



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۲۰۴۲۹

چاپ اول

۱۳۹۴

INSO

20429

1st.Edition

2016

زائرسراها - خدمات الزامی

**Pilgrim Houses-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 استاندارد 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  
« زائرسراها - خدمات الزامی »

**رئیس:**

حسین لولاچیان  
(لیسانس اقتصاد)

**دبیر:**

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

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

احمدی، مرتضی  
(دکتری مدیریت گردشگری)

بیدخوری، یوسف  
(فوق لیسانس روابط بین الملل)

بهزادی راد، مسعود  
(فوق لیسانس جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)

بیشمی، بهار  
(دکترای جغرافیا و برنامه ریزی روستایی)

توفیقی، ایرج  
(لیسانس هتلداری)

رحیم پور، علی  
(دکترای جغرافیای سیاسی)

**سمت و/ یا نمایندگی**

مدیرعامل شرکت سیاحت فردوس ایرانیان

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

عضو هیئت مدیره شرکت تعاونی کانون  
بازنشستگان میراث فرهنگی صنایع دستی و  
گردشگری

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

مدرس مرکز علمی کاربردی شرکت سیاحتی  
و حمل و نقل پارسیان

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

مدیر کل هتل هما تهران

مدیرعامل گروه هتل های هما

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد  
مشهد

رضوانی، علیرضا  
(دکترای شهرسازی)

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

رئیس روحانی، اسدالله ژیان  
(فوق لیسانس مدیریت)

کارشناس گردشگری مرکز پژوهش های  
گردشگری دانشگاه تهران

شجاعی، نرگس  
(فوق لیسانس مدیریت جهانگردی)

عضو هیئت مدیره هلدینگ سیاحتی و حمل  
و نقل پارسیان

شیریان، عباس  
(دکترای مدیریت و اقتصاد بین الملل)

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

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

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

قادری، هنسا  
(فوق لیسانس آموزش زبان آلمانی)

مدیر بازاریابی و فروش هتل همای تهران

قاسمی، هستی  
(فوق لیسانس مدیریت گردشگری)

مدیر گروه هتل داری مرکز علمی کاربردی  
شرکت سیاحتی و مراکز تفریحی پارسیان

کلهری، سوزان  
(فوق لیسانس هتل داری)

دبیرکل انجمن اوراسیا

مجموع، محمدرضا  
(فوق لیسانس نساجی)

مدیرعامل شرکت آموزش، مطالعات و  
مشاوره سیاحتی گردشگران بنیاد

محمودی، علیرضا  
(دکترای جغرافیا و برنامه ریزی روستایی)

رئیس بنیاد معماری انقلاب اسلامی

محمدخانی، امیر  
(دکترای معماری)

مدیرعامل شرکت سروش مدیریت تحول

مردانی، محسن  
(فوق لیسانس مدیریت صنعتی)

مدرس مرکز علمی کاربردی میراث مشهد

مقدس نیا، حسین  
(فوق لیسانس معماری)

مسئول امور اجرایی شرکت سیاحت فردوس  
ایرانیان

مهاجری، محمدعلی  
(فوق لیسانس حقوق)

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
۱	۳ تعاریف و اصطلاحات
۶	۴ خدمات پذیره
۶	۱-۴ خدمات تلفن چی
۷	۲-۴ خدمات ذخیره جا
۸	۳-۴ خدمات پذیرش
۹	۴-۴ خدمات تسویه حساب
۹	۵-۴ خدمات نگهداری اثاثیه و امانات
۱۱	۶-۴ خدمات حمل بار و راهنمایی زائران میهمان
۱۱	۷-۴ خدمات درباری
۱۱	۸-۴ خدمات رساندن پیغام و اطلاعات
۱۲	۹-۴ سایر خدمات
۱۲	۵ خدمات غذا و نوشیدنی
۱۳	۱-۵ خدمات صبحانه
۱۳	۲-۵ خدمات نهار و شام
۱۴	۳-۵ خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک
۱۴	۶ خدمات خانه داری
۱۵	۷ خدمات صوتی و تصویری
۱۶	۸ خدمات ارتباطی
۱۷	۹ خدمات لباس شویی و اتو
۱۷	۱۰ خدمات سرمایش، گرمایش و تهویه
۱۷	۱۱ سرویس های بهداشتی

۱۸	تالار میهمان	۱۲
۱۸	آسانسور	۱۳
۱۹	پارکینگ	۱۴
۱۹	خدمات برگزاری مراسم مذهبی	۱۵
۲۰	خدمات ویژه زائران میهمان ناتوان و کم توان	۱۶
۲۰	نمازخانه	۱۷
۲۰	خدمات مذهبی	۱۸
۲۱	خدمات پزشکی	۱۹
۲۱	اطلاع رسانی	۲۰
۲۱	تابلوه‌های اطلاع رسانی	۱-۲۰
۲۲	اطلاعات نوشتاری	۲-۲۰
۲۴	اطلاعات شفاهی	۳-۲۰
۲۴	ویژگی کارکنان زائرسرا	۲۱
۲۴	صلاحیت کارکنان	۱-۲۱
۲۴	ظاهر کارکنان	۲-۲۱
۲۵	آموزش کارکنان	۳-۲۱
۲۵	دسترسی به کارکنان	۲۲
۲۵	رضایت مشتریان	۲۳

## پیش گفتار

استاندارد "زائرسراها- خدمات الزامی" که پیش نویس آن در کمیسیون های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد تهیه و تدوین شده است و در دویست و شصت و هفتمین اجلاس کمیته ملی استاندارد خدمات مورخ ۹۴/۱۲/۵ 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 سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری



## زائرسراها - خدمات الزامی

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین حداقل الزامات خدمات کلی است که باید در زائر سراها جهت رفاه حال زائران و متناسب با نیازهای آنها ارائه شود. این استاندارد خدمات کلی مورد نیاز میهمانان مقیم در زائرسراها را تعریف و سطح کیفیت ارائه این خدمات را با توجه به درجه زائرسرا تعیین می کند. این استاندارد خدمات مورد نیاز میهمانان با نیازهای خاص را تعریف و چگونگی ارائه آن را تعیین می کند. این استاندارد برای تمام زائر سراها 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 مبحث بیستم مقررات ملی ساختمان - علائم و تابلوها

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

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

۱-۳

#### زائرسرا

نوعی تسهیلات خودپذیرایی که برای اقامت و پذیرایی موقت از زائران با ساختاری متناسب با نیازهای آن ها و فرهنگ ترویج امر زیارت و با در نظر گرفتن اصول تکریم زائران بر اساس توصیه های دینی، در یک شهر زیارتی یا نزدیک به یک زیارتگاه در مناطق غیر شهری ایجاد می شود و در ازای خدمات خود پول دریافت می کند. این نوع تسهیلات اقامتی باید برای اقشار کم درآمد قابل استفاده باشد.

