲۲	۱۳ تالار میهمان (لابی)
۲۲	۱۴ آسانسور
۲۳	۱۵ پارکینگ
۲۳	۱۶ خدمات ورزشی و تفریحی
۲۴	۱۷ خدمات اجلاس، همایش، برگزاری جشن ها و مراسم
۲۴	۱۸ خدمات ویژه میهمانان ناتوان یا کم توان
۲۵	۱۹ نمازخانه
۲۵	۲۰ خدمات فروشگاه‌ها

۲۵	خدمات پزشکی	۲۱
۲۶	خدمات بازی و نگهداری از کودکان	۲۲
۲۶	خدمات میهمان ویژه	۲۳
۲۷	اطلاع رسانی	۲۴
۳۱	ویژگی ظاهری کارکنان	۲۵
۳۲	دسترسی به کارکنان	۲۶
۳۲	آموزش کارکنان	۲۷
۳۲	رضایت مشتریان	۲۸

## پیش گفتار

استاندارد "هتل آپارتمان ها-خدمات الزامی" که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد تهیه و تدوین شده است و در دویست و پنجاه و ششمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۹۴/۱۱/۱۸ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می شود .

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت های ملی و جهانی در زمینه صنایع ، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود ، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت . بنابراین ، باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده کرد .

منبع و مآخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است :

ضوابط معماری ساختمانی و درجه بندی هتل آپارتمان های کشور، سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، سال ۱۳۸۰



## هتل آپارتمان ها - خدمات الزامی

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین حداقل الزامات خدمات کلی است که باید در هر یک از هتل آپارتمان ها، در سطوح مختلف، برای رفاه حال میهمانان و متناسب با نیازهای آن ها ارائه شود. این استاندارد مشخص می کند که به طور کلی میهمانان هتل آپارتمان ها چه انتظاراتی را می توانند داشته باشند و هتل آپارتمان ها به طور کلی چه خدماتی را باید ارائه کنند. خدمات الزامی هتل آپارتمان ها در این استاندارد در سه سطح مختلف تعیین شده است که سطح سه بالاترین درجه کیفیت خدمات را شامل می شود.

یاد آوری - سطوح کیفیت خدمات می تواند در هنگام ارزیابی هتل آپارتمان ها براساس این استاندارد ملی با نام های مختلف مانند درجه، ستاره و غیره انطباق داده شود.

این استاندارد برای تمام هتل آپارتمان ها در سراسر کشور کاربرد دارد.

### ۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن ها ارجاع داده شده است . بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می شود .

در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد ، اصلاحیه ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست . در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن ها ارجاع داده شده است ، همواره آخرین تجدید نظر و اصلاحیه های بعدی آن ها مورد نظر است .

استفاده از مراجع زیر برای این استاندارد الزامی است :

۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۲۸۲۶: هتل ها و انواع دیگر اقامتگاه های گردشگری- اصطلاح شناسی

۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۴۱۰۷: حفاظت و ایمنی در هتل ها

۳-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۷۲۱۵: هتل ها- پذیره

۴-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۴: آموزش های شغلی هتل های ۱ تا ۵ ستاره

۵-۲ مبحث بیستم مقررات ملی ساختمان - علائم و تابلوها

## ۳ تعاریف و اصطلاحات

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می رود:

۱-۳

### هتل آپارتمان

نوعی اقامتگاه گردشگری که از واحدهای آپارتمانی دارای تسهیلات خودپذیرایی مستقل و فضای خدماتی مشترک تشکیل شده است. یادآوری- هتل آپارتمان می تواند دارای تعداد محدودی سوئیت یا استودیو هم باشد.

۲-۳

### آپارتمان

نوعی واحد اقامتی که در آن تسهیلات خواب و نشیمن به طور مجزا فراهم می شود و حداقل یک آشپزخانه کوچک<sup>۱</sup> دارد.

۳-۳

### استودیو

#### **studio**

نوعی اتاق دارای تخت تاشو و آشپزخانه کوچک که فضای خواب و نشیمن در آن مجزا نشده است.

۴-۳

### بخش اطلاعات

#### **information**

بخشی از قسمت پذیره هتل آپارتمان که مسئول پاسخ گویی به میهمانان در مورد اطلاعات محلی مورد نیاز آن ها است. این بخش به عنوان اطلاعات هم نامیده می شود.

۵-۳

### خدمات بیدارباش میهمان

#### **wake up service**

بیدار کردن میهمانان در زمان مورد درخواست آن ها

---

1 Kitchenette

۶-۳

پذیرش

### reception

اقدامات لازم جهت شروع اقامت میهمان از هنگام ورود<sup>۱</sup> به هتل آپارتمان تا هنگام تسویه و خروج<sup>۲</sup> وی

۷-۳

پوشه راهنمای میهمان

### folder

پوشه ای که حاوی اطلاعات مورد نیاز میهمان در زمان اقامت وی در هتل آپارتمان است.

۸-۳

تالار میهمان

### lobby

بخشی از فضای عمومی هتل آپارتمان که دارای امکانات مناسب برای نشستن میهمان، پذیرایی مختصر و ملاقات میهمان با افراد دیگر است.

۹-۳

تسهیلات خودپذیرا

### self-catering facilities

امکانات لازم برای میهمان به نحوی که خود بتواند به پخت و پز بپردازد.

۱۰-۳

تلفن چی

### operator

فردی که در قسمت پذیره هتل آپارتمان وظیفه پاسخگویی به تلفن ها را دارد.

یاد آوری- تلفن چی می تواند با توجه به سطح هتل آپارتمان دارای وظایف دیگری مانند ارسال دورنگار و بایگانی سوابق هم باشد.

---

<sup>1</sup> Check in

<sup>2</sup> Check out

۱۱-۳

### سطح خدمات

درجه کیفیت ارائه خدمات در هتل آپارتمان ها که بالاترین آن سطح سه و پایین ترین آن سطح یک است. سطح کیفیت بر اساس ارزیابی مراجع ذی صلاح تعیین می شود و می تواند با عنوان های درجه ، ستاره یا مانند آن مطابقت داده شود.

۱۲-۳

### سوئیت

#### **suite**

نوعی واحد اقامتی که در آن تسهیلات خواب و نشیمن در مجاورت هم و به طور مجزا فراهم می شود.

۱۳-۳

### خدمات خانه داری

#### **housekeeping services**

امور مربوط به آراستگی، نظافت و فراهم آوردن برخی از ملزومات میهمان در آپارتمان ها و سایر فضاهای خصوصی و برخی از فضاهای عمومی هتل آپارتمان

۱۴-۳

### خدمات میهمان

#### **concierge**

بخشی از قسمت پذیره که مسئول ارائه برخی از خدمات مانند باربری، درباری، تهیه بلیط ورودی و یا مسافرتی و مانند آن است.

۱۵-۳

### خدمات غذا و نوشیدنی

#### **food & beverage services**

کلیه خدمات مربوط به انواع غذاها و نوشیدنی‌هایی است که به صورت های مختلف اعم از تهیه در هتل آپارتمان یا فراهم آوردن از تأمین کننده بیرونی، در هتل آپارتمان ارائه می‌شود.

۱۶-۳

ذخیره جا

### **reservation**

فرایند پیش فروش کردن آپارتمان ها، سوئیت ها و استودیوهای هتل آپارتمان به روش های مختلف

۱۷-۳

صندوق پذیره

### **cashier**

قسمتی از بخش مالی هتل آپارتمان که در بخشی از میز پذیرش استقرار دارد و به طور مستقیم به منظور دریافت و پرداخت وجوه با میهمانان هتل آپارتمان در ارتباط است.

۱۸-۳

فهرست غذا

### **menu**

فهرستی از غذاها، پیش غذاها، نوشیدنی ها و دسرهای قابل ارائه در یک رستوران یا قهوه سرا

۱۹-۳

قهوه سرا

### **coffee shop**

محلی که در آن نوشیدنی های سرد و گرم و برخی از غذاهای سبک به میهمانان ارائه می شود.

۲۰-۳

مرکز تجاری

### **business center**

بخشی از هتل آپارتمان که انجام امور اداری و تجاری مورد درخواست میهمانان را به عهده دارد.

۲۱-۳

مسئول پارک خودرو

### **parking valet**

فردی که مسئولیت جا به جا کردن و پارک کردن خودروی میهمان در هتل آپارتمان را دارد.

۲۲-۳

مینی بار

اقلام مختصر خوراکی و نوشیدنی که برای استفاده میهمان در یخچال آپارتمان قرار داده می شود.

