

Stars for Service - Keys for Space

Classification Criteria and Standards for Hotel Apartments Sultanate of Oman



جدول المحتويات

<u>رقم الصفحة</u>	<u>معايير التصنيف</u>
5	<u>التعريف العام لتصنيف الشقق الفندقية</u>
6	1 الموقع, مداخل المبنى, البيئة المحيطة ومواقف السيارات
6	1-1 الموقع (1-1-1)
6 الى 7	1-2 المبنى (من 1-2-1 الى 4-2-1)
7	1-3 الطريق المؤدي للمدخل (من 1-3-1 الى 3-3-1)
7	1-4 البيئة المحيطة (1-4-1)
7	1-5 مواقف السيارات (من 1-5-1 الى 2-5-1)
7	1-6 المدخل الرئيسي (من 1-6-1 الى 2-6-1)
8 الى 12	2 الأماكن العامة
12 الى 13	2-1 منطقة الاستقبال (من 1-1-2 الى 24-1-2)
13	2-2 الصيانة والنظافة (من 1-2-2 الى 6-2-2)
13 الى 14	2-3 المطاعم (من 1-3-2)
14	2-4 قاعات الحفلات والمؤتمرات (من 1-4-2 الى 5-4-2)
14 الى 15	2-5 دورات المياه والمراحيض العامة (من 1-5-2 الى 2-5-2)
15	2-6 النظافة (من 1-6-2 الى 3-6-2)
16	2-7 مرافق الاستجمام والرياضة (من 1-7-2 الى 3-7-2)
16	2-8 مركز الأعمال (من 1-8-2)
16	2-9 المحلات التجارية (من 1-9-2)
17	2-10 التأتيت و الديكورات (1-10-2)
17 الى 18	2-11 معايير متنوعة (من 1-11-2 الى 8-11-2)
19	3 أدنى معايير شقق النزلاء
19	3-1 شقق النزلاء (من 1-1-3 الى 10-1-3)
19	3-2 الأسرة (من 1-2-3 الى 5-2-3)
19	3-3 شقة بغرفة نوم واحدة (من 1-4-3 الى 2-4-3)

19 الى 20	3-4 شقة بغرفتين نوم (من 1-5-3 الى 2-5-3)
20	3-5 شقة بثلاث غرف نوم (من 1-6-3 الى 2-6-3)
20	3-6 حمام الضيوف (من 1-7-3)
20	3-7 الشقق: الغرفة, غرفتين, ثلاث غرف (من 1-9-3 الى 5-9-3)
20 الى 21	3-8 ركن الطبخ/ المطبخ (من 1-10-3 الى 4-10-3)
21	3-9 أدوات المطبخ والمائدة (من 1-11-3 الى 4-11-3)
21	3-10 أجهزة الهاتف والأجهزة السمعية والبصرية (من 1-12-3 الى 7-12-3)
21-22	3-11 التأتيت ومعايير أخرى (من 1-13-3 الى 20-13-3)
	3-14 مستلزمات شقق النزلاء
22 الى 23	3-14 مستلزمات شقق النزلاء (من 1-14-3 الى 16-14-3)
	3-15 نظافة شقق النزلاء
23	3-15 نظافة شقق النزلاء (من 1-15-3 الى 4-15-3)
	4 أدنى معايير دورات مياه غرف النزلاء
24 الى 25	4-1 أدنى معايير دورات مياه غرف النزلاء (من 1-1-4 الى 10-1-4)
	5 مستلزمات دورات مياه غرف النزلاء
25	5-1 مستلزمات دورات مياه غرف النزلاء (من 1-1-5 الى 21-1-5)
	6 معايير الخدمة والجودة
26	6-1 الحجوزات (من 1-1-6 الى 2-1-6)
26 الى 27	6-2 المؤتمن (الكونسيارج), المكتب الأمامي وسائق ركن السيارات (من 1-2-6 الى 16-2-6)
27	6-3 خدمات الغرف (الأطعمة والمشروبات) (من 1-3-8 الى 7-3-8)