یادآوری ۱- نرخ خدمات بر اساس مقررات کشور و متناسب با سطح زائر سرا تعیین می شود

یادآوری ۲- در زائرسراهای وقفی، خیریه و مانند آن ممکن است در ازای ارائه خدمات وجهی از زائر میهمان دریافت نشود.

۲-۳

### زیارتگاه

مکانی که دارای تقدس و اهمیت مذهبی است.

۳-۳

### زائر

فردی که برای زیارت و انجام مراسم مذهبی مربوط یک زیارتگاه به محلی که زیارتگاه در آن واقع است مراجعه یا سفر می کند.

یادآوری - در این استاندارد منظور از زائر، میهمان زائرسرا است که ممکن است از آن به عنوان میهمان یا زائر یا زائرمیهمان هم نام برده شود.

۴-۳

### آپارتمان

نوعی واحد اقامتی که در آن تسهیلات خواب و نشیمن به طور مجزا فراهم می شود و حداقل یک آشپزخانه دارد.

۵-۳

### بخش اطلاعات

#### information

بخشی از قسمت پذیره<sup>۱</sup> زائرسرا که مسئول پاسخ گویی به میهمانان زائر در مورد اطلاعات محلی، فرهنگی و زیارتی مورد نیاز آن ها است.

۶-۳

### خدمات بیدارباش میهمان

#### wake up services

بیدار کردن زائران میهمان در زمان مورد درخواست آن ها

۷-۳

### پذیرش

#### reception

اقدامات لازم جهت شروع اقامت میهمان زائر از هنگام ورود<sup>۱</sup> به زائرسرا تا هنگام عزیمت<sup>۲</sup> وی

۸-۳

### پوشه اطلاعات میهمان

پوشه ای حاوی اطلاعات مورد نیاز زائر میهمان در زمان اقامت وی در زائرسرا

۹-۳

### تالار میهمان

#### lobby

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

۱۰-۳

#### تلفن چی

#### opetator

فردی که در قسمت پذیره زائرسرا وظیفه پاسخگویی به تلفن ها، ارسال فکس ها، بایگانی اطلاعات و سوابق را دارد.

۱۱-۳

#### چمدان بر

#### bell boy/ bell man

فردی که وظیفه اصلی او در زائرسرا حمل بار و اثاثیه زائر میهمان است.

۱۲-۳

#### حسینیه

مکانی برای برگزاری مراسم و تجمعات مذهبی- فرهنگی

یادآوری ۱- از حسینیه ای که در زائر سرا قرار دارد ممکن است به عنوان نمازخانه هم استفاده شود.

یادآوری ۲- این مکان می تواند عناوین دیگری مانند زینبیه ، مهدیه و مانند آن را داشته باشد.

---

1 Check in  
2 Check out

۱۳-۳

#### سطح خدمات

درجه کیفیت ارائه خدمات در زائرسراها 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.

۱۴-۳

#### سوئیت

نوعی اقامتگاه خصوصی که در آن تسهیلات خواب و نشیمن در مجاورت هم ولی به طور مجزا فراهم می شود.

۱۵-۳

#### خانه داری

### housekeeping

امور مربوط به آراستگی، نظافت و تأمین آسایش میهمان در فضاهای خصوصی و برخی از فضاهای عمومی زائرسرا

۱۶-۳

#### بخش خدمات میهمان

### conciierge

بخشی از قسمت پذیره که مسئول ارائه برخی از خدمات مانند باربری، دربانی، تهیه بلیط ورودی و یا مسافرتی، و هماهنگی و برنامه ریزی مشارکت زائران میهمان در برنامه های مذهبی- فرهنگی و مانند آن است.

۱۷-۳

#### خدمات غذا و نوشیدنی

### food & beverage services

کلید خدمات مربوط به انواع غذاها و نوشیدنی هایی که به صورت های مختلف در زائر سرا ارائه می شود.

۱۸-۳

ذخیره جا

### **reservacion**

ذخیره جا فرایند پیش فروش کردن هر یک از فضاهای خصوصی و فضاهای اسکان گروهی زائرسرا به روش‌های مختلف است.

۱۹-۳

صندوق پذیره

### **cashier**

قسمتی از بخش مالی زائرسرا که در بخشی از میز پذیرش استقرار دارد و به طور مستقیم با میهمان زائرسرا در ارتباط است.

۲۰-۳

فضای خصوصی

هریک از فضاهای اختصاصی شامل اتاق، سوئیت، آپارتمان، استودیو که زائرمیهمان به صورت انفرادی یا همراه با خانواده و مانند آن، برای مدت محدود حق استفاده از آن را به صورت خصوصی دارد.

۲۱-۳

فضای اسکان گروهی

فضایی غیرعمومی و دارای امکانات خواب و استراحت در زائرسرا که از نظر فضا، تجهیزات و ملزومات، ظرفیت اقامت گروه‌های بیش از ۴ نفر را به طور هم زمان داشته باشد.

۲۲-۳

فضای عمومی

هر یک از فضاهای زائرسرا که زائرین میهمان مقیم و یا غیر مقیم حق استفاده از آن را به صورت مشترک دارند. یادآوری- بعضی از فضاهای عمومی مانند راهروهایی که دسترسی به اتاق‌ها از طریق آن‌ها میسر است تنها برای میهمانان مقیم قابل استفاده است.

۲۳-۳

فهرست غذا

**menu**

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

۲۴-۳

مسئول پارک خودرو

**parkingvalet**

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

۲۵-۳

نوشگاهک

**minibar**

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

۲۶-۳

ملزومات مصرفی

**amenities**

لوازم بهداشتی مورد نیاز روزانه مانند شامپو، صابون، مسواک و خمیردندان و مانند آن

۲۷-۳

نمازخانه

محلّی با تجهیزات و شرایط لازم برای اقامه نماز

۴ خدمات پذیره

۱-۴ خدمات تلفن چی

خدمات تلفن چی باید قابلیت ارائه به زبان غالب زائران خارجی را هم داشته باشد. این خدمات در زائرسراها شامل موارد زیر است:

- پاسخ گویی به تلفن تماس گیرندگان خارج از زائرسرا

- پاسخ گویی به درخواست های تلفنی زائران میهمان زائرسرا

- دریافت و ارسال پیغام های مربوط به زائران میهمان

۴-۱-۱ ارائه خدمات تلفن چپی در زائرسراهای سطح سه الزامی است. این خدمات در زائرسراهای سطح یک باید مسئول مشخص داشته باشد.