۲۳-۳

چمدان بر

**bellboy/ bellman**

فردی که وظیفه اصلی او در هتل آپارتمان حمل بار و اثاثیه میهمان است.

۲۴-۳

میهمان ویژه

**very important person (VIP)**

میهمانی که به علت های مختلف برای هتل آپارتمان مهم محسوب می شود و خدمات ویژه‌ای از طرف هتل آپارتمان دریافت می کند.

#### ۴ خدمات پذیره

خدمات پذیره در هتل آپارتمان ها؛ از نظر شیوه انجام کار؛ باید مطابق با استاندارد ملی ایران، شماره ۱۷۱۲۵ باشد. خدمات قابل ارائه این بخش از هتل آپارتمان به میهمانان، مختلف و در سطوح مختلف هتل آپارتمان ها متفاوت است.

#### ۱-۴ خدمات تلفن چی

خدمات تلفن چی باید قابلیت ارائه به دو زبان را داشته باشد. این خدمات در هتل آپارتمان ها شامل موارد زیر است:

- پاسخ گویی به تلفن تماس گیرندگان از خارج هتل آپارتمان

- پاسخ گویی به درخواست های تلفنی میهمانان هتل آپارتمان

- دریافت و ارسال پیغام های مربوط به میهمانان

## - دریافت و ارسال نمابر

۴-۱-۱ ارائه خدمات تلفن چپی توسط فردی مشخص که وظیفه آن ارائه این خدمات است در هتل آپارتمان هایی که بنا به درجه خود در بالاترین سطح قراردادند، الزامی است. این خدمات در ساعات شب می تواند توسط هر یک از کارکنان قسمت پذیره ارائه شود.

۴-۱-۲ ارائه خدمات تلفن چپی در هتل آپارتمان های دارای سطح یک و دو می تواند توسط هر یک از کارکنان قسمت پذیره انجام شود.

۴-۱-۳ امکان تنظیم سامانه تلفن برای خدمات بیدارباش در هتل آپارتمان های سطح سه باید برای میهمانان فراهم باشد. راهنمای استفاده از سامانه تلفن برای خدمات بیدارباش باید در آپارتمان ها موجود باشد.

۴-۱-۴ ارائه خدمات بیدارباش در هتل آپارتمان ها در هر زمان که میهمان درخواست کند باید ارائه شود.

## ۴-۲ خدمات ذخیره جا

۴-۲-۱ ذخیره جا در هتل آپارتمان ها باید به روش های حضوری، تلفنی، ارسال نمابر و رایانامه<sup>۱</sup> امکان پذیر باشد.

۴-۲-۲ ارائه خدمات ذخیره جا از طریق سامانه های اینترنتی در هتل آپارتمان های سطح سه علاوه بر روش های حضوری و تلفنی الزامی است. به کارگیری سامانه های اینترنتی ذخیره جا در هتل آپارتمان های سطح دو و یک توصیه می شود.

یاد آوری - سامانه های اینترنتی شامل رایانامه، سامانه ذخیره جای مرکزی<sup>۲</sup>، یا تارنما<sup>۳</sup>ی هتل آپارتمان است.

۴-۲-۳ ارائه خدمات ذخیره جا در هتل آپارتمان ها باید همراه با توضیح روشنی از قیمت آپارتمان ها و سایر خدمات هتل آپارتمان و هرگونه هزینه اضافه مانند حق سرویس و مالیات و ... باشد. در صورتی که هزینه ای برای خدمات اضافه یا تسهیلات هتل آپارتمان به صورت مجزا دریافت می شود باید هنگام ذخیره جا به اطلاع مشتری رسانده شود.

---

1 Email

2 Central Reservation System

3 Website

۴-۲-۴ در زمان ارائه خدمات ذخیره جا در هتل آپارتمان ها باید محدودیت ها، ممنوعیت ها و مقررات حاکم بر هتل آپارتمان مثل ساعت ورود و خروج و مانند آن، همچنین شرایط باطل کردن ذخیره جا به مشتری اعلام شود.

۴-۲-۵ در هتل آپارتمان ها بخش پذیرش و ذخیره جا می تواند ادغام شود.

۴-۲-۶ تفکیک بخش پذیرش و ذخیره جا در هتل آپارتمان های سطح سه توصیه می شود. در این صورت در ساعاتی که بخش ذخیره آپارتمان تعطیل باشد، انجام وظایف این بخش به عهده پذیرش است.

۴-۲-۷ خدمات ذخیره جا در هتل آپارتمان های سطح سه باید حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی قابل ارائه باشد. ارائه خدمات ذخیره جا به زبان غالب میهمانان هتل آپارتمان علاوه بر دو زبان دیگر توصیه می شود.

۴-۲-۸ دریافت اطلاعات دقیق و کامل، شامل نام مشتری، زمان ورود و خروج، نوع آپارتمان مورد درخواست، درخواست های ویژه و اطلاعات تماس مشتری به هنگام ارائه خدمات ذخیره جا الزامی است.

۴-۲-۹ در صورت قطعی شدن ذخیره جا باید تأییدیه ذخیره جا<sup>۱</sup> صادر و برای مشتری به شیوه مورد درخواست او ارسال شود.

۴-۲-۱۰ استفاده از نرم افزار ذخیره جا برای هتل آپارتمان های سطح سه الزامی است.

#### ۴-۳ خدمات پذیرش

۴-۳-۱ در صورتی که میهمان بدون ذخیره جا به هتل آپارتمان مراجعه کند، پذیرش باید اطلاعات مندرج در بندهای ۴-۲-۳ و ۴-۲-۴ را به طور کامل در اختیار میهمان قرار دهد.

۴-۳-۲ پذیرش در هتل آپارتمان ها باید به صورت ۲۴ ساعته فعال باشد.

۴-۳-۳ تعداد کارکنان پذیرش در ساعات مختلف شبانه روز باید به گونه ای باشد که انجام مراحل مختلف با کمترین معطلی باشد. چنانچه بنا به دلایلی میهمان ناچار از منتظر شدن بیش از پنج دقیقه برای نوبت باشد، توصیه می شود محلی برای نشستن وی (و همراهانش) فراهم شود و در صورت امکان فرم های مربوط در همین زمان برای تسریع در کار، برای تکمیل در اختیار وی قرار داده شود.



۴-۳-۴ در صورتی که ارائه هر یک از خدمات الزامی هتل آپارتمان در مدت اقامت میهمان با اشکال یا محدودیت هایی مواجه است باید در بدو ورود به میهمان اطلاع رسانی شود.

۴-۳-۵ پذیرش باید در قبال دریافت مدارک و پول مشتری به او رسید ممهور به مهر هتل آپارتمان ارائه کند.

۴-۳-۶ بخش پذیرش هتل آپارتمان های سطح یک و دو باید توانایی برقراری ارتباط به زبان انگلیسی با میهمانان غیر فارسی زبان را داشته باشد.

۴-۳-۷ هر یک از کارکنان بخش پذیرش هتل آپارتمان های سطح سه هستند، باید به زبان انگلیسی تسلط داشته باشند. تسلط کارکنان بخش پذیرش به زبان انگلیسی باید توسط مراجع ذی صلاح مورد تأیید باشد.

۴-۳-۸ در صورتی که هتل آپارتمان دارای میهمانان زیادی با یک ملیت یا زبان خاص است توصیه می شود حداقل یکی از کارکنان پذیرش به زبان مربوطه مسلط باشند.

۴-۳-۹ پذیرش باید اطلاعات لازم در مورد چگونگی برقراری ارتباط با بخش پذیرش را در بدو ورود میهمان به او ارائه کند.

#### ۴-۴ خدمات تسویه حساب میهمان

خدمات تسویه حساب میهمان در قسمت صندوق پذیره انجام می شود. خدمات این بخش باید الزامات زیر را در بر داشته باشد:

۴-۴-۱ صورت حساب میهمان باید حاوی جزییات هزینه ها و مورد تأیید مراجع دارای صلاحیت باشد.

۴-۴-۲ ارائه صورت حساب به میهمان باید به صورت رسمی و ممهور به مهر هتل آپارتمان باشد.

۴-۴-۳ ارائه صورت حساب باید در هر زمان بنا به درخواست میهمان میسر باشد.

۴-۴-۴ تسویه حساب باید از طریق شیوه های نوین پرداخت (مانند کارت خوان)، برای میهمانان امکان پذیر باشد.

