



ریاست جمهوری

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری

معاونت توسعه و تجهیز منابع

استاندارد کیفیت خدمات گردشگری

**شرح ارائه خدمات ، مشخصات و ضوابط فنی ،
بهداشتی ، تجهیزاتی و درجه بندی
واحد های پذیرائی بین راهی کشور**

تمهیه و تدوین: دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت

پائیز ۱۳۸۳



ریاست جمهوری
تیمس سازمان

تاریخ:

شماره:

مدیر کل / رئیس محترم سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان

در راستای ارائه خدمات استاندارد شده به گردشگران و مسافران داخلی و خارجی و به منظور ارتقاء کیفیت سرویس، توسعه و تجهیز واحدها و بکارگیری نیروی انسانی آموزش دیده در مراکز اقامتی و پذیرائی کشور، به استناد تبصره یک ماده ۱۱ آئین نامه «ایجاد، اصلاح، تکمیل، درجه بندی و نرنگذاری تأسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها» شرح ارائه خدمات، مشخصات و ضوابط فنی، بهداشتی و تجهیزاتی استاندارد شده واحدهای پذیرایی بین راهی درجه یک، دو و سه کشور که توسط دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت معاونت توسعه و تجهیز منابع تدوین و به تصویب اینجانب رسیده است جهت اجرا ابلاغ می گردد. شایسته است دستور فرمائید موضوع به نحو مقتضی به اطلاع کلیه واحدهای پذیرایی بین راهی استان رسانیده شود.

بدیهی است رعایت استانداردهای مورد نظر برای واحدهای جدیدی که موفق به اخذ موافقت اصولی برای تأسیس و بهره برداری می شوند اجباری بوده و همچنین واحدهای موجود موظفند حداکثر ظرف مدت یکسال وضعیت خود را با استانداردهای ابلاغی تطبیق نمایند. به منظور ارتقاء سطح واحدهای موجود سازمان تسهیلات ارزان قیمت را با اولویت به این واحدها اختصاص خواهند داد. ای

سید حسین مرعشی

رونوشت:

جناب آقای دکتر رحیم پور مدیر کل محترم دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت جهت پیگیری

۸۳۲۱۱-۲۳۶۳۹
۸۵۱۲۱۸

شرح ارائه خدمات ، مشخصات ، ضوابط فنی ، بهداشتی ، تجهیزاتی
و درجه بندی واحدهای پذیرائی بین راهی کشور

شماره مدرک: S120801

| توزیع نسخ | تصویب کننده | تأیید کننده | تنظیم کننده |
|--|---|----------------------------|-------------------------------------|
| ۱- میراث فرهنگی و گردشگری استانها | معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان میراث فرهنگی و گردشگری | معاونت توسعه و تجهیز منابع | دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت |
| ۲- دفتر تدوین استانداردهای فنی و نظارت | | | |
| ۳- عوامال تطبیق استانداردهای گردشگری | | | |

تجدید نظر و تغییرات

| شماره تجدید نظر | تاریخ تجدید نظر | شرح تغییرات |
|-----------------|-----------------|-------------|
| | | |

هدف:

در راستای اجرای ماده ۱۱ آئین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه بندی و نرخگذاری تاسیسات گردشگری و نظارت بر فعالیت آنها و تبصره های ذیل آن و مشخص شدن ملاک های ارتقاء سطح خدمات و سرویس دهی واحدهای پذیرائی بین راهی کشور ضوابط فنی و بهداشتی و شرح مشخصات خدمات ، تجهیزات و درجه بندی اینگونه واحدها ، تدوین شده است.