27 الى 29	6-4) المطاعم (من 1-4-6 الى 18-4-6) 6-5) التدبير الفندقى (من 1-5-6 الى 7-5-6)
30	6-6) النقاط الاضافية لمعايير الخدمة
30	6-1) غرفة / ساحة لعب الأطفال (من 1-6-6 الى 7-6-6) 6-2) الشهادات البيئية (من 2-6-6 الى 7-6-9)
31	7) معايير العاملين ونوعية بيئة العمل
31 الى 32	7-1) معدلات العاملين وتدريبهم (1-1-7 الى 7-1-7)
32 الى 33	7-2) قاعة تناول طعام الموظفين (1-2-7 الى 2-2-7) 7-3) سكن الموظفين (1-3-7 الى 3-3-7)
33 الى 34	7-4) معايير جودة الادارة
41	7-1) نظام متابعة النزلاء (من 1-4-7 الى 3-4-7)
34	8) معايير الصحة والنظافة
34	8-1) منطقة جمع النفايات (من 1-1-8 الى 3-1-8)
34	8-2) تخزين الأطعمة (من 1-2-8 الى 3-2-8)
34 الى 35	8-3) منطقة إعداد الطعام (من 1-3-8 الى 11-3-8)
36	9) معايير الأمن والسلامة من الحرائق 9-1) متطلبات السلامة من الحرائق (من 1-1-9 الى 14-1-9)
37	10) معايير التجهيزات الفنية - (من 1-10 الى 5-10)
37 الى 38	11) معايير الخدمات الصحية - معايير الخدمات الصحية (من 1-11 الى 3-11)
39	12) التأمين التأمين (1-1-12)

التعريف العام لتصنيف الشقق الفندقية حسب النجوم

نجمة واحدة

تناسب هذه الفئة من المنشآت الزوار والسياح الذين يرغبون في توفير المتطلبات الأساسية من وسائل الراحة من حيث النظافة والخدمة والضيافة، ورغم أن كثيراً من هذه المنشآت يتوفر فيها أدنى حدود خدمات المطاعم كونها واقعة في منطقة قريبة من المطاعم ومرافق بيع وتناول الأطعمة والمشروبات .

نجمتان

تفي هذه الفئة من المنشآت بالاحتياجات الأساسية للسياح والزوار وتوفر إضافة إلى ذلك تحسينات جميلة متوسطة المستوى عن الفئة الأدنى منها في ديكور الشقق والتصميم ومرافق الراحة والاستجمام وتقدم خدمات محدودة من المأكولات والمشروبات.

ثلاث نجوم

تقدم هذه الفئة من المنشآت مستويات أعلى من الفئات الأدنى منها من حيث الخدمة وتناسب السياح والزوار الراغبين في الحصول على خدمات شاملة، وتتميز بأرضيات منسقة وديكورات وتصاميم ومرافق استجمام وترفيه جيدة من حيث النوعية والأسلوب. كما توفر أغلب منشآت هذه الفئة خدمات الأطعمة والمشروبات وتقدم وجبات الإفطار والغداء والعشاء. وتتوفر فيها خدمات الأطعمة داخل الشقق.

أربع نجوم

تتفوق هذه الفئة من المنشآت على الفئات الأدنى منها في كل النواحي وتتميز بوجود تشكيلة واسعة من مرافق الاستجمام والترفيه مقرونة مع مستويات عالية من الضيافة والخدمة والاهتمام بالتفاصيل، كما تتميز بالتصميم المتناسق و مرافق الايواء الراقية والمطاعم الممتازة والحدائق والتشجير في معظم أجزاء المنشأة حيث ان توفير الراحة والرفاهية للنزلاء تعتبر المهمة الأساسية للعاملين فيها.

خمس نجوم

تتطوي هذه الفئة من المنشآت الفخمة على أعلى سمات الرقي وتكون عادة عضواً ضمن مجموعة منتخبة من هذا المستوى من الفنادق، وهي تقدم مستويات استثنائية في حسن الضيافة والخدمة. وتتميز بأشكال متفردة في كل النواحي من حيث الابداع في التصميم وديكور الغرف الراقي والمطاعم الفاخرة والمساحات التي تتجلى فيها أقصى درجات النظافة والعناية وكثيراً من الخدمات الشخصية ومرافق الراحة والاستجمام التي تفوق توقعات النزلاء . وتهدف مهمة كادرها المؤهل والمدرب جيداً إلى تقديم خدمات بمستويات عالية واستجابة لرغبات وتمنيات النزلاء.