#### ۴-۵ خدمات نگهداری اثاثیه و امانات

##### ۴-۵-۱ نگهداری امانات

امانات میهمان شامل پول، اشیای گران قیمت، مدارک و اسنادی است که برای میهمان دارای ارزش است. نگهداری از امانات میهمان هتل آپارتمان شامل الزامات زیر است:

۴-۵-۱-۱ در صورت درخواست میهمان، هتل آپارتمان باید نسبت به نگهداری از امانات وی در صندوق امانات اقدام و در قبال آن رسید ارائه کرده و امانات را فقط در صورت دریافت رسید تحویل دهد.

۴-۵-۱-۲ هتل آپارتمان های سطح سه باید دارای صندوق شخصی در کلیه آپارتمان ها باشند. صندوق های امانات باید در جایی داخل آپارتمان نصب شده و قابلیت جابه جایی نداشته باشد.

۴-۵-۱-۳ نحوه استفاده از صندوق های امانات باید مکتوب و در معرض دید میهمان قرار گرفته و به آن ها اطلاع رسانی شود.

۴-۵-۱-۴ برای ارائه خدمات نگهداری امانات نباید هزینه اضافه ای از میهمان دریافت شود.

##### ۴-۵-۲ نگهداری اثاثیه

اثاثیه میهمان شامل چمدان، اقلام بسته بندی شده، صندلی چرخ دار و اشیایی است که امکان نگهداری آن ها در صندوق امانات وجود ندارد. در نگهداری از اثاثیه میهمان باید الزامات زیر مورد نظر قرار گیرد:

۴-۵-۲-۱ هتل آپارتمان ها باید دارای فضای مناسب، متناسب با ظرفیت هتل آپارتمان و مجزا از سایر قسمت ها برای ارائه خدمات نگهداری از اثاثیه میهمان باشد.

۴-۵-۲-۲ خدمات نگهداری از اثاثیه میهمان در هتل آپارتمان های سطح سه هستند باید مسئول مشخص داشته باشد.

۴-۵-۲-۳ در قبال اثاثیه ای که از میهمان تحویل گرفته می شود باید رسید دارای نام و امضای تحویل گیرنده یا مهر هتل آپارتمان ارائه شود و اثاثیه باید فقط با دریافت رسید تحویل داده شود.

۴-۵-۲-۴ در صورتی که میهمان قبل از آماده شدن آپارتمان وارد هتل آپارتمان شود، باید تا قبل از آماده شدن آپارتمان امکان استفاده از خدمات نگهداری اثاثیه را داشته باشد.

۴-۵-۲-۵ در صورتی که میهمان پس از تخلیه آپارتمان برای ساعات محدودی درخواست استفاده از خدمات نگهداری اثاثیه را داشته باشد باید بتواند زیر نظر مدیر هتل و مطابق با قوانین مراجع ذی صلاح از این خدمات استفاده کند.

۴-۵-۲-۶ برای ارائه خدمات نگهداری اثاثیه میهمان نباید هزینه جداگانه ای از میهمان دریافت شود.

۴-۵-۲-۷ فضای نگهداری اثاثیه باید شامل فضای طبقه بندی شده مناسب برای نگهداری چمدان و بسته های مسافران باشد.

#### ۴-۶ خدمات حمل بار و راهنمایی میهمانان

۴-۶-۱ ارائه خدمات حمل بار در هتل آپارتمان های سطح یک و دو الزامی نیست با این حال در صورتی که میهمان دارای شرایط ویژه بوده و نیاز به کمک برای حمل اثاثیه خود داشته باشد، این خدمات باید توسط هر یک از کارکنان هتل آپارتمان ارائه شود.

۴-۶-۲ ارائه خدمات حمل بار در هتل آپارتمان های سطح دو و سه باید توسط چمدان بر انجام شود.

۴-۶-۳ راهنمایی میهمان به آپارتمان در هتل آپارتمان های سطح یک و دو توسط هر یک از کارکنان می تواند انجام شود.

۴-۶-۴ راهنمایی میهمان به آپارتمان در هتل آپارتمان های سطح سه توسط چمدان بر انجام می شود.

۴-۶-۵ فردی که میهمان را به آپارتمان راهنمایی می کند باید علاوه بر بازکردن در و قراردادن وسایل میهمان، مختصراً او را با خدمات هتل آپارتمان، آپارتمان و وسایل آن آشنا کند.

۴-۶-۶ در هتل آپارتمان های سطح سه، باید راهنما یا میهمان بر آشنا به زبان انگلیسی (در صورت نیاز، زبان های دیگر با توجه به میهمانان غالب هتل آپارتمان) وجود داشته باشد.

#### ۴-۷ خدمات درباری

ارائه خدمات درباری توسط دربان، شامل انجام تشریفات خوشامد گویی به میهمانان، بازکردن در هتل آپارتمان برای میهمان و در صورت نیاز صدا کردن مسئول پارک خودرو برای پارک کردن خودروی میهمان در هتل آپارتمان های سطح سه، الزامی است.

#### ۴-۸ خدمات رساندن پیغام و اطلاعات

۴-۸-۱ پیغام های مربوط به میهمانان در هتل آپارتمان های سطح سه، باید به محض دریافت به اطلاع آن ها رسانده شود.

یادآوری ۱- سامانه ارسال پیغام به میهمان متناسب با درجه هتل آپارتمان طراحی و اجرا می شود.

۴-۸-۲ پیغام های میهمانان در هتل آپارتمان های سطح یک و دو باید در قسمت پذیرش ثبت و به میهمان رسانده شود. چنانچه میهمان در خارج از هتل آپارتمان باشد باید پیغام به محض ورود میهمان به وی رسانده شود. توصیه می شود پیام در اتاق میهمان قرار داده شود و پس از ورود میهمان به هتل آپارتمان به وی یادآوری شود.

۴-۸-۳ اطلاعات محلی مورد نیاز میهمانان در هتل آپارتمان ها باید به صورت بروشورها و اطلاعات مکتوب روی میز پذیرش و در پوشه راهنمای میهمان در آپارتمان ها وجود داشته باشد.

۴-۸-۴ در هتل آپارتمان ها روزنامه باید در قسمت تالار میهمان در دسترس باشد. در هتل آپارتمان های سطح سه، علاوه بر لزوم در دسترس بودن روزنامه در قسمت تالار میهمان، در صورت درخواست میهمان باید روزنامه در اختیار وی قرار گیرد.

۴-۸-۵ استفاده از تلویزیون های مدار بسته<sup>۱</sup> و رایانامه صوتی<sup>۲</sup> برای ارسال پیغام در هتل آپارتمان های سطح سه توصیه می شود.

#### ۴-۹ سایر خدمات

۴-۹-۱ در هتل آپارتمان های سطح سه باید امکان تبدیل ارز به ریال در داخل هتل آپارتمان وجود داشته باشد. نرخ تبدیل ارز باید به میهمان اطلاع داده شود.

۴-۹-۲ در هتل آپارتمان های سطح سه، توصیه می شود در صورت درخواست میهمان، خدمات ذخیره جا در تئاتر، سینما و ...، همچنین تهیه انواع بلیط های ورودی مورد نیاز مانند موزه ها، مراکز تفریحی و فرهنگی محلی یا بلیط قطار و هواپیما انجام شود.

---

1 Interactive TV.

2 Voice mail

۳-۹-۴ در هتل آپارتمان هایی که دارای بالاترین سطح از درجه هستند خدمات تاکسی سرویس باید به عنوان بخشی از خدمات هتل آپارتمان با فضای مشخص در هتل آپارتمان وجود داشته باشد. هزینه خدمات تاکسی می تواند به صورت مستقیم پرداخت یا به حساب میهمان منظور شود.

۴-۹-۴ در هتل آپارتمان های سطح دو و سه درخواست خدمات تاکسی برای میهمان باید از قسمت پذیرش انجام شود.

۵-۹-۴ نظارت بر کیفیت خدمات تاکسی سرویس طرف قرارداد هتل آپارتمان از نظر حرفه ای بودن و برخورد صحیح با میهمانان، از جمله مسؤولیت های هتل آپارتمان است.

۶-۹-۴ وجود پیشخوان راهنمای گردشگری در هتل آپارتمان های سطح سه الزامی است.

## ۵ خدمات غذا و نوشیدنی

در هتل آپارتمان ها میهمان می تواند غذای خود را در داخل آپارتمان پخت و پز کند. بنابراین آپارتمان ها باید دارای امکانات پخت و پز، تهیه نوشیدنی گرم و ملزومات نگهداری و صرف غذا و نوشیدنی باشند. این امکانات بر اساس درجات هتل آپارتمان ها باید در اختیار میهمان قرار داده شود.