دامنه:

سازمان میراث فرهنگی و گردشگری و کلیه واحدهای پذیرائی بین راهی سطح کشور

منابع و مأخذ:

- آئین نامه ایجاد ، اصلاح ، تکمیل ، درجه بندی و نرخگذاری و نظارت بر فعالیت آنها

-AA Quality Standard For Recognised Guest Accommodation

فهرست

مقدمه

۱- رستوران

۱-۱- غذا و آشامیدنی

۲- اتاق خواب

۲-۱- تسهیلات متصل به اتاق خواب

شرایط کلی

وسایل

حمام یا زیر دوشی باید استاندارد مناسبی از لحاظ موارد زیر داشته باشند:

تسهیلات شست و شو

دستشویی‌ها

۳- فضاهای عمومی

۳-۱- پارکینگ

۳-۲- سرویسهای بهداشتی عمومی

۳-۳- مسجد یا نمازخانه

۳-۴- گرمایش و سرمایش

۳-۵- راهروها و راه پله‌ها

۳-۶- آسانسورها

۴- نیروی انسانی و آموزش

۵- مقررات الزامی

۵-۱- ایمنی و امنیت

۵-۲- حفظ و نگهداری

۵-۳- ساعت کار واحد پذیرائی

۵-۴- جدول نرخ

مقدمه

واحدهای پذیرایی بین راهی با هدف ارائه خدمات به مسافرین جاده ای ایجاد می شوند. در اینگونه واحدها تکیه زیادی به موضوع پذیرایی، غذا و نوشابه وجود دارد. ساختمان واحدهای پذیرایی بین راهی باید از ابتدا به همین منظور طراحی و ساخته شده باشد و حتی واحدهایی که قبل از این وجود داشته اند باید حداقل امکانات و تأسیسات ساختمانی مناسب را برای ارائه خدمات داشته باشند.

یک واحد پذیرایی بین راهی علاوه بر خدمات رستوران، غذا و نوشیدنی می تواند امکانات خواب را نیز برای مسافرین داشته باشد. اتاق خوابها در واحدهای پذیرایی بین راهی لازم به داشتن تجهیزاتی مانند مثل ها نیستند. می توانند و امکانات تجهیزات کمتر و ساده تری استفاده نمایند. به همین دلیل ارزان تر هستند. داشتن امکانات خواب برای واحدهای پذیرایی بین راهی اجباری نیست. واحدهای پذیرایی بین راهی در سه سطح درجه یک، درجه دو و درجه سه درجه بندی می شوند و در ارزیابی امتیازات، کلیه امکانات، تجهیزات و خدمات موجود در هر واحد مورد ارزیابی قرار می گیرند و به هر مورد ممکن است امتیازی بین صفر تا ۱۰ تعلق بگیرد.

کسب امتیاز صفر برای هیچ موردی پذیرفتنی نبوده و واحد پذیرایی بین راهی که در ارزیابی امتیازات در مواردی امتیاز صفر کسب کرده است، باید سریعاً نسبت به برطرف نمودن نواقص اقدام نماید.

برای کسب درجه ۳، واحد پذیرایی بین راهی باید در ارزیابی امتیازات، در کلیه موارد حداقل امتیاز یک را کسب نموده و میانگین مجموع امتیازات آن نیز کمتر از ۲ نباشد. برای کسب درجه ۲، واحد پذیرایی بین راهی باید در ارزیابی امتیازات، در کلیه موارد حداقل امتیاز ۳ را کسب نموده و میانگین مجموع امتیازات آن نیز کمتر از ۵ نباشد. برای کسب درجه ۱، واحد پذیرایی بین راهی باید در ارزیابی امتیازات، در کلیه موارد حداقل امتیاز ۶ را کسب نموده و میانگین مجموع امتیازات آن نیز کمتر از ۸ نباشد.

| سطح امتیازات | درجه |
|---|--------|
| حداقل امتیاز در هر مورد نباید کمتر از ۶ و میانگین مجموع امتیازات باید بالاتر از ۸ باشد. | درجه ۱ |
| حداقل امتیاز در هر مورد نباید کمتر از ۳ و میانگین مجموع امتیازات باید بالاتر از ۵ باشد. | درجه ۲ |
| حداقل امتیاز در هر مورد نباید کمتر از ۱ و میانگین مجموع امتیازات باید بالاتر از ۲ باشد. | درجه ۳ |

بنابراین در واحدهای پذیرایی بین راهی بالاترین سطح کیفیت خدمات، تجهیزات و امکانات، در درجه ۱ و پایین ترین سطح قابل قبول نیز در واحد پذیرایی درجه ۳ وجود دارد.