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

۴-۱-۳ امکان تنظیم سامانه تلفن برای بیداری باید در زائرسراهای سطح یک فراهم باشد. راهنمای استفاده از سامانه تلفن برای خدمات بیداری باید در اتاق ها موجود باشد.

۴-۱-۴ در زائرسراهای سطح یک و دو ارائه خدمات بیداری در هر زمان که میهمان درخواست کند باید ارائه شود.

#### ۴-۲ خدمات ذخیره جا

۴-۲-۱ ذخیره جا در زائرسراهای سطح سه علاوه بر روش های حضوری، تلفنی و ارسال نمابر باید از طریق سامانه های اینترنتی هم قابل انجام باشد.

یاد آوری - سامانه های اینترنتی شامل رایانامه<sup>۱</sup>، سامانه ذخیره جای مرکزی<sup>۲</sup>، یا تارنمای زائرسرا است.

۴-۲-۲ ذخیره جا در زائرسراهای سطح یک و دو می تواند تنها از طریق تلفنی، ارسال نمابر یا حضوری انجام شود.

۴-۲-۳ ارائه خدمات ذخیره جا در زائرسراها باید همراه با توضیح روشنی از قیمت اتاق ها، غذا و نوشیدنی، سایر خدمات و مالیات و اضافه بها باشد. در صورتی که هزینه ای برای خدمات اضافه یا تسهیلات زائرسرا به صورت مجزا دریافت می شود باید به اطلاع مشتری رسانده شود.

---

1 Email  
2 Central Reservation System  
3 Website

۴-۲-۴ در زمان ارائه خدمات ذخیره جا باید محدودیت ها، ممنوعیت ها و مقررات حاکم بر زائرسرا، همچنین شرایط باطل کردن ذخیره جا به مشتری اعلام شود.

۴-۲-۵ تفکیک بخش پذیرش و ذخیره جا در زائرسراهای سطح سه توصیه می شود. در این صورت در ساعاتی که بخش ذخیره جا تعطیل باشد، انجام وظایف این بخش به عهده پذیرش است.

۴-۲-۷ خدمات ذخیره جا در زائرسراهای سطح سه و دو باید حداقل به دو زبان فارسی و زبان غالب زائران خارجی قابل ارائه باشد.

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

۴-۲-۹ اطلاعات کافی در مورد فضاهای خصوصی و فضاهای اسکان گروهی در زمان ذخیره جا باید در اختیار مشتری قرار داده شود.

۴-۲-۱۰ در صورت قطعی شدن ذخیره جا باید تأییدیه ذخیره جا<sup>۱</sup> صادر، برای مشتری ارسال و از دریافت آن توسط مشتری اطمینان حاصل شود.

۴-۲-۱۱ استفاده از نرم افزار ذخیره جا برای زائرسرای سطح سه الزامی است.

#### ۴-۳ خدمات پذیرش

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

۴-۳-۲ پذیرش در زائرسرای سطح سه 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 به دلیل مراجعات زیاد، زمان پذیرش طولانی می شود باید امکان نشستن و پذیرایی مختصر برای زائر میهمان فراهم باشد.

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



۴-۳-۵ شیوه و مقررات حاکم بر پذیرش گروه‌ها برای فضاهای اسکان گروهی باید دارای دستورالعمل بوده و مورد تأیید مراجع ذی صلاح باشد.

۴-۳-۶ پذیرش باید در قبال دریافت مدارک و پول مشتری به او رسید ارائه کند.

۴-۳-۷ بخش پذیرش زائرسراهای سطح دو و سه باید توانایی برقراری ارتباط به زبان زائران غالب خارجی را داشته باشد. توانایی صحبت به زبان انگلیسی برای حداقل یکی از کارکنان بخش پذیرش زائر سراهای سطح سه الزامی است.

۴-۳-۸ تسلط کارکنان بخش پذیرش به زبان های مورد نیاز غیر از فارسی باید توسط مراجع ذی صلاح مورد تأیید باشد.

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

#### ۴-۴ خدمات تسویه حساب

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

۴-۴-۱ صورت حساب باید حاوی جزییات هزینه ها باشد.

۴-۴-۲ ارائه صورت حساب به زائر میهمان باید به صورت رسمی و ممهور به مهر زائرسرا باشد.

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

۴-۴-۴ تسویه حساب باید از طریق شیوه های نوین پرداخت، برای زائرمیهمان امکان پذیر باشد.

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

##### ۴-۵-۱ نگهداری امانات

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

۴-۵-۱-۱ در صورت درخواست زائرمیهمان، زائرسرا 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 زائرسرای سطح سه باید دارای صندوق شخصی در کلیه فضاهای خصوصی باشد. صندوق های امانات باید درجایی داخل اتاق ها نصب شده و قابلیت جابه جایی نداشته باشد.

۴-۵-۱-۳ نحوه استفاده از صندوق های امانات باید در اختیار زائر میهمان قرار گیرد.

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

#### ۴-۵-۲ نگهداری اثاثیه

اثاثیه زائرمیهمان 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 زائرسرا باید دارای فضای مناسب، متناسب با ظرفیت موجود و مجزا از سایر قسمت ها برای ارائه خدمات نگهداری از اثاثیه میهمان باشد.

۴-۵-۲-۲ خدمات نگهداری از اثاثیه میهمان در زائرسرای سطح سه باید مسئول مشخص داشته باشد.

۴-۵-۲-۳ در قبال اثاثیه ای که از میهمان تحویل گرفته می شود باید رسید ارائه شود و اثاثیه باید فقط با دریافت رسید تحویل داده شود. در برگه رسید باید نام میهمان، شماره اتاق و نام فرد تحویل گیرنده درج شود. رسید باید ممهور به مهر زائر سرا باشد.

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

۴-۵-۲-۵ ارائه خدمات نگهداری اثاثیه میهمان پس از تخلیه فضای خصوصی یا فضای اسکان گروهی برای ساعات محدود باید مطابق با قوانین مراجع ذی صلاح و با نظر مدیر زائرسرا باشد.

۴-۵-۲-۶ برای ارائه خدمات نگهداری اثاثیه در مدت زمان تعیین شده در بند ۴-۵-۲-۵ نباید هزینه جداگانه ای از زائر میهمان دریافت شود. شرایط نگهداری اثاثیه باید قبل از تحویل گرفتن اثاثیه توسط زائرسرا به میهمان اطلاع داده شود. توصیه می شود شرایط نگهداری اثاثیه در پشت برگه رسید درج شود.

۴-۵-۲-۷ فضای نگهداری اثاثیه باید شامل فضای طبقه بندی شده مناسب برای نگهداری چمدان و بسته های مسافران، همچنین دستورالعملی در خصوص چگونگی حفاظت از اثاثیه باشد.