الزامات ارائه خدمات غذا و نوشیدنی در هتل آپارتمان ها مطابق با بندهای زیر است:

### ۱-۵ خدمات صبحانه

۱-۱-۵ ارائه خدمات صبحانه در هتل آپارتمان ها الزامی است.

۲-۱-۵ هتل آپارتمان های سطح دو و سه باید امکان ارائه خدمات صبحانه در فضای غیر از آپارتمان را داشته باشند.

۳-۱-۵ امکان ارائه خدمات صبحانه در فضای غیر از آپارتمان در هتل آپارتمان های سطح یک توصیه می شود.

۴-۱-۵ مدت زمان ارائه صبحانه نباید کمتر از ۲ ساعت باشد و ساعات ارائه صبحانه باید به صورتی باشد که ۸ تا ۹ صبح را در بر گیرد.

۵-۱-۵ در صورتی که هزینه اضافی بابت خدمات صبحانه دریافت می شود، باید به میهمان اطلاع داده شود.

۵-۱-۶ در هتل آپارتمان های سطح دو ارائه خدمات صبحانه می تواند فقط به صورت بوفه باشد. در صورتی که خدمات صبحانه به صورت بوفه نباشد، باید فهرست تهیه و برای سفارش در اختیار میهمان قرار داده شود.

۵-۱-۷ در هتل آپارتمان های دارای سطح سه در صورت درخواست میهمان خدمات میزبانی باید به صورت کامل ارائه شود.

۵-۱-۸ در هتل آپارتمان های سطح سه صبحانه باید شامل تنوعی از صبحانه سرد و گرم، نوشیدنی های متنوع گرم و سرد مخصوص صبحانه، میوه و چند نوع نان باشد.

۵-۱-۹ ارائه خدمات صبحانه به میهمانان غیر مقیم هتل آپارتمان بلامانع است. با این حال اولویت ارائه این خدمات با میهمانان مقیم هتل است. قیمت اقلام صبحانه و سایر هزینه ها باید مشخص بوده و به میهمانان اعلام شود.

۵-۱-۱۰ ارائه خدمات غذا در اتاق<sup>۱</sup> برای صبحانه میهمان الزامی است.

#### ۵-۲ خدمات ناهار و شام

۵-۲-۱ هتل آپارتمان ها باید بتوانند در صورت درخواست میهمان خدمات ناهار و شام را ارائه کنند.

۵-۲-۲ در صورت وجود هر نوع غذا خوری یا رستوران در هتل آپارتمان ها، باید الزامات و استانداردهای آن رعایت شود.

۵-۲-۳ در صورت وجود رستوران یا هر نوع غذاخوری دیگر در هتل آپارتمان، غذاخوری کارکنان باید از آن مجزا باشد.

۵-۲-۴ فهرست و چگونگی سفارش غذاهای قابل ارائه برای ناهار و شام باید با قیمت مشخص و حداقل به صورت دو زبان فارسی و انگلیسی در اختیار میهمانان قرار گیرد.

۵-۲-۵ فهرست غذا در هتل آپارتمان های سطح سه باید حداقل یک نوع غذای رژیمی و یک نوع غذای گیاهخواران را شامل شود.

۵-۲-۶ ارائه خدمات غذا در اتاق باید در هتل آپارتمان ها وجود داشته باشد. شرایط و هزینه های ارائه این خدمات باید به صورت روشن در اختیار میهمانان قرار داده شود.

## ۵-۳ خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک

۵-۳-۱ ارائه نوشیدنی های سرد و گرم در فضای عمومی عمومی هتل آپارتمان های دارای سطح یک از درجه توصیه می شود.

۵-۳-۲ در هتل آپارتمان های دارای سطح دو، نوشیدنی های سرد و گرم باید در تالار میهمان در طول روز و شب ها تا نیمه شب قابل ارائه به میهمانان باشد.

۵-۳-۳ ارائه نوشیدنی های سرد و گرم محلی؛ علاوه بر سایر نوشیدنی ها؛ با رعایت الزامات بهداشتی مربوطه توصیه می شود.

۵-۳-۴ در هتل آپارتمان های سطح سه خدمات نوشیدنی های سرد و گرم باید دارای شرایط زیر باشد:

- برای ارائه خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک باید فضایی به عنوان قهوه سرا وجود داشته باشد. این فضا می تواند با تالار میهمان در هتل آپارتمان ادغام شود مشروط به این که ظرفیت لازم را داشته باشد.

- خدمات قهوه سرا باید به صورت ۲۴ ساعته برای میهمانان هتل آپارتمان قابل ارائه باشد.

- قهوه سرای هتل آپارتمان باید دارای فهرست مناسب نوشیدنی ها، شیرینی ها، دسرها و غذاهای سبک قابل ارائه باشد.

- قیمت اقلام موجود در فهرست قهوه سرا، و سایر هزینه ها مانند حق سرویس و مالیات باید مشخص باشد. به گونه ای که قیمت قابل پرداخت برای میهمان قابل تشخیص باشد.

- فهرست اقلام مورد ارائه در قهوه سرا باید حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی قابل ارائه باشد. در هتل آپارتمان هایی که میهمانان زیادی به زبان خاص دارند وجود فهرست اقلام مورد ارائه به زبان مورد نظر هم توصیه می شود.

- قهوه سرای هتل آپارتمان باید بتواند به میهمانان غیر مقیم هتل آپارتمان هم خدمات ارائه کند.

## ۶ خدمات عمومی آپارتمان ها

### ۶-۱ خدمات خانه داری

#### ۶-۱-۱ آپارتمان ها

۶-۱-۱-۱ کلیه قسمت های آپارتمان ها هر روز باید نظافت و مرتب شود. مگر این که میهمان درخواست کند که این کار انجام نشود. بهتر است برنامه نظافت آپارتمان ها و فاصله تعویض ملحفه ها در بدو ورود بامیهمان هماهنگ شود.

۶-۱-۱-۲ تخت های اتاق خواب ها هر روز باید مرتب شده و ملحفه آن ها تعویض شود.

یاد آوری- در صورتی که هتل آپارتمان از خط مشی مبنی بر حفظ محیط زیست تبعیت می کند، می تواند موضوع را به اطلاع میهمان برساند و در صورت موافقت میهمان فاصله تعویض ملحفه ها را بیشتر کند.

۶-۱-۱-۳ هر گونه نقص از قبیل شکستگی و خرابی وسایل باید توسط خانه دار گزارش شده و جایگزینی یا تعمیر وسایل فوراً انجام شود.

۶-۱-۱-۴ هر گونه وسیله یا تجهیزاتی که به دلیل فرسودگی، معیوب یا غیر بهداشتی هستند، باید تعویض شوند.

۶-۱-۱-۵ ملزومات مصرفی روزانه<sup>۱</sup> باید هر روز مورد بررسی قرار گرفته و در صورت نیاز جایگزین شود.

۶-۱-۱-۶ دیوارها، کف پوش ها و درها باید عاری از وجود هر گونه لکه باشند.

۶-۱-۱-۷ خدمات خانه داری در هتل آپارتمان های سطح یک و دو، باید در ۱ نوبت کاری ارائه شود.

۶-۱-۱-۸ خدمات خانه داری در هتل آپارتمان های سطح سه باید به صورت ۲۴ ساعته قابل ارائه باشد. در این سطح از هتل آپارتمان ها میهمان می تواند در هر زمان از روز درخواست نظافت مجدد آپارتمان را داشته باشد. این درخواست نباید هزینه ای را در برداشته باشد.

#### ۶-۱-۲ سرویس های بهداشتی و حمام ها

۶-۱-۲-۱ سرویس های بهداشتی و حمام ها هر روز باید نظافت شوند مگر این که میهمان درخواست کند که این کار انجام نشود.

۶-۱-۲-۲ حوله های حمام ها و دست و صورت در صورت استفاده باید هر روز تعویض شوند.

<sup>1</sup> Amenities



**یادآوری** - در صورتی که هتل از خط مشی مبنی بر حفظ محیط زیست تبعیت می کند، می تواند موضوع را به اطلاع میهمان برساند و در صورت موافقت حوله ها با درخواست میهمان تعویض شوند.

۳-۲-۱-۶ سرویس های بهداشتی و وان حمام باید مطابق با دستورالعمل های مشخص شده در هتل آپارتمان تمیز و ضدعفونی شوند.

۴-۲-۱-۶ لوازم بهداشتی باید مورد بررسی قرار گرفته و در صورت نیاز تکمیل یا جایگزین شود.