۱- رستوران

رستوران مهمترین بخش یک واحد پذیرائی بین‌راهی است. بنابر این نه تنها وجود رستوران در واحد پذیرائی بین‌راهی الزامی است، بلکه ارائه خدمات به صورت حرفه‌ای در اینگونه واحدها مورد انتظار است. تنوع غذایی و اشربه و مواد غذایی سبک از مزیت‌های یک واحد پذیرائی محسوب می‌شود.

در ارزیابی امتیازات رستوران، سطح کیفی خدمات، تجهیزات و تأسیسات ساختمانی واحد پذیرائی مد نظر قرار می‌گیرد. اما تنوع غذایی و اشربه و خدمات قابل ارائه در واحد پذیرائی نیز در این ارزیابی بسیار مؤثر است.

رعایت موازین بهداشتی ضروری است و داشتن تأیید اداره بهداشت محیط برای هر یک از واحدها الزامی است. سطح آگاهی و آموزش نیروی انسانی شاغل در رستوران بسیار اهمیت دارد. کلیه پرسنلی که در رستوران و یا آشپزخانه مشغول به کار هستند باید به وظایف خود کاملاً آشنا باشند.

لوکس بودن تجهیزات و تزئینات ساختمان و تمیزی در کسب امتیاز بسیار مؤثر است. استفاده از ظروف استاندارد، لیوان و آبخوری، دستمال سفره و رومیزی مناسب الزامی است. و استفاده از مواد غذایی سالم و مرغوب از همه چیز مهمتر است. هر چه سطح کیفی خدمات بهتر باشد امتیاز بهتری به واحد تعلق می‌گیرد.

این سیستم درجه‌بندی به واحدهای کوچک امکان می‌دهد تا با ارائه خدمات مطلوب‌تر و کیفیت بهتر، بتوانند به درجات بالاتر دست یابند. در این سیستم کیفیت خدمات ارائه شده اهمیت بیشتری نسبت به اندازه تأسیسات ساختمانی دارد.

استانداردها بر مبنای حد انتظار و نیازهای مسافران تعیین شده‌اند.

در طراحی رستوران کلیه استانداردهای مربوط به ایجاد و ارائه خدمات رستوران باید رعایت شده باشد. برای ارائه خدمات مربوط به رستوران فضاهای مناسب و استاندارد باید پیش بینی شود. کلیه فضاها، تأسیسات، امکانات و تجهیزات لازم از قبیل آشپزخانه، سالن رستوران، انبار مواد غذایی، آبدارخانه، سردخانه‌های زیر صفر و بالای صفر، سیستم دفع فاضلاب، سیستم گرمایش، سرمایش و تهویه، وسایل، ظروف و میز و صندلی و ... با توجه به ظرفیت مورد نیاز واحد با رعایت استانداردهای مربوطه باید پیش بینی شده باشد.

گذاشتن زیر سیگاری بر روی میزهای غذا خوری ممنوع است و می‌بایست تابلوهای هشدار دهنده عدم استعمال دخانیات در معرض دید میهمانان نصب گردد.

۱-۱- غذا و آشامیدنی

کارکنان واحد باید شناخت کافی درباره‌ی مواد غذایی و آشامیدنی داشته باشند و خدمات لازم را فراهم کنند. تعداد کارکنان باید با ظرفیت واحد متناسب باشد تا بتوان خدمات پذیرائی از میهمانان را بسرعت انجام داد. بهداشت فردی باید کاملاً رعایت شود. کارکنان متین و مودب باید استاندارد مناسبی از توجه به میهمان را ارائه کنند.

ارائه صبحانه به میهمانان مقیم و عبوری الزامی است. صبحانه می‌تواند به صورت بوفه هم ارائه شود. اما اقلامی مانند شیر، پنیر، کره، مربا، خامه، عسل، چای، قهوه، نان تازه، تخم مرغ، سرشیر و سایر مواد لبنی باید وجود داشته باشد. صبحانه پخته شده در صورت درخواست مسافر آماده می‌شود.

ناهار و شام باید به صورت متنوع در منوی رستوران وجود داشته باشد. و به صورت حرفه‌ای به میهمانان ارائه شود.