#### ۴-۶ خدمات حمل بار و راهنمایی زائران میهمان

۴-۶-۱ ارائه خدمات حمل بار در زائرسراهای 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 زائرسرا ارائه شود.

۴-۶-۲ ارائه خدمات حمل بار و راهنمایی میهمان در زائرسراهای سطح سه باید انجام شود.

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

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

۴-۶-۵ توصیه می شود در زائرسرای سطح سه راهنما یا چمدان بر آشنا به زبان غالب میهمانان زائر باشد.

#### ۴-۷ خدمات دربانی

ارائه خدمات دربانی توسط دربان، شامل انجام تشریفات خوشامد گویی به میهمانان، بازکردن در برای زائرمیهمان و در صورت نیاز صدا کردن مسئول پارک خودرو برای پارک کردن خودروی زائرمیهمان در زائرسرای سطح سه توصیه می شود.

#### ۴-۸ خدمات رساندن پیغام و اطلاعات

۴-۸-۱ پیغام های مربوط به زائران میهمان در زائرسرای سطح سه باید به محض دریافت، به اطلاع آن ها رسانده شود.

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

۴-۸-۲ پیغام های زائران میهمان در زائرسراهای سطح یک و دو باید در قسمت پذیرش ثبت و به میهمان رسانده شود. چنانچه زائرمیهمان در خارج از زائرسرا باشد باید پیغام به محض ورود به وی رسانده شود. توصیه می شود پیغام در اتاق زائرمیهمان قرار داده شود و پس از ورود میهمان به وی یاد آوری شود.

۴-۸-۳ در زائرسرای سطح سه اطلاعات مربوط به خدمات مورد نیاز میهمانان، اطلاعات محلی و اطلاعات مربوط به مراسم و رویدادهای مذهبی که در زائرسرا، زیارتگاه یا مکان های اطراف برگزار می شود، باید در بخش اطلاعات پذیره و پوشه اطلاعات میهمان در اتاق قابل دسترسی باشد یا در مسیر عبور زائران میهمان مانند آسانسور، پذیرش، حسینییه و مانند آن در معرض دید زائران میهمان قرار داده شود.

۴-۸-۴ اطلاعات محلی و اطلاعات مربوط به مراسم و رویدادهای مذهبی مورد نیاز زائران میهمان در زائرسراهی سطح یک و دو باید به صورت بروشور و اطلاعات مکتوب روی میز پذیرش یا در پوشه اطلاعات میهمان در اتاق وجود داشته باشد یا در مسیر عبور زائران میهمان مانند آسانسور، پذیرش، حسینیه و مانند آن در معرض دید زائران میهمان قرار داده شود.

۴-۸-۵ در زائرسراها روزنامه همان روز در قسمت تالار میهمان باید در دسترس میهمانان باشد.

#### ۴-۹ سایر خدمات

۴-۹-۱ در زائرسراهی سطح سه باید امکان تبدیل ارز به ریال در داخل زائر سرا وجود داشته باشد. نرخ تبدیل ارز باید به زائر میهمان اطلاع داده شود. تبدیل ارز باید مطابق مقررات تعیین شده توسط مراجع ذی صلاح باشد.

۴-۹-۲ سامانه ای برای اطلاع رسانی اوقات شرعی به زائران میهمان باید طراحی و اجرا شود.

۴-۹-۳ سرویس ایاب و ذهاب از زائرسرا به زیارتگاه باید برای زائران میهمان فراهم باشد. ساعات ارائه این خدمت باید به اطلاع زائران میهمان رسانده شود. در صورتی که این خدمت دارای هزینه جداگانه باشد باید به اطلاع زائران میهمان رسانده شود.

۴-۹-۴ در زائرسراهی سطح سه خدمات تاکسی باید به عنوان بخشی از خدمات وجود داشته باشد. هزینه خدمات تاکسی می تواند به صورت مستقیم پرداخت یا به حساب زائرمیهمان منظور شود

۴-۹-۵ در زائرسراهی سطح یک و دو درخواست خدمات تاکسی برای زائر میهمان باید از قسمت پذیرش انجام شود.

۴-۹-۶ نظارت بر کیفیت خدمات تاکسی طرف قرارداد از نظر حرفه ای بودن و برخورد صحیح با زائران میهمان، جزء مسئولیت های زائرسرا است.

۴-۹-۷ در صورت وجود سایر اماکن مذهبی علاوه بر زیارتگاه، زائرسرا باید بتواند برنامه های بازدید و معرفی این گونه اماکن را برای زائران میهمان هماهنگ کند.

#### ۵ خدمات غذا و نوشیدنی

در زائرسراها میهمان می تواند غذای خود را در داخل فضاهای خصوصی پخت و پز یا آماده کند. بنابراین این فضاها باید دارای امکانات پخت و پز، تهیه نوشیدنی گرم و ملزومات نگهداری و صرف غذا و نوشیدنی باشند. این امکانات بر اساس سطوح زائرسراها باید در اختیار زائرمیهمان قرار داده شود.

الزامات ارائه خدمات غذا و نوشیدنی در زائرسراها مطابق با بندهای زیر است:

## ۵-۱ خدمات صبحانه

۵-۱-۱ ارائه خدمات صبحانه در زائرسراها الزامی است.

۵-۱-۲ زائرسراهای سطح سه باید امکان ارائه خدمات صبحانه در فضای غیر از فضاهای خصوصی را داشته باشند.

۵-۱-۳ امکان ارائه خدمات صبحانه در فضای غیر از فضای خصوصی در زائرسراهای سطح یک و دو توصیه می‌شود.

۵-۱-۴ 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. زمان ارائه خدمات صبحانه باید به زائران میهمان اطلاع رسانی شود.

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

۵-۱-۶ در زائرسراهای سطح سه ارائه خدمات صبحانه می‌تواند 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 وجود صبحانه سرد و گرم، نوشیدنی‌های متنوع گرم و سرد مخصوص صبحانه، میوه و چند نوع نان در فهرست صبحانه زائرسراهای سطح سه توصیه می‌شود.

۵-۱-۸ ارائه خدمات صبحانه به میهمانان غیر مقیم زائرسرا بلامانع است. با این حال اولویت ارائه این خدمات با میهمانان مقیم زائرسرا است. قیمت اقلام صبحانه و سایر هزینه‌ها باید مشخص بوده و به میهمانان اعلام شود.

۵-۱-۹ امکان ارائه خدمات غذا در اتاق<sup>۱</sup> برای صبحانه زائرمیهمان در صورت درخواست وی در سطح سه الزامی است.