۵-۲-۱-۶ دیوارها، کف و در سرویس های بهداشتی، وان، توالت، زیر دوشی ها و شیرآلات باید عاری از لکه و جرم باشند.

## ۲-۶ خدمات صوتی و تصویری

### ۱-۲-۶ تلویزیون

۱-۱-۲-۶ خدمات تلویزیون در کلیه آپارتمان های هتل آپارتمان ها الزامی است.

۲-۱-۲-۶ در هتل آپارتمان های سطح یک و دو، علاوه بر کانال های داخلی، کانال های خبری ماهواره ای با مجوز لازم باید برای میهمان قابل استفاده باشد.

۳-۱-۲-۶ در هتل آپارتمان های سطح سه علاوه بر کانال های داخلی، کانال های ماهواره ای دارای مجوز به زبان های مختلف و کانال های مخصوص پخش فیلم باید برای میهمان قابل استفاده باشد.

۴-۱-۲-۶ توصیه می شود فهرست کانال های تلویزیون داخل آپارتمان ها در دسترس میهمانان قرار داده شود.

۵-۱-۲-۶ کانال های موجود از نظر دسترسی و عدم وجود مشکل قبل از تحویل هر آپارتمان به میهمان باید بررسی شود.

### ۲-۲-۶ رادیو

وجود رادیو برای آپارتمان ها در همه هتل آپارتمان ها الزامی است. ایستگاه های رادیویی می تواند از طریق سیستم تلویزیون در دسترس میهمان قرار گیرد.

## ۷ خدمات ارتباطی و اداری

### ۷-۱ خدمات تلفن

#### ۷-۱-۱ خدمات تلفن در اتاق

۷-۱-۱-۱ در کلیه هتل آپارتمان ها میهمان باید بتواند شماره تلفن های داخلی و خارج از هتل آپارتمان را از داخل آپارتمان شماره گیری کند.

۷-۱-۱-۲ در هتل آپارتمان های سطح سه میهمان باید بتواند از اپراتور درخواست کند که شماره مورد نظر او را شماره گیری و به تلفن آپارتمان وصل کند.

۷-۱-۱-۳ در مورد خدمات تلفن در آپارتمان اطلاعات زیر باید در اختیار میهمان قرار داده شود:

- هزینه مکالمات داخل شهری
- هزینه مکالمات خارج شهری در ساعت های گران و ارزان
- هزینه مکالمات خارج کشور در ساعت های گران و ارزان
- توضیحات روشن درباره ساعت های گران و ارزان و مکالمات راه دور
- نحوه مکالمه با بخش های مختلف داخل هتل آپارتمان
- نحوه برقراری تماس های داخلی و خارجی از داخل آپارتمان

#### ۷-۱-۲ خدمات تلفن عمومی

۷-۱-۲-۱ در هتل آپارتمان های سطح یک علاوه بر تلفن آپارتمان ها باید در طول ۲۴ ساعت تلفن عمومی در دسترس میهمان باشد.

۷-۱-۲-۲ در هتل آپارتمان های سطح دو و سه علاوه بر تلفن آپارتمان ها در طول ۲۴ ساعت باید تلفن عمومی با حریم مشخص و امکانات لازم برای استفاده آسان سالمندان و بیماران در دسترس باشد.

#### ۷-۱-۳ خدمات تلفن همراه

۷-۱-۳-۱ در هتل آپارتمان های سطح سه باید امکانات لازم برای شارژ باطری انواع تلفن همراه را داشته باشند.

۷-۱-۳-۲ توصیه می شود در هتل آپارتمان های سطح سه امکان تهیه سیم کارت های اعتباری ارزان قیمت و شارژ سیم کارت های اعتباری فراهم باشد.

#### ۷-۲ خدمات اینترنت

۷-۲-۱ در هتل آپارتمان های سطح یک وجود خدمات اینترنت در صورت نیاز میهمان باید قابل ارائه باشد. ارائه این خدمات در آپارتمان ها الزامی نیست.

۷-۲-۲ در هتل آپارتمان های سطح دو و سه خدمات اینترنت باید در آپارتمان ها نیز به میهمانان قابل ارائه باشد.

۷-۲-۳ در صورتی که استفاده از اینترنت هزینه جداگانه ای را در بر داشته باشد باید به اطلاع میهمان رسانده شود.

#### ۷-۳ خدمات تجاری

۸-۳-۱ در هتل آپارتمان های سطح سه باید مکان ارائه خدمات اینترنت، دریافت و ارسال نامبر، تایپ و شخصی برای ارائه این خدمت وجود داشته باشد. محل ارائه این خدمت باید از بخش اداری هتل مجزا باشد. این خدمات تجاری باید بتواند بدون محدودیت ساعت به میهمانان ارائه شود.

۸-۳-۲ هزینه ارائه خدمات تجاری باید برای میهمان روشن و مشخص باشد.

#### ۸ خدمات واکس کفش

۹-۱ در هتل آپارتمان ها علاوه بر وسایل موجود در آپارتمان ها، ارائه خدمات واکس از طریق دستگاه های مخصوص پولیش کفش که در فضاهای عمومی هتل آپارتمان قابل دسترسی باشد الزامی است.

۹-۲ در هتل آپارتمان های سطح سه میهمان باید بتواند خدمات واکس زدن کفش را از خانه داری درخواست کند.

## ۹ خدمات لباس شویی

- ۹-۱ وجود خدمات لباس شویی در هتل آپارتمان های سطح یک توصیه می شود.
- ۹-۲ در هتل آپارتمان های سطح یک در صورتی که میهمان درخواست کند باید اتو و میز اتو در اختیار وی گذاشته شود.
- ۹-۳ در هتل آپارتمان های سطح دو خدمات لباس شویی و اتو حتما باید توسط هتل آپارتمان ارائه شود، حتی در صورتی که بخش لباس شویی در هتل آپارتمان وجود نداشته باشد.
- ۹-۴ در صورتی که هتل آپارتمان سطح دو خدمات لباس شویی و اتو را برون سپاری کرده باشد، تضمین کیفیت این خدمات به عهده هتل آپارتمان است.
- ۹-۵ ارائه خدمات لباس شویی، اتو و تعمیرات البسه باید در هتل آپارتمان های سطح سه، وجود داشته باشد. برون سپاری خدمات به صورت برون سپاری شده توصیه نمی شود. ایجاد امکانات مربوط به شستشو و اتوی لباس در آپارتمان ها در این سطح توصیه می شود.
- ۹-۶ در هتل آپارتمان های سطح سه درخواست خدمات لباس شویی باید از داخل آپارتمان برای میهمانان امکان پذیر باشد.
- ۹-۷ شیوه مناسب، زمان و مقررات مربوط به تحویل دادن و تحویل گرفتن لباس میهمان برای ارائه خدمات لباس شویی و اتو باید تعریف شده و به شکل مناسب به میهمان اطلاع رسانی شود.
- ۹-۸ نرخ خدمات لباس شویی و اتو باید با جزئیات کامل مشخص و قبل از سفارش به صورت مکتوب به میهمان اطلاع رسانی شود.

## ۱۰ خدمات سرمایش، گرمایش و تهویه

- ۱۰-۱ در همه هتل آپارتمان ها سامانه سرمایش و گرمایش داخل آپارتمان ها باید قابلیت تنظیم و روشن و خاموش کردن توسط میهمان را داشته باشد. تنظیم دمای هوای آپارتمان ها نباید از خارج آن ها کنترل شود.
- ۱۰-۲ امکان استفاده از هوای تازه و جریان آن باید برای میهمانان در همه آپارتمان ها امکان پذیر باشد.
- ۱۰-۳ دما و تهویه سرویس بهداشتی و حمام آپارتمان ها باید به گونه ای تنظیم شود که بتواند آسایش میهمان را در استفاده از این تسهیلات فراهم کند.

## ۱۱ واحد (سرویس) های بهداشتی

### ۱-۱۱ واحدهای بهداشتی آپارتمان ها

وجود واحد بهداشتی ایرانی در برخی از اتاق ها در هتل آپارتمان ها توصیه می شود. توصیه می شود نوع واحد بهداشتی (ایرانی یا فرنگی) هنگام ذخیره جا به میهمانان به ویژه به میهمانان دارای مشکلات حرکتی یا معلولیت اطلاع داده شود.

### ۲-۱۱ واحدهای بهداشتی عمومی

۱-۲-۱۱ در صورتی که واحدهای بهداشتی آپارتمان ها از نوع فرنگی هستند، توصیه می شود حداقل یک چشمه واحد بهداشتی ایرانی در هر راهروی طبقاتی که آپارتمان ها در آن ها واقع هستند وجود داشته باشد.