وجود تنوع در غذا، نوشیدنی و خدمات یک واحد پذیرائی بین‌راهی، نیازمند دارا بودن امکانات، فضای مناسب، تجهیزات و نیروی انسانی آموزش دیده می‌باشد. در صورتی که هر یک از واحدهای پذیرائی بین‌راهی، فاقد این شرایط برای ارائه یک یا چند نوع از خدمات و سرویسهای خود باشد، مجاز به ارائه آن سرویسها به صورت ناقص به میهمانان نیست. در جریان عملیات ارزیابی و کارشناسی واحد پذیرائی بین‌راهی، به این موضوع توجه خاص می‌شود و بهره بردار از ارائه هر نوع سرویس و خدماتی که امکان ارائه کامل و مطلوب آن به میهمان وجود نداشته باشد، منع خواهد شد. در صورتی که ارائه سرویس یا خدمات مذکور برای واحدهای پذیرائی بین‌راهی الزامی باشد، ادامه فعالیت واحد با این شرایط امکان پذیر نخواهد بود.

واحدهای پذیرائی بین‌راهی با توجه به امکانات، فضا، تجهیزات و نیروی انسانی خود می‌تواند نوعی خاص از غذا و نوشیدنی و خدمات را به صورت تخصصی ارائه نماید. به عنوان مثال یک واحد پذیرائی به علت کوچک بودن فضای آشپزخانه خود فقط نوع خاصی از غذا و نوشیدنی را ارائه می‌نماید. مانند کبابی، چلوکبابی، قهوه‌خانه، ساندویچی (Fast Food)، کله پزی و ... اینگونه واحدها بر اساس کیفیت و سطح خدمات و سرویسی که ارائه می‌نمایند مطابق این

استانداردها درجه‌بندی خواهند شد و خارج از محدوده مجوز خود مجاز به فعالیت نیستند.

واحدهای پذیرائی بین‌راهی که دارای امکانات، تجهیزات، تاسیسات، فضای مناسب و نیروی انسانی آموزش دیده کافی باشند می‌توانند تنوع کاملی از خدمات غذا و نوشیدنی را ارائه نمایند و تحت عنوان رستوران فعالیت نمایند.

۲- اتاق خواب

واحد پذیرائی می‌تواند چند اتاق خواب داشته باشد که در صورت داشتن، اتاقها باید حداقل استانداردها را داشته باشند. آنچه در اتاقها از همه چیز مهمتر است، تمیزی و پاکیزگی است. همه‌ی اتاق خوابها باید روزانه نظافت شوند و نظارت شود که استاندارد بالایی از پاکیزگی داشته باشند. اتاقها باید پاکیزه باشند و بوی خوبی داشته باشند. توجه ویژه به اتاقهایی بشود که مورد استفاده‌ی افراد سیگاری بوده است.

همه‌ی تختها و یا رختخوابها هر روز مرتب شوند. ملحفه‌ها هر روز عوض شوند. در جاهایی که به دلیل خط مشی خاص زیست محیطی، در صورت موافقت میهمانان، می‌توان تعویض ملحفه‌ها را با تاخیر انجام داد.

توجه خاص به پاکیزگی کف پوشها شود و نیز اطمینان از اینکه لیوان و ظروف درون اتاق به شیوه‌ی بهداشتی شسته شده‌اند.

نظارت بر اطلاع یابی از وسایلی که شکسته یا خراب شده‌اند و تعویض و تعمیر آنان در صورت لزوم.

دیوارها، سقف، لوله‌ها، تاقچه‌ها و قسمت‌هایی از اتاق که بالاتر از کف قرار گرفته‌اند، به طور منظم مرتب شوند. کف اتاق، وسایل و لوازم، عاری از گرد و غبار، لکه و چربی و کثیفی باشند.

۲-۱- تسهیلات متصل به اتاق خواب

شرایط کلی

اتاق خوابها صد در صد باید حمام و دستشویی متصل به اتاق داشته باشند. تسهیلات متصل یعنی وان یا زيردوشی، دستشویی و توالی که در فضای جداگانه اما متصل به اتاق خواب میهمان باشد.

همه‌ی حمامها و زيردوشیها استاندارد مناسبی داشته باشند.