## ۵-۲ خدمات نهار و شام

۵-۲-۱ زائرسراها باید بتوانند در صورت درخواست زائرمیهمان مقیم نهار و شام را فراهم کنند.

۵-۲-۲ در صورت وجود هر نوع غذاخوری یا رستوران در زائرسرا، باید الزامات و استانداردهای آن رعایت شود.

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

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

۵-۲-۵ امکان ارائه خدمات غذا در اتاق باید در زائرسراها در صورت درخواست زائرمیهمان وجود داشته باشد. شرایط و هزینه‌های ارائه این خدمات باید به صورت روشن در اختیار زائران میهمان قرار داده شود.

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

۵-۳-۱ ارائه نوشیدنی های سرد و گرم در تالار میهمان زائرسرای سطح یک توصیه می شود.

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

۵-۳-۳ در زائرسراهای 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 چایخانه وجود داشته باشد. این فضا می تواند با تالار میهمان در زائرسرا ادغام شود مشروط به این که ظرفیت لازم را داشته باشد.

- خدمات چایخانه باید به صورت ۲۴ ساعته برای میهمانان زائرسرا قابل ارائه باشد.

- چایخانه زائرسرا باید دارای فهرست مناسب نوشیدنی ها، شیرینی ها و غذاهای سبک قابل ارائه باشد.

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

- فهرست اقلام مورد ارائه در چایخانه باید حداقل به دو زبان فارسی و زبان غالب زائران خارجی قابل ارائه باشد.

۵-۳-۴ در صورت وجود مینی بار در هر یک از فضاهای خصوصی، باید قیمت هر یک از اقلام آن مشخص باشد.

## ۶ خدمات خانه داری

۶-۱ کلیه قسمت های هر یک از فضاهای خصوصی یا فضاهای اسکان گروهی، در زائرسراهای سطح دو و سه هر روز باید نظافت، مرتب و ملحفه تخت ها تعویض شوند. مگر این که میهمان درخواست کند که این کار انجام نشود. نظافت و تعویض ملحفه ها در زائر سراهای سطح یک بعد از تحویل فضای خصوصی یا اسکان گروهی توسط زائرمیهمان انجام می شود، اما در صورتی که زائرمیهمان در زمان اقامت درخواست نظافت داشته باشد، این خدمت باید به وی ارائه شود.

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

۶-۲ هر گونه نقص از قبیل شکستگی و استهلاک وسایل باید توسط خانه دار گزارش شده و جایگزینی یا تعمیر وسایل فوراً انجام شود.

۶-۳ هرگونه وسیله یا تجهیزاتی که به دلیل فرسودگی، معیوب یا غیر بهداشتی هستند، باید تعویض شوند.

۴-۶ در زائرسراهای سطح سه ملزومات مصرفی باید روزانه مورد بررسی قرار گرفته و در صورت نیاز جایگزین شود. در زائرسراهای سطح یک و دو ملزومات مصرفی بعد از تحویل فضای خصوصی یا اسکان گروهی توسط زائرمیهمان جایگزین می‌شود.

۵-۶ دیوارها، کف پوش ها و درها و شیرآلات در هر قسمت از فضای خصوصی باید عاری از وجود هرگونه لکه یا جرم باشند.

۶-۶ خدمات خانه داری در زائرسرای سطح دو باید در یک نوبت کاری ارائه شود. این خدمات در زائرسرای سطح سه باید به صورت ۲۴ ساعته قابل ارائه باشد و میهمان در هر زمان از روز می تواند درخواست نظافت مجدد داشته باشد. این درخواست نباید هزینه ای در بر داشته باشد.

۶-۷ حوله های حمام ها و دست و صورت در صورت استفاده در زائرسراهای سطح سه باید هر روز تعویض شوند.

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

## ۷ خدمات صوتی و تصویری

### ۱-۷ تلویزیون

۱-۷-۱ ارائه خدمات تلویزیون در کلیه فضاهای خصوصی زائرسراها الزامی است.

۱-۷-۲ در زائرسراهای سطح سه علاوه بر کانال های داخلی، کانال های خبری و مذهبی ماهواره ای با مجوز لازم باید برای میهمان قابل استفاده باشد.

۱-۷-۳ فهرست کانال های تلویزیون باید در دسترس زائران میهمان قرار داده شود.

۱-۷-۴ کانال های موجود از نظر دسترسی و عدم وجود مشکل قبل از تحویل هر فضای خصوصی به زائرمیهمان باید بررسی شود.

۱-۷-۵ ارائه خدمات تلویزیون در فضاهای اسکان گروهی زائرسراها توصیه نمی شود. این خدمات می تواند در تالار میهمان قابل دسترسی باشد.

### ۲-۷ رادیو

ارائه خدمات رادیو در فضاهای خصوصی زائرسرا الزامی است. ایستگاه های رادیویی می تواند از طریق سیستم تلویزیون در دسترس زائران میهمان قرارگیرد.

## ۸ خدمات ارتباطی

### ۸-۱ خدمات تلفن

#### ۸-۱-۱ خدمات تلفن در فضاهای خصوصی

۸-۱-۱-۱ در کلیه زائرسراها، زائرمیهمان باید بتواند شماره تلفن های داخلی و خارج از زائرسرا را از داخل اتاق خود شماره گیری کند.

۸-۱-۱-۲ در زائرسراهای سطح سه زائرمیهمان باید بتواند از اپراتور درخواست کند که شماره مورد نظر او را شماره گیری و به تلفن اتاق وصل کند.

۸-۱-۱-۳ در مورد خدمات تلفن در هر یک از فضاهای خصوصی، اطلاعات زیر باید در اختیار زائرمیهمان 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 زائرسرا
- نحوه برقراری تماس های داخلی و خارجی از داخل اتاق

#### ۸-۱-۲ خدمات تلفن عمومی

در کلیه زائرسراها علاوه بر تلفن موجود در فضاهای خصوصی باید در طول ۲۴ ساعت تلفن عمومی در دسترس زائران میهمان باشد.

#### ۸-۱-۳ خدمات تلفن همراه

۸-۱-۳-۱ زائرسراها باید امکانات لازم برای شارژ باطری انواع تلفن همراه را داشته باشند.

۸-۱-۳-۲ توصیه می شود در زائرسراها امکان تهیه سیم کارت های اعتباری ارزان قیمت و شارژ سیم کارت های اعتباری فراهم باشد.

#### ۸-۲ خدمات اینترنت

در زائرسراهای سطح دو خدمات اینترنت باید حداقل در تالارمیهمان قابل ارائه باشد. زائرسراهای سطح سه باید علاوه فضاهای عمومی امکان ارائه خدمات اینترنت در فضاهای خصوصی را داشته باشند. در صورتی که استفاده از اینترنت هزینه جداگانه ای را در بر داشته باشد باید به اطلاع زائر میهمان رسانده شود.