۲-۲-۱۱ در سایر فضاهای هتل آپارتمان واحدهای بهداشتی عمومی باید با توجه به نیاز میهمانان ساکن و غیر ساکن در هتل آپارتمان وجود داشته باشد.

۳-۲-۱۱ واحدهای بهداشتی عمومی باید برای خانم ها و آقایان با علائم مخصوص قابل تشخیص باشند.

۴-۲-۱۱ فضای روشویی و توالت در واحدهای بهداشتی عمومی باید کاملا مجزا باشد.

۵-۲-۱۱ واحدهای بهداشتی موجود در فضاهای عمومی باید دارای پیش ورودی مناسب و به صورتی واقع شده باشند که هنگام باز شدن در، از فضای عمومی قابل دیده شدن نباشد.

۶-۲-۱۱ توصیه می شود محل و امکانات مناسب در واحد بهداشتی عمومی برای تعویض پوشک کودکان تعبیه شود.

۷-۲-۱۱ واحدهای بهداشتی عمومی باید دارای آب گرم و سرد و تهویه باشند.

۸-۲-۱۱ تعداد دفعات نظافت واحدهای بهداشتی عمومی باید با توجه به میزان استفاده میهمانان در ساعات و وقت های مختلف تعیین و حداقل دو بار در روز را شامل شود. زمان و دفعات نظافت واحدهای بهداشتی باید در چک لیست ثبت شود و حداقل دو بار در شبانه روز مورد بازرسی قرار گیرد.

۹-۲-۱۱ واحدهای بهداشتی عمومی باید دارای تجهیزات لازم برای قراردادن وسایل اضافی میهمانان باشد.

## ۱۲ حمام

### ۱-۱۲ حمام اتاق ها

۱-۱-۱۲ فضای دوش/ حمام و سرویس بهداشتی باید با جدا کننده مناسب تفکیک شود.

۱۲-۱-۲ وجود وان یا نبودن آن باید از قبل به میهمان اطلاع رسانی شود.

### ۱۳ تالار میهمان (لابی)

۱-۱۳ تالار میهمان در هتل آپارتمان ها باید امکان نشستن، پذیرایی مختصر و رفع خستگی را برای میهمان فراهم کند.

۱۳-۲ خدمات پذیرایی در هتل آپارتمان های سطح دو باید از ده صبح تا ده شب در تالار میهمان قابل ارائه باشد.

۱۳-۳ خدمات پذیرایی در هتل آپارتمان های سطح سه باید به صورت ۲۴ ساعته در تالار میهمان قابل ارائه باشد.

## ۱۴ آسانسور

۱-۱۴ ارائه خدمات آسانسور برای هتل آپارتمان های سطح دو و یک که بیش از دو طبقه بر روی همکف داشته باشند الزامی است. وجود یا عدم وجود آسانسور باید هنگام ذخیره جا به میهمان اطلاع داده شود.

۱۴-۲ ارائه خدمات آسانسور برای هتل آپارتمان های سطح سه درجه هستند الزامی است.

۱۴-۳ در هتل آپارتمان های سطح سه آسانسور مخصوص میهمانان باید از آسانسور کارکنان به طور کامل مجزا باشد.

۱۴-۴ تعداد و ظرفیت آسانسورها باید متناسب با ظرفیت هتل آپارتمان باشد.

۱۴-۵ آسانسور باید دارای سیستم ارتباط و اعلام خرابی از داخل کابین بوده و دارای مسئول مشخص با ارائه خدمات ۲۴ ساعته باشد.

۱۴-۶ آسانسورهای هتل آپارتمان باید دارای استانداردهای لازم و گواهی تأیید این استانداردها مطابق نظر مراجع ذی صلاح باشند.

## ۱۵ پارکینگ

۱-۱۵ ارائه خدمات پارکینگ برای هتل آپارتمان ها الزامی است.

۲-۱۵ خدمات پارکینگ برای میهمانان مقیم هتل آپارتمان باید به صورت رایگان باشد.

۳-۱۵ فضای اختصاص داده شده در پارکینگ برای هر خودرو باید شماره گذاری و خط کشی شده و مشخص باشد. خط کشی ها باید به گونه ای باشد که رفت و آمد برای هر خودرو بدون مزاحمت و به راحتی میسر باشد.

۴-۱۵ توصیه می شود در هتل آپارتمان های سطح سه هستند خدمات شستشوی اتوموبیل به میهمانان قابل ارائه باشد.

۵-۱۵ پارکینگ هتل آپارتمان باید دارای مسئول مشخص باشد.

۶-۱۵ در هتل آپارتمان های سطح سه، باید امکان پارک و خارج کردن خودرو از پارکینگ توسط مسئول پارک خودرو وجود داشته باشد.

۷-۱۵ توصیه می شود در هتل آپارتمان های سطح سه، حداقل ۵۰٪ فضای پارکینگ به صورت سرپوشیده باشد.

۸-۱۵ هتل آپارتمان هایی که دارای تالار یا سالن کنفرانس هستند باید دارای ظرفیت پارکینگ مناسب با این نوع کاربری هم باشند.

## ۱۶ خدمات ورزشی و تفریحی

۱-۱۶ وجود خدمات ورزشی و تفریحی نظیر استخر، سونا و جکوزی، سالن بدن سازی، بیلارد یا سایر ورزش ها برای هتل آپارتمان های سطح سه الزامی است.

۲-۱۶ هر یک از فضاهای ورزشی موجود در هتل آپارتمان باید دارای مجوزهای لازم از مراجع ذی صلاح باشند.

۳-۱۶ در صورتی که هتل آپارتمان به لحاظ موقعیت جغرافیایی دسترسی به ساحل داشته و ورزش ها و تفریحات آبی را داشته باشد وجود استخر داخل هتل آپارتمان، سونا و جکوزی الزامی نیست. ارائه چنین خدماتی برای این هتل آپارتمان ها توصیه می شود.

۴-۱۶ هر یک از خدمات ورزشی موجود در هتل آپارتمان ها باید دارای مسئول مشخص باشد. مسئول هر یک از بخش های ارائه کننده خدمات ورزشی باید میهمانان را در خصوص احتیاط های لازم و سن و شرایط استفاده راهنمایی کند مگر آن که وسیله مورد نظر فاقد شرایط خاص باشد.

۵-۱۶ خدمات ورزشی و تفریحی هتل آپارتمان باید برای همه میهمانان قابل استفاده باشد.

۶-۱۶ محدودیت های احتمالی استفاده از خدمات ورزشی و تفریحی هتل آپارتمان باید در زمان پذیرش میهمان و در زمان ذخیره جا به میهمان اطلاع رسانی شود.

۷-۱۶ قوانین و مقررات و نرخ استفاده از خدمات ورزشی و تفریحی هتل آپارتمان باید به صورت واضح به میهمانان اطلاع رسانی شود.

### **۱۷ خدمات برگزاری اجلاس ها، همایش ها، رویدادها و جشن ها و مراسم**

۱-۱۷ وجود امکانات و فضاهای لازم مانند سالن های کنفرانس، آمفی تئاتر، اتاق جلسات و تالار برای ارائه خدمات اجلاس، همایش، برگزاری جشن ها و مراسم در آپارتمان هایی که دارای بالاترین سطح درجه هستند توصیه می شود.

۲-۱۷ سالن های اختصاص داده شده به برگزاری جشن ها و مراسم باید از رستوران/ رستوران های هتل آپارتمان مجزا باشند.

۳-۱۷ جشن ها و مراسم هتل باید به گونه ای باشد که از نظر ایجاد سروصدا و رفت و آمد برای سایر میهمانان هتل آپارتمان مزاحمت ایجاد نکند.

### **۱۸ خدمات ویژه میهمانان ناتوان یا کم توان**

۱-۱۸ ورودی هتل آپارتمان ها باید شرایط لازم برای ورود میهمانان با صندلی چرخ دار را داشته باشد.

۲-۱۸ دسترسی به قسمت های مختلف هتل آپارتمان باید با صندلی چرخ دار امکان پذیر باشد.

۳-۱۸ در هتل آپارتمان ها باید سرویس بهداشتی عمومی مخصوص میهمانانی که با صندلی چرخ دار حرکت می کنند تعبیه شده باشد.



۱۸-۴ وجود اتاق هایی با تسهیلات مناسب برای میهمانانی که با صندلی چرخ دار حرکت می کنند در هتل آپارتمان ها الزامی است.