تسهیلات فضای درخور و لازم داشته باشند با رف و تزیینات مناسب (کاشی دیوارها و کف با هم تناسب داشته باشد). در ساعات متعارف آب گرم برای حمام وجود داشته باشد. هر نوع تسهیلات مربوط به دوش باید بخشی از حمام باشد و در اتاق خواب نباشد. دوشها، ترجیحاً با دستگاه تنظیم حرارت، آب گرم و سرد را به سهولت در اختیار بگذارد. پرده‌های دوش کیفیت مناسبی داشته باشند. توجه خاص به پاکیزگی، سالم بودن هواکشها، تنظیم روشنایی و حفظ و نگهداری وسایل شود.

وسایل

- در اتاق خواب جهت قبله بر روی سقف مشخص شده باشد.
 - سجاده و جانماز و مهر و تسبیح وجود داشته باشد.
 - یک جلد قرآن مجید وجود داشته باشد.
 - دمپایی یکبار مصرف بسته بندی شده (داخل کاور) برای هر میهمان در نظر گرفته شود و یا دمپایی معمولی که برای هر میهمان جدید شسته و با مواد مجاز ضد عفونی شده باشد.
- « مواد مجاز ضد عفونی مواری هستند که دارای مجوز از وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی باشند. »

حمام یا زیر دوشی باید استاندارد مناسبی از لحاظ موارد زیر داشته باشند:

- تهویه و گرمایش مناسب
- پنجره‌ها با پرده ، کرکره یا سایه بان پوشانده شوند تا حریم حفظ شود.
- وان یا دوش ، دستشویی و آینه‌ها
- صابون و جا صابون مناسب
- وسایل حمام (حوله یا دستمال کاغذی)
- توالت مناسب ، کاغذ توالت ، جای کاغذ توالت ، کاغذ توالت اضافه ، سطل توالت
- گیره برای آویزان کردن لباس
- چراغ حباب دار
- سطح غیرلغزنده‌ی کف زیردوشی یا وان حمام

تسهیلات شست و شو

- حوله‌های پاکیزه‌ی دست و حمام که پس از شسته شدن با مواد مجاز ، ضد عفونی شده باشد. حوله‌ها هر روز تعویض شوند. حوله‌ها باید نخی باشند ، آب را خوب جذب کنند و بوی تازگی و پاکیزگی بدهند.
- چنانچه واحد پذیرائی خط مشی حفظ محیط زیست را رعایت می‌کند ، در صورت موافقت میهمانان می‌توان حوله‌ها را دیرتر عوض کرد.
- صابون تازه برای میهمان جدید فراهم باشد. در صورتی که از صابون مایع استفاده می‌شود توجه خاصی به جا صابون و بهداشت آن شود.

دستشویی‌ها

دستشویی (با حداقل فضای داخلی ۳۶ X ۲۴ سانتی متر) با آب گرم و سرد دائم، در قسمت حمام متصل به اتاق تعبیه شود.

یک آینه با روشنایی مناسب، بالای دستشویی نصب شود، در کنار آن پرز مناسبی برای ماشین ریش تراشی، با درج ولتاژ مصرفی تعبیه شود. جای حوله‌ای مناسب به دیوار نصب شود.

۳- فضاهای عمومی

فضای سبز و باغچه‌ها می‌تواند محیط خوشایندی را ایجاد نماید. وجود اینگونه فضاها در ارزیابی امتیازات موثر خواهد بود.

۳-۱- پارکینگ

فضای کافی با امکانات مناسب برای پارک اتومبیل مسافریین باید وجود داشته باشد. پارکینگ باید فاصله کافی از جاده داشته باشد تا از این نظر هیچ خطری مسافریین و خودروی آنها را تهدید نکند. در صورتی که وسایل نقلیه عمومی مانند اتوبوس به واحد پذیرائی مراجعه می نمایند، جایگاه پارک اتوبوس و سکوی پیاده و سوار شدن مسافریین با ایمنی کامل پیش بینی شود. در هر صورت پارکینگ واحدهای پذیرائی بین راهی و رمپ ورودی و خروجی به جاده باید مورد تأیید مراجع مربوطه مانند وزارت راه و ترابری و پلیس راه باشد.