## ۹ خدمات لباس شویی و اتو

۹-۱ در زائرسراهای سطح یک در صورتی که زائرمیهمان درخواست کند، باید اتو و میز اتو در اختیار وی گذاشته شود.

۹-۲ در زائرسراهای سطح دو و سه خدمات لباس شویی و اتو حتما باید توسط زائرسرا ارائه شود، حتی در صورتی که بخش لباس شویی در زائرسرا وجود نداشته باشد.

۹-۳ در صورتی که زائرسرای سطح دو و سه خدمات لباس شویی و اتو را برون سپاری کرده باشد، تضمین کیفیت این خدمات به عهده زائرسرا است.

۹-۴ در زائرسرای سطح سه درخواست خدمات لباس شویی باید از داخل فضای خصوصی برای زائرمیهمان امکان پذیر باشد. 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 زائر میهمان اطلاع رسانی شود. نرخ خدمات لباس شویی و اتو باید با جزئیات کامل مشخص و قبل از سفارش به زائر میهمان اطلاع رسانی شود.

## ۱۰ خدمات سرمایش، گرمایش و تهویه

۱۰-۱ در همه زائرسراها سامانه سرمایش و گرمایش داخل فضاهای خصوصی باید قابلیت تنظیم و روشن و خاموش کردن توسط زائرمیهمان را داشته باشد. تنظیم دمای هوای فضاهای خصوصی نباید از خارج آن ها کنترل شود.

۱۰-۲ امکان استفاده از هوای تازه و جریان آن باید برای میهمانان در همه فضاهای خصوصی امکان پذیر باشد.

۱۰-۳ دما و تهویه سرویس بهداشتی و حمام همه فضاهای خصوصی باید به گونه ای تنظیم شود که بتواند آسایش میهمان را در استفاده از این تسهیلات فراهم کند.

## ۱۱ سرویس های بهداشتی عمومی

۱۱-۱ در صورتی که سرویس های بهداشتی فضاهای خصوصی از نوع فرنگی هستند، توصیه می شود حداقل یک چشمه سرویس بهداشتی ایرانی در هر راهروی طبقات وجود داشته باشد.

۱۱-۲ در سایر فضاهای زائرسرا سرویس های بهداشتی عمومی باید با توجه به نیاز زائران میهمان وجود داشته باشد.

۱۱-۳ سرویس های بهداشتی عمومی باید برای خانم ها و آقایان دارای دسترسی های مجزا و با علائم مخصوص قابل تشخیص باشند.

۱۱-۴ فضای روشویی، وضوخانه و توالت در سرویس های بهداشتی عمومی باید کاملا مجزا باشد.

- ۱۱-۵ توصیه می شود وضوخانه از سرویس بهداشتی کاملاً مجزا باشد.
- ۱۱-۶ سرویس های 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.
- ۱۱-۷ توصیه می شود محل و امکانات مناسب در سرویس بهداشتی عمومی برای تعویض پوشک کودکان تعبیه شود.
- ۱۱-۸ سرویس های بهداشتی عمومی باید دارای آب گرم و سرد و تهویه باشند.
- ۱۱-۹ تعداد دفعات نظافت سرویس های 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.
- ۱۱-۱۰ سرویس های بهداشتی عمومی باید دارای تجهیزات لازم برای قراردادن وسایل اضافی میهمانان باشد. برنامه نظافت سرویس های بهداشتی در قالب یک چک لیست که توسط نظافتچی تکمیل و امضا می شود باید داخل سرویس بهداشتی در مکانی مناسب (مانند پشت در) در معرض دید میهمانان باشد.
- ۱۱-۱۱ در کلیه زائرسراها باید سرویس بهداشتی عمومی با شرایط و امکانات لازم برای سالمندان و معلولین در دسترس باشد.

## ۱۲ تالار میهمان (لابی)

در تالار میهمان زائرسراها باید امکان نشستن، پذیرایی مختصر و رفع خستگی برای زائران میهمان فراهم باشد.

## ۱۳ آسانسور

- ۱۳-۱ ارائه خدمات آسانسور برای زائرسراهایی که بیش از دو طبقه بر روی همکف داشته باشند الزامی است.
- ۱۳-۲ تعداد و ظرفیت آسانسورها باید متناسب با ظرفیت زائرسرا باشد.
- ۱۳-۳ آسانسور باید دارای سیستم ارتباط و اعلام خرابی از داخل کابین بوده و دارای مسئول مشخص با ارائه خدمات ۲۴ ساعته باشد.
- ۱۳-۴ آسانسورهای زائرسرا باید دارای استانداردهای لازم و گواهی تأیید این استانداردها باشند.
- ۱۳-۵ وجود آسانسور با شرایط لازم برای استفاده معلولین و ورود صندلی چرخ دار توصیه می شود.

## ۱۴ پارکینگ

۱-۱۴ ارائه خدمات پارکینگ برای زائرسراها الزامی است.

۲-۱۴ 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.

۳-۱۴ پارکینگ زائرسرا باید دارای مسئول مشخص باشد.

۴-۱۴ در زائرسراهای سطح سه باید امکان پارک و خارج کردن خودرو از پارکینگ توسط مسئول پارک خودرو وجود داشته باشد.

۵-۱۴ ارائه خدمات پارک خودرو برای وسائط نقلیه گروهی توصیه می شود.

## ۱۵ خدمات برگزاری مراسم مذهبی - فرهنگی

۱-۱۵ وجود فضایی به عنوان حسینیه (به بند ۱۲-۳ مراجعه شود) با امکانات لازم و ظرفیت متناسب با ظرفیت زائرسرا برای ارائه خدمات مربوط به انواع مراسم مذهبی الزامی است.

۲-۱۵ این فضا باید به دو قسمت زنانه و مردانه تفکیک شود.

۳-۱۵ در زائرسراهای سطح یک، حسینیه می تواند با نمازخانه مشترک باشد. در این صورت نمازخانه باید ظرفیت لازم برای برگزاری مراسم مذهبی را داشته باشد.

۴-۱۵ برگزاری انواع مذهبی-فرهنگی باید به گونه ای باشد که از نظر ایجاد سروصدا و رفت و آمد برای زائران ساکن در فضاهای خصوصی و اسکان گروهی زائرسرا ایجاد مزاحمت نکند.

۵-۱۵ کلیه مراسم مذهبی باید با آداب و تشریفات خاص و مرتبط با آن قابلیت اجرا داشته باشند. مجریان مراسم باید نسبت به آداب هر یک از مراسم مذهبی آگاهی کامل داشته باشند.