۱۸-۵ وجود یا عدم وجود آسانسور باید هنگام ذخیره جا به میهمان اطلاع داده شود.

## ۱۹ نمازخانه

۱۹-۱ وجود نمازخانه مطابق الزامات تعیین شده توسط مراجع ذی صلاح برای کلیه هتل آپارتمان ها الزامی است.

۱۹-۲ در صورت وجود رستوران در هتل آپارتمان، نمازخانه باید در محلی واقع شود که استفاده از آن برای میهمانان غیر مقیم بدون دسترسی به طبقات اتاق ها امکان پذیر باشد.

۱۹-۳ جهت قبله در نمازخانه باید مشخص باشد.

۱۹-۴ نمازخانه باید برای خانم ها و آقایان به صورت مجزا وجود داشته و با علائم مخصوص مشخص باشد.

۱۹-۵ نمازخانه باید بدون محدودیت زمانی در دسترس میهمانان باشد.

## ۲۰ خدمات فروشگاه

۲۰-۱ وجود خدمات فروشگاه در هتل آپارتمان های سطح سه الزامی است.

۲۰-۲ فروشگاه های هتل آپارتمان باید در فضاهای عمومی بوده و دسترسی به آن ها از داخل هتل آپارتمان ممکن باشد.

۲۰-۳ خدمات فروشگاه های هتل آپارتمان می تواند شامل فروشگاه گل، عطریات، جواهرات، صنایع دستی و سوغات و عتیقه، غرفه فروش کتاب و مجلات و غیره باشد. عرضه سوغات خاص منطقه در فروشگاه توصیه می شود.

## ۲۱ خدمات پزشکی

در کلیه هتل آپارتمان ها در شرایط اضطراری باید امکان دسترسی سریع به پزشک یا مرکز درمانی وجود داشته باشد. در صورت نیاز میهمان به همراهی باید فرد مناسب از سوی هتل آپارتمان همراه میهمان گردد.

## ۲۲ خدمات بازی و نگهداری از کودکان

ارائه خدمات بازی و نگهداری از کودکان در هتل آپارتمان های دارای درجات متوسط و بالا توصیه می شود. در صورت ارائه این خدمات نکات ایمنی ، امنیتی و بهداشتی باید رعایت شود و مسئولیت نگهداری صحیح از کودکان باید با هتل آپارتمان باشد.

## ۲۳ خدمات میهمانان ویژه

هتل آپارتمان های سطح سه، باید امکان ارائه خدمات میهمانان ویژه را در صورت درخواست و پرداخت هزینه آن به هتل آپارتمان داشته باشند. جزئیات این خدمات مطابق بندهای ۱-۲۴ تا ۶-۲۴ است.

### ۱-۲۳ استقبال

از میهمان ویژه باید در پایانه ای که میهمان از طریق آن وارد می شود (فرودگاه، ایستگاه قطار و ...) توسط فردی مناسب با شرایط و موقعیت میهمان استقبال شود. ورود میهمان به هتل آپارتمان باید با خوشامدگویی و انجام تشریفات لازم همراه باشد. در صورت ارائه این خدمت، چگونگی شناسایی میهمان یا فرد استقبال کننده باید از قبل با میهمان هماهنگ شود و نام و شماره تلفن همراه فرد استقبال کننده در اختیار میهمان قرار داده شود.

### ۲-۲۳ حمل و نقل

۱-۲-۲۳ حمل و نقل میهمان ویژه باید با وسیله نقلیه از قبل آماده شده و شامل موارد زیر باشد:

- از پایانه حمل و نقل تا هتل آپارتمان

- از هتل آپارتمان به پایانه حمل و نقل

- به جاهایی که میهمان قصد رفتن به آن ها را دارد.

۲-۲-۲۳ حمل وسایل میهمان از زمان استقبال تا زمان بدرقه میهمان توسط فردی که برای این کار در نظر گرفته شده است انجام شود.

### ۳-۲۳ اقامت دادن

۱-۳-۲۳ اقامت میهمان ویژه هتل آپارتمان باید در یکی از بهترین آپارتمان ها یا حتی الامکان آپارتمان مورد درخواست وی باشد.

۲۳-۳-۲ تکمیل کارت ثبت نام میهمان نباید مانند سایر میهمانان و پشت میز پذیرش انجام شود. این مراحل باید بعد از وارد شدن ، نشستن و پذیرایی مختصر، یا در آپارتمان میهمان انجام شود.

۲۳-۳-۳ دمای هوای آپارتمان میهمان باید قبل از ورود تنظیم شده باشد.

۲۳-۳-۴ در آپارتمان میهمان باید گل طبیعی تازه قرار داده شود.

۲۳-۴-۴ پذیرایی

۲۳-۴-۱ در بدو ورود میهمان باید پذیرایی مختصر انجام شود.

۲۳-۴-۲ شیرینی و نوشیدنی به همراه تجهیزات مناسب پذیرایی باید در اتاق میهمان قرار داده شود.

۲۳-۴-۳ پذیرایی میهمان ویژه در رستوران و قهوه سرای هتل آپارتمان در هر شرایطی باید با خدمات میزبانی و تشریفات لازم همراه باشد.

۲۳-۵-۵ همراهی

۲۳-۵-۱ ورود میهمان ویژه باید به همه بخش های هتل آپارتمان که با میهمان در ارتباط هستند برای ارائه خدمات ویژه اعلام شود.

۲۳-۵-۲ میهمان باید در صورت نیاز با فرد مناسب با شرایط و موقعیت وی، در طول مدت اقامت در هتل آپارتمان، داخل و خارج از هتل آپارتمان همراهی شود. این همراهی نباید موجب ایجاد مزاحمت برای میهمان شود. تلفن فرد همراه باید در اختیار میهمان ویژه قرارداد شده و در تمام مدت اقامت در دسترس باشد.

۲۳-۶-۶ بدرقه

۲۳-۶-۱ در صورتی که میهمان نیاز به تهیه بلیط، مجوز خروج و یا هر مورد دیگری داشته باشد، قبل از خروج باید کمک لازم به وی انجام شود.

۲۳-۶-۲ خروج میهمان ویژه از هتل آپارتمان باید با بدرقه میهمان و تقدیم یادبود همراه باشد.

۲۴ اطلاع رسانی

اطلاع رسانی در خصوص خدمات هتل آپارتمان به سه روش اطلاعات نوشتاری ، تابلوهای علائم و توضیحات شفاهی به افراد حاضر در هتل آپارتمان ارائه می شود که ویژگی های هر یک از آن ها به شرح زیر است.

## ۱-۲۴ تابلوهای اطلاع رسانی

تابلوهای اطلاع رسانی شامل تابلوهایی هستند که به دو صورت می توانند وجود داشته باشند:

- تابلوهایی که فقط در آن ها از نمادهای قابل درک توسط عموم مردم استفاده می شود.
- تابلوهایی که علاوه بر نمادها، یک متن کوتاه مکمل نیز وجود دارد.

موارد استفاده از این تابلوها و شرایط آن ها به شرح زیر است:

۱-۱-۲۴ علائم تصویری به کار گرفته شده در تابلوها باید از نظر نماد مورد استفاده، رنگ و شکل هندسی تابلو، اطلاعات لازم را منتقل کند.

۲-۱-۲۴ به کارگیری علائم باید تابع قوانین و مقررات مشخص شده در مبحث بیستم مقررات ملی ساختمان باشد.

۳-۱-۲۴ هر یک از فضاهایی که میهمان در هتل آپارتمان با آن ها در ارتباط است باید دارای تابلوی اطلاع رسانی باشد.

۴-۱-۲۴ مسیر دسترسی به فضاها و خدمات مورد نیاز میهمان باید با تابلوهای نشان دهنده مسیر مشخص شده باشند.

۵-۱-۲۴ در صورت استفاده از علائم نوری، رنگ مورد استفاده در علامت باید با مفهوم علامت هماهنگ باشد.

۶-۱-۲۴ استفاده از متن مکمل همراه با نماد در تابلوهای اطلاع رسانی، حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی باشد.

۷-۱-۲۴ علائم ترافیکی مورد استفاده در پارکینگ و فضای باز هتل آپارتمان باید با علائم ترافیکی که در کشور استفاده می شود مطابقت داشته باشد.

۸-۱-۲۴ تابلوی حاوی نقشه راهنمای موقعیت هر آپارتمان نسبت به پلکان اضطراری باید در هر آپارتمان به نحوی که به راحتی برای میهمان قابل دیدن باشد، نصب شود.