۳-۲- سرویسهای بهداشتی عمومی

وجود سرویسهای بهداشتی زنانه و مردانه به تعداد کافی به صورت مجزا الزامی است. این سرویسها باید دارای دو قسمت دستشویی و توالت باشند. اگر مسافریین به منظور استفاده از امکانات و خدمات جانبی اقامتگاه، توقفهای موقت دارند، وجود سرویسهای بهداشتی عمومی استاندارد به تعداد مورد نیاز در محوطه الزامی است. اگر مسافریین به صورت گروهی توقف می نمایند، پیش بینی لازم برای این منظور شده باشد. تمیزی، پاکیزگی و ضد عفونی با مواد مجاز به صورت مستمر این سرویسها، از همه چیز مهمتر است.

۳-۳- مسجد یا نمازخانه

- نمازخانه به صورت مجزا زنانه و مردانه وجود داشته باشد.
- جهت قبله روی دیوار مشخص شده باشد.
- تعداد قابل قبول مهر و تسبیح و قرآن و کتاب دعا موجود باشد.
- محلی برای نگهداری کفش تدارک دیده شود.
- وضوخانه به صورت مجزا زنانه و مردانه پیش بینی شده باشد.

- نمازخانه ظرفیت کافی برای مسافرین داشته باشد.
- از نور و هوای مطبوع برخوردار باشد.
- نظافت مستمر انجام شود به طوری که عاری از هر گونه بوی بد باشد.
- کف پوش نمازخانه باید تمیز ، و پاکیزه باشد.

۳-۴- گرمایش و سرمایش

در فضاهای عمومی دمای مناسبی وجود داشته باشد.

۳-۵- راهروها و راه پله‌ها

راهروها و راه پله‌ها باید مرتب و بدون مانع باشند و همواره روشنایی مناسبی داشته باشند (در صورت امکان در طول روز نور طبیعی داشته باشند). در راهروها علامت‌های کمک کننده در مسیر اتاق خواب‌ها و پذیرش وجود داشته باشد. توجه خاصی نسبت به حفظ و نگهداری دستگیره‌ی درها، شماره‌ی اتاق‌ها ، و قاب‌های شیشه‌ای بشود.

۳-۶- آسانسورها

در صورتی که میهمان باید بیش از سه طبقه از هم کف بالا رود تا به اتاق خواب برسد، ضروری است که آسانسور در اقامتگاه تعبیه شود.

۴- نیروی انسانی و آموزش

مدیر واحد پذیرائی بین‌راهی باید به تناسب درجه واحد پذیرائی بین‌راهی دوره‌های آموزش مربوطه را طی نموده باشد و در صورت نیاز در دوره‌های باز آموزی شرکت نماید. برخورد کلیه کارکنان واحد پذیرائی بین‌راهی که با میهمانان ارتباط مستقیم دارند می‌بایست مودبانه و صمیمانه باشد. هر یک از پرسنل باید به وظیفه‌ی ای که انجام می‌دهد آشنا بوده و آموزش‌های لازم را در باره آن دیده باشد.

در واحد پذیرائی بین‌راهی مسئولیت‌های افراد باید مشخص باشد و در تقسیم کار هیچ چیز فراموش نشود به عبارت دیگر هیچیک از امور بدون مسئول باقی نماند. استفاده کارکنان از لباس کار و یونیفرم مناسب در ارزیابی امتیاز کیفیت مد نظر قرار خواهد گرفت. ظاهر تمیز و مرتب کارکنان بسیار مهم است. در صورتی که کارکنان در واحد پذیرائی بین‌راهی استراحت می‌کنند ، محل مناسبی باید

پیش بینی شود که دور از دید میهمانان قرار داشته باشد. مناسب بودن محل رختکن نیز مهم است. وجود سرویس بهداشتی و حمام جداگانه برای کارکنان برای اینگونه واحدها الزامی است. در هر صورت رعایت نظافت شخصی برای همه کارکنان اجباری است و در این رابطه هیچگونه عذری پذیرفته نیست.

داشتن کارت معاینه پزشکی و گواهینامه طی دوره بهداشت عمومی برای کلیه کارکنان مشمول الزامی است. تشخیص کارکنان مشمول بر عهده وزارت بهداشت است.