۶-۱۵ در صورتی که مراسم مذهبی برای عموم برگزار می شود، باید به صورت مناسب به زائران میهمان مقیم اطلاع رسانی شود.

۷-۱۵ جهت قبله در فضای برگزاری مراسم باید مشخص باشد. و فضاهای خصوصی

۸-۱۵ برگزاری مراسم مذهبی- فرهنگی در زائر سرا باید دارای دستورالعمل باشد.

## ۱۶ خدمات ویژه زائران مقیم ناتوان یا کم توان

- ۱-۱۶ ورودی کلیه زائرسراها باید شرایط لازم برای ورود زائران میهمان با صندلی چرخ دار را داشته باشد.
- ۲-۱۶ دسترسی به قسمت های مختلف زائرسرا برای دریافت هر گونه خدمت باید با صندلی چرخ دار امکان پذیر باشد.
- ۳-۱۶ در کلیه زائرسراها باید سرویس بهداشتی عمومی مخصوص میهمانانی که با صندلی چرخ دار حرکت می کنند تعبیه شده باشد.
- ۴-۱۶ وجود اتاق هایی با تسهیلات مناسب برای زائران میهمانی که با صندلی چرخ دار حرکت می کنند در زائرسراها الزامی است.

## ۱۷ نمازخانه

- ۱-۱۷ وجود نمازخانه برای کلیه زائرسراها الزامی است. از حسینیه می توان به عنوان نمازخانه هم استفاده کرد.
- ۲-۱۷ نمازخانه باید در محلی واقع شود که استفاده از آن برای زائران غیر مقیم در زائرسرا بدون دسترسی به طبقات اتاق ها امکان پذیر باشد.
- ۳-۱۷ نمازخانه باید برای خانم ها و آقایان به صورت مجزا وجود داشته و با علائم مخصوص مشخص باشد.
- ۴-۱۷ نمازخانه بدون محدودیت زمانی باید در دسترس زائران میهمان باشد.
- ۵-۱۷ امکانات لازم تیمم برای افرادی که امکان وضو گرفتن ندارند باید فراهم باشد.
- ۶-۱۷ وجود امکانات لازم برای اقامه نماز افراد کم توان و ناتوان مانند صندلی نماز و مهر پایه دار علاوه بر تجهیزات معمول در نمازخانه زائرسراها الزامی است.

## ۱۸ خدمات مذهبی

- ۱-۱۸ وجود خدمات مرتبط با پاسخگویی به سوالات مذهبی و شرعی در زائرسرا الزامی است. این خدمات می تواند در ساعات محدود و معین توسط شخص آگاه به مسائل مذهبی و شرعی به زائران میهمان ارائه شود. ساعات و شیوه ارائه این خدمات باید به زائران میهمان اطلاع داده شود.
- ۲-۱۸ قران و مفاتیح باید در دسترس کلیه زائران میهمان باشد.
- ۳-۱۸ لوح فشرده صوتی و تصویری و فایل های الکترونیکی حاوی مراسم، دعاهای مذهبی و کتب مذهبی و انواع ادعیه باید قابل ارائه به زائران میهمان باشد.

## ۱۹ خدمات پزشکی

در کلیه زائرسراها 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 زائرسرا همراه میهمان شود.

## ۲۰ اطلاع رسانی

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

### ۲۰-۱ 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:

۲۰-۱-۱ علائم تصویری به کار گرفته شده در تابلوها باید از نظر نماد مورد استفاده، رنگ و شکل هندسی تابلو، اطلاعات لازم را منتقل کند.

۲۰-۱-۲ به کارگیری علائم باید تابع قوانین و مقررات مشخص شده در مبحث بیستم مقررات ملی ساختمان باشد.

۲۰-۱-۳ هر یک از فضاهایی که میهمان در زائرسرا با آن ها در ارتباط است باید دارای تابلوی اطلاع رسانی باشد.

۲۰-۱-۴ مسیر دسترسی به فضاها و خدمات مورد نیاز زائران میهمان باید با تابلوهای نشان دهنده مسیر مشخص شده باشند.

۲۰-۱-۵ در صورت استفاده از علائم نوری، رنگ مورد استفاده در علامت باید با مفهوم علامت هماهنگ باشد.

۲۰-۱-۶ استفاده از متن مکمل همراه با نماد در تابلوهای اطلاع رسانی، حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی یا زبان غالب زائران میهمان خارجی باشد.

۲۰-۱-۷ علائم ترافیکی مورد استفاده در پارکینگ و فضای باز زائرسرا باید با علائم ترافیکی که در کشور استفاده می شود مطابقت داشته باشد.

۲۰-۱-۸ تابلوی حاوی نقشه راهنمای موقعیت هر فضای خصوصی نسبت به پلکان اضطراری باید در هر یک از فضاهای خصوصی به نحوی که به راحتی برای زائران میهمان قابل رویت باشد، نصب شود.

#### ۲۰-۲ 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 زائرسراها باید حداقل به دو زبان فارسی و زبان غالب زائران میهمان خارجی باشند.

#### ۲۰-۲-۱ پوشه اطلاعات مورد نیاز زائران میهمان

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

۲۰-۲-۱-۱ از نظر شکل ظاهری مرتب و دارای جلد و ورق های مناسب باشد.

۲۰-۲-۱-۲ دارای اطلاعات زیر باشد:

- تلفن های داخلی ضروری زائرسرا
- تلفن های داخل شهری مورد نیاز زائر میهمان
- معرفی خدمات زائرسرا و ساعات دسترسی به هر یک از خدمات زائرسرا 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 زائرسرا که باید به آن ها توجه شود.
- نکات و مسائل ایمنی مربوط به استفاده از وسایل پخت و پز داخل هر یک از فضاهای خصوصی
- نرخ مکالمات تلفنی داخل شهر، خارج شهر و خارج از کشور
- چگونگی استفاده از اینترنت و هزینه اینترنت
- نرخ خدمات لباس شویی
- محدودیت ها و ممنوعیت های زائرسرا
- فهرست کانال های تلویزیون
- نحوه تنظیم تلفن برای بیداری

- اطلاعات مراکز درمانی نزدیک و زمان حضور پزشک در زائر سرا
- اطلاعات مربوط به وجود جعبه کمک های اولیه
- اطلاعات وسایل حمل و نقل عمومی و آژانس های اطراف
- اطلاعات امکانات پارکینگ در نزدیکی زائر سرا و اماکن زیارتی
- نحوه تسلیم شکایات، پیشنهادات و انتقادات و چگونگی پیگیری آن ها
- سایر اطلاعات مورد نیاز زائران برحسب مورد
- اطلاعات زیارتگاه/ زیارتگاه ها و خدمات رفت و آمد به آن

**یاد آوری-** اطلاعات مربوط به هرگونه عامل تاثیر گذار بر خدمات زائر سرا مانند مسدود شدن موقتی خیابان های اطراف، تعمیرات، غیره بخشی از اطلاعات مورد نیاز مشتری است.