## ۲۴-۲ اطلاعات نوشتاری

اطلاعات نوشتاری اطلاعاتی هستند که به صورت بروشور حاوی متن و یا تابلوهای حاوی متون نوشتاری در اختیار افراد یا در معرض دید آن ها قرار می گیرند. کلیه اطلاعات نوشتاری در هتل آپارتمان ها باید حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی باشند.

## ۲۴-۲-۱ پوشه اطلاعات مورد نیاز میهمان

پوشه اطلاعات مورد نیاز میهمان، مجموعه ای از اطلاعات مورد نیاز میهمان در هتل آپارتمان است که باید در هر یک از آپارتمان ها وجود داشته و در اختیار میهمان قرار داده شود. این پوشه باید دارای شرایط زیر باشد:

۲۴-۲-۱-۱ از نظر شکل ظاهری مرتب و دارای جلد و ورق های مناسب باشد.

۲۴-۲-۱-۲ دارای اطلاعات زیر باشد:

- تلفن های داخلی ضروری هتل آپارتمان
- تلفن های داخل شهری مورد نیاز میهمان
- نقشه شهر و موقعیت هتل آپارتمان در نقشه
- اوقات شرعی
- معرفی خدمات هتل آپارتمان و ساعات دسترسی به هر یک از خدمات هتل آپارتمان و ذکر رایگان یا هزینه دار بودن هر یک از خدمات
- ساعات ارائه خدمات صبحانه، نهار و شام
- نکات و مسائل ایمنی که به هنگام اقامت در هتل آپارتمان باید به آن ها توجه شود.
- نکات و مسائل ایمنی مربوط به استفاده از وسایل پخت و پز داخل آپارتمان
- فهرست تلفن های ضروری و مراکز تفریحی و فرهنگی و ....
- نکات مربوط به خدمات روم سرویس هتل آپارتمان
- نرخ مکالمات تلفنی داخل شهر، خارج شهر و خارج از کشور
- هزینه اینترنت

- نرخ خدمات لباس شویی
- محدودیت ها و ممنوعیت های هتل آپارتمان
- فهرست کانال های تلویزیون
- نحوه ی تنظیم تلفن بیدارباش
- دسترسی به خدمات پزشکی
- دسترسی به خدمات حمل و نقل
- سایر اطلاعات مربوط به خدمات دیگر مورد ارائه در هتل آپارتمان ها

#### ۲-۲-۲۴ تابلوهای نوشتاری

تابلوهای نوشتاری باید حاوی اطلاعاتی در مورد ساعات دسترسی به خدمات فضاهای عمومی مختلف موجود در هتل آپارتمان و محدودیت های احتمالی استفاده از خدمات باشد.

#### ۳-۲-۲۴ اطلاعات تارنمای هتل آپارتمان

۱-۳-۲-۲۴ داشتن تارنمای اختصاصی برای هتل آپارتمان های سطح سه الزامی و برای سایر سطوح توصیه می شود. تارنمای هتل آپارتمان ها باید دارای ویژگی های زیر باشند:

- دست کم به دو زبان فارسی و انگلیسی در دسترس باشند.
- دارای اطلاعات کاملی از مکان هتل آپارتمان، مسیرهای دسترسی و فاصله هتل آپارتمان تا انواع پایانه های شهری باشند.
- دارای اطلاعات کاملی از انواع خدمات هتل آپارتمان، محدودیت ها و نرخ های خدمات و امکانات هتل آپارتمان باشند.
- اطلاعاتی در مورد نحوه ذخیره آپارتمان را ارائه کنند.
- عکس های واقعی از فضاهای هتل آپارتمان را به نمایش بگذارند.
- دارای اطلاعاتی از رویدادهای هتل آپارتمان باشند.

- دارای اطلاعات مربوط به ارائه خدمات غذا در هتل آپارتمان باشند.
- در صورتی که هتل آپارتمان در مقصد گردشگری خاصی است که میهمانان معمولاً برای استفاده از آن‌ها در هتل آپارتمان مورد نظر اقامت می‌کنند ارائه اطلاعات مربوط، آب و هوا و غیره نیز توصیه می‌شود.
- مثال ۱: در هتل آپارتمان‌هایی که در کنار چشمه‌های آب گرم قرار دارند ارائه اطلاعات مربوط به امکانات استفاده از آب گرم در هتل آپارتمان یا فاصله مراکزی که نزدیک به هتل آپارتمان است ارائه شود.
- مثال ۲: در هتل آپارتمان‌هایی که کنار زیارتگاه‌ها قرار دارند ارائه اطلاعات مربوط به دسترسی به زیارتگاه، رویدادهای مذهبی و مانند آن ارائه شود.

#### ۲۴-۳ اطلاعات شفاهی

در بدو ورود میهمان ارائه اطلاعات اولیه به صورت شفاهی در مورد هتل آپارتمان و خدمات آن توسط کارکنان قسمت پذیره به میهمان الزامی است.

#### ۲۵ ویژگی ظاهری کارکنان هتل آپارتمان‌ها

- ۱-۲۵ کارکنان هتل آپارتمان‌ها باید دارای ظاهر آراسته و لباس مرتب و اتو کشیده باشند.
- ۲-۲۵ توجه خاص به بهداشت شخصی کارکنان هتل آپارتمان، به ویژه ظاهر تمیز الزامی است.
- ۳-۲۵ استفاده از لباس همسان<sup>۱</sup> برای کارکنان هتل آپارتمان‌هایی که دارای بالاترین سطح درجه هستند الزامی است. لباس همسان کارکنان باید به صورتی باشد که آن‌ها را به راحتی از میهمانان متمایز کند.
- ۴-۲۵ بهتر است لباس‌های همسان نشانی از معیارهای ملی، فرهنگی و بومی باشد.
- ۵-۲۵ استفاده از برچسب برای کارکنان هتل آپارتمان‌هایی که دارای بالاترین سطح درجه هستند الزامی است. اتیکت کارکنان باید نشان دهنده اسم و قسمتی که در آن خدمت ارائه می‌کنند باشد.

---

1 Uniform

## ۲۶ دسترسی به کارکنان

در هتل آپارتمان ها میهمانان باید بتوانند به صورت ۲۴ ساعته به کارکنان دسترسی داشته باشند.

## ۲۷ آموزش کارکنان

۱-۲۷ کلیه کارکنان شاغل در هتل آپارتمان باید آموزش های شغلی خود را بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۴ و با شرایط زیر طی کرده باشند:

۱-۱-۲۷ آموزش کارکنان هتل آپارتمان هایی که دارای پایین ترین سطح درجه هستند باید مطابق با آموزش های الزامی هتل های ۲ ستاره باشد.

۲-۱-۲۷ آموزش کارکنان هتل آپارتمان های دارای درجه متوسط باید مطابق با آموزش های هتل های ۳ ستاره باشد.

۳-۱-۲۷ آموزش کارکنان هتل آپارتمان هایی که دارای بالاترین سطح درجه هستند باید مطابق با آموزش های هتل های ۵ ستاره باشد.

۴-۱-۲۷ هتل آپارتمان باید دارای برنامه بازآموزی برای کلیه کارکنان باشد.

۵-۱-۲۷ مستندات آموزش کلیه کارکنان باید در پرونده های آن ها موجود و در دسترس باشد.

## ۲۸ رضایت مشتریان

۱-۲۸ در هتل آپارتمان ها شکایات میهمانان باید ثبت شوند.

۲-۲۸ هتل آپارتمان باید دارای دستورالعملی برای چگونگی دریافت و بررسی شکایات و پیشنهادات مشتریان باشد. در هتل آپارتمان ها شکایات دریافت شده از میهمانان باید پردازش شده و به سرعت بررسی شوند، به گونه ای که تا جای ممکن در طول اقامت میهمان در هتل آپارتمان نتیجه بررسی به میهمان ارائه شود. پیگیری شکایات نباید سبب ناراحتی مضاعف و صرف وقت میهمان شود. استفاده از استاندارد های رضایت مشتری (مانند سری ۱۰۰۰۰ ایزو) توصیه می شود.

۳-۲۸ فرم نظرسنجی و پیشنهادها و انتقادها باید در همه آپارتمان ها قرار داده شده و از میهمان درخواست شود آن را در صندوق پیشنهادات بیاندازد. نتایج بررسی های شکایات و پیشنهادات مشتریان باید در فواصل زمانی



معین که بیش از سه ماه نباشد، تحلیل و ریشه یابی شده و برای بهبود خدمات در برنامه ریزی دوره های بعدی (سه ماهه، شش ماهه، سالانه و...) مورد استفاده قرار گیرد.