۵- مقررات الزامی

مقررات الزامی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- مجوز از اداره اماکن عمومی نیروی انتظامی
- مجوز اداره‌ی بهداشت برای کارکنان آشپزخانه و کارکنانی که با میهمانان ارتباط مستقیم دارند.
- مجوز شهرداری یا بخشداری برای امنیت و اطفای حریق، ایمنی ساختمان و کسانی که معضل معلولیت جسمی دارند.
- مجوز از وزارت راه و ترابری در خصوص رمپ ورودی و خروجی به جاده
- مجوز از پلیس راه در خصوص رمپ ورودی و خروجی به جاده و پارکینگ
- عضویت در تشکل صنفی مربوطه
- سایر مجوزها از سازمان محیط زیست، وزارت نیرو (تامین آب، گاز، برق و فاضلاب)
- نصب تابلوی مناسب که در معرض دید رانندگان عبوری قرار داشته باشد و براحتی از فاصله دور دیده شود. درج نام و درجه واحد پذیرائی مطابق آنچه در مجوز بهره برداری ثبت شده، الزامی است.
- ممکن است از مالکان خواسته شود که مدارکی ارائه کنند که مقررات لازم رعایت می‌شود و تمام شرایط بالا منظور شده است.

۱-۵- ایمنی و امنیت

- رسیدن به درجه‌ی بالایی از ایمنی و امنیت، که شامل اطلاعات مربوط به فرایند کار در حین حادثه است.
- هشدارهای ایمنی باید چند زبانه نوشته شوند. استفاده از نماد و نمودار هم قابل قبول است. بعلاوه جزییات درخواست کمک در صورت وقوع حادثه‌ای در شب، نوشته شود.
- تعیین معیارهای مناسب برای امنیت میهمانان و وسایل آنان. باید امکان پله‌های فرار و ایمنی از داخل و خارج اندیشیده شود. و کلیدی برای موارد ایمنی فراهم باشد.

از لحظه‌ای که مسافری در اقامتگاهی مقیم می‌شود و کلیدی به میهمان تحویل داده می‌شود، میهمان به حساب می‌آید و باید امنیت او کاملاً رعایت شود. به دلایل ایمنی، در صورت درخواست، میهمان تا اتاقش همراهی شود. مدیریت یا کارکنان اقامتگاه باید بیست و چهارساعته حاضر و آماده‌ی خواسته‌های میهمانان اقامتگاه باشند. روشنایی مناسبی برای ایمنی و آسایش در تمام محوطه‌ی عمومی وجود داشته باشد، از جمله نور کافی در راه پله‌ها و پاگردها در طول شب. پارکینگ اتومبیل باید نور کافی داشته باشد، علامت‌های لازم و نیز توضیحات دقیقی بر روی تابلو نوشته شده باشد. توجه خاص به ایمنی و امنیت میهمانانی شود که در طبقه‌ی همکف اقامت دارند. همچنین امنیت مسیرهای بیرونی و پیاده‌روها به اتاق‌ها بسیار اهمیت دارد.

۲-۵- حفظ و نگهداری

ساختمان‌ها، لوازم، وسایل اتاق خواب‌ها، اتصالات، تزیینات داخلی و خارجی باید در شرایط درستی حفظ و نگهداری شوند و متناسب با هدف‌های اقامتگاه باشند. باید از محوطه، فضای سبز، و محل پارکینگ مراقبت شود و کاملاً مرتب باشند. همه‌ی وسایل برقی باید سالم باشند و به طور منظم سرویس شوند تا ایمنی میهمان حفظ شود. فرسودگی عادی وسایل الکتریکی قابل قبول است.

۳-۵- ساعت کار واحد پذیرائی

واحد پذیرائی باید در طول سال و هفت روز هفته باز باشد. کلیه اقامتگاهها برای تعطیل کردن از مراجع صدور مجوز اجازه بگیرند.

۴-۵- جدول نرخ

لیست نرخ اغذیه، اشربه و خدمات و اتاق باید در قسمتهای مختلف واحدهای پذیرائی بین‌راهی در معرض دید مسافری قرار گیرد. اخذ هرگونه وجهی خارج از این لیست خلاف مقررات محسوب می‌شود. در هر صورت مسافر قبل از استفاده از خدمات باید از هزینه آن مطلع باشد.