۲۰-۲-۱-۳ ارائه اطلاعات مکان ها و رویدادهای مذهبی، سایر اطلاعات مورد نیاز زائران میهمان مانند مراکز عمومی، بانک های اطراف، مکان های های تاریخی و تفریحی، بازارها و مراکز خرید و مانند آن در پوشه میهمان توصیه می شود.

#### ۲۰-۲-۲-۲ تابلوهای نوشتاری

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

#### ۲۰-۲-۳-۲ اطلاعات تارنمای زائرسرا

۲۰-۲-۳-۱ داشتن تارنمای اختصاصی برای زائرسراهای سطح سه الزامی است. تارنمای زائرسراها باید دارای ویژگی های زیر باشند:

- حداقل به دو زبان فارسی و انگلیسی در دسترس باشند. داشتن تارنما به زبان غالب میهمانان علاوه بر دو زبان اشاره شده توصیه می شود
- دارای اطلاعات کاملی از مکان زائرسرا، مسیرهای دسترسی و فاصله زائرسرا تا انواع پایانه های شهری باشند.
- دارای اطلاعات کاملی از انواع خدمات زائرسرا، محدودیت ها و نرخ های خدمات و امکانات زائرسرا باشند.
- اطلاعاتی درمورد نحوه ذخیره جا را ارائه کنند.

- عکس های واقعی از فضاهای زائرسرا را به نمایش بگذارند.
- دارای اطلاعاتی از رویدادها و مراسم و مراکز مذهبی زائرسرا باشند.
- دارای اطلاعات مربوط به ارائه خدمات غذا در زائرسرا باشند.
- ارائه اطلاعات مربوط، آب و هوا در تارنمای زائرسرا توصیه می شود.
- تمام اطلاعاتی که در تارنما ارائه می شود باید دقیق و روزآمد شده باشد و تفاوتی با اطلاعاتی که به روش حضوری ارائه می شود نداشته باشد. به روزرسانی تارنما باید بلافاصله پس از هرگونه تغییر در اطلاعات مربوط به زائرسرا، یا اطلاعات تأثیرگذار بر خدمات و امکانات آن صورت گیرد.

### ۲۰-۳ اطلاعات شفاهی

در بدو ورود میهمان ارائه اطلاعات اولیه به صورت شفاهی در مورد زائرسرا و خدمات آن توسط کارکنان قسمت پذیره به زائران میهمان الزامی است. برای میهمانان خارجی استفاده از زبان انگلیسی یا به زبان غالب میهمانان زائرسرا توصیه می شود.

### ۲۱ ویژگی کارکنان زائرسرا

#### ۱-۲۱ صلاحیت کارکنان

۱-۱-۲۱ کارکنان زائرسرا باید با اصول، احکام و شعائر مذهبی آشنایی کافی داشته باشند.

۲-۱-۲۱ به کارگیری کارکنان زائرسرا باید مطابق با دستورالعمل ها و قوانین تعیین شده توسط مراجع ذی صلاح باشد.

#### ۲-۲۱ ظاهر کارکنان

۱-۲-۲۱ کارکنان زائرسراها باید دارای ظاهر آراسته و لباس مرتب باشند.

۲-۲-۲۱ توجه خاص به بهداشت شخصی کارکنان زائرسرا، به ویژه ظاهر تمیز الزامی است.

۳-۲-۲۱ استفاده از لباس همسان برای کارکنان زائرسراهای سطح سه الزامی است. لباس همسان کارکنان باید به صورتی باشد که آن ها را به راحتی از زائران میهمان متمایز کند.

۴-۲-۲۱ استفاده از برگه شناسایی (اتیکت) برای کارکنان زائرسراها است. برگه شناسایی کارکنان باید نشان دهنده اسم و قسمتی که در آن خدمت ارائه می کنند باشد.



## ۲۱-۳ آموزش کارکنان

۲۱-۳-۱ کارکنان زائرسرا باید آموزش های تخصصی مرتبط با شغل خود را دیده باشند.

۲۱-۳-۲ کارکنان زائرسرا باید علاوه بر آموزش های تخصصی، آموزش های عمومی شامل : آداب معاشرت و الگوهای رفتاری، آداب مهمان نوازی اسلامی، ایمنی و اطفاء حریق، کمک های اولیه، بهداشت فردی و عمومی و آموزش هایی را که براساس شرایط به آن ها احساس نیاز می شود را دیده باشند.

۲۱-۳-۳ سوابق آموزشی کارکنان باید در پرونده های آن ها نگهداری شود.

۲۱-۳-۴ کارکنان باید دارای برنامه آموزشی مستمر و مدون باشند.

## ۲۲ دسترسی به کارکنان

در کلیه زائرسراها زائران میهمان باید بتوانند به صورت ۲۴ ساعته به حداقل یکی از کارکنان زائرسرا دسترسی داشته باشند.

## ۲۳ رضایت مشتریان

۲۳-۱ کلیه فرایندهای ارائه خدمات در زائرسراها باید بر اساس تکریم زائرمیهمان طراحی و تنظیم شود.

۲۳-۲ شکایات زائران میهمان در زائرسراها باید ثبت شوند.

۲۳-۳ شکایات دریافت شده از زائران میهمان باید پردازش شده و به سرعت بررسی شوند، به گونه ای که تا حد امکان در طول اقامت زائرمیهمان نتیجه بررسی به وی ارائه شود. پیگیری شکایات نباید سبب ناراحتی مضاعف و صرف وقت زائرمیهمان شود.

۲۳-۴ فرم نظرسنجی و پیشنهادات و انتقادات باید در همه فضاهای خصوصی قرار داده شده و از زائرمیهمان درخواست شود آن را در صندوق پیشنهادات بیاندازد.

۲۳-۵ کلیه زائرسراها باید دارای سیستم پاسخگویی به شکایات و دستورالعملی مدون در این خصوص باشند. استفاده از استاندارد های رضایت مشتری (مانند سری ۱۰۰۰۰ ایزو) توصیه می شود.

۲۳-۶ مدیر زائرسرا باید در بازه های زمانی مشخص که از سه ماه بیشتر نباشد، شکایات میهمانان را ریشه یابی کرده و بر اساس آن برنامه ریزی مناسب برای رفع علت و پیشگیری از تکرار شکایات مشابه انجام دهد.

۲۳-۷ تهیه و تدوین منشور اخلاقی مبتنی بر الگوی میزبانی اسلامی برای زائرسراها توصیه می شود.