(1) الموقع، مداخل المبنى ، البيئة المحيطة ومواقف السيارات

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمسة نجوم
(1-1) الموقع					
(1-1-1) مميزات الموقع	يجب أن يكون الموقع والمنطقة المحيطة به ملائمين لهذه الفئة من المنشآت ومقام في منطقة (تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية) مع ضرورة تقييم المستوى المجاورة ومستوى الضوضاء من حيث حركة السير والمرور...الخ.	يجب أن يكون الموقع والمنطقة المحيطة به ملائمين لهذه الفئة من المنشآت ومقام في منطقة (تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية) مع ضرورة تقييم المنطقة المجاورة ومستوى الضوضاء من حيث حركة السير والمرور...الخ.	يجب أن يكون الموقع والمنطقة منسجمان مع صورة وهيئة المنشأة ومقام في منطقة (تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية)	يجب أن يكون موقع المنشأة متناسق مع نمط النشاط والبيئة السائدة ومقام في منطقة تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية راقية بحيث تتناسب مع نمط وتصميم المنشأة .	يجب أن يكون موقع المنشأة متناسق مع نمط النشاط والبيئة السائدة ومقام في منطقة تجارية، تجارية- سكنية، أو منطقة سياحية راقية بحيث تتناسب مع نمط وتصميم المنشأة
(1-2) المبنى					
(1-2-1) الواجهة	المظهر الخارجي للمنشأة يتسم بالبساطة	يجب ان يكون المظهر الخارجي للمنشأة بتحسينات ذات مستوى جيد	يجب ان يكون المظهر الخارجي للمنشأة ذو سمات معمارية جيدة و متميزة	يجب أن يعكس المظهر الخارجي للمبنى صورة عالية في التصميم المعماري	يجب ان يكون التصميم المعماري الخارجي للمبنى يعكس الفخامة والراقي المميزين .
(1-2-2) الشرفات (البلكونات)	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود شرفات معقولة بتصاميم ومعالم جيدة .	ضرورة وجود شرفات معقولة بتصاميم ومعالم جيدة .	ضرورة وجود شرفات بتصاميم ومعالم ذات ذوق رفيع وبمساحة كافية للاسترخاء وتناول الوجبات

(1) الموقع، مداخل المبنى ، البيئة المحيطة ومواقف السيارات

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
(1-2-3) النوافذ والستائر الخارجية	ضرورة وجود نوافذ خارجية نظيفة	ضرورة وجود نوافذ خارجية نظيفة	ضرورة وجود نوافذ خارجية وداخلية من نوعية جيدة جداً تضيف جاذبية متناسقة وشاملة للمنشأة	ضرورة وجود نوافذ خارجية وداخلية من نوعية ممتازة تضيف جمالاً واضحاً للمنشأة	ضرورة وجود نوافذ خارجية وداخلية متميزة ذات أبواب أو مصاريع فرنسية الطراز تضيف جاذبية شاملة للمنشأة
(1-2-4) المنظر الخارجي من داخل المبنى	يجب أن يكون المنظر الخارجي مقبول من كافة شقق النزلاء	يجب أن يكون المنظر الخارجي مقبول من كافة شقق النزلاء	يجب أن يكون المنظر الخارجي مقبول من كافة شقق النزلاء	يجب أن يكون المنظر الخارجي جذاب من كافة شقق النزلاء والمرافق العامة.	يجب أن يكون المنظر الخارجي جذاب وخالص من كافة شقق النزلاء والمرافق العامة .

(1-3) الطريق المؤدي للمدخل

(1-3-1) طرق مرصوفة وعلامات إرشادية مناسبة	يجب أن يكون الطريق المؤدي إلى المنشأة سهل الوصول ومرصوفاً بطريق ممتازة ،على ان يتسع المدخل الرئيسي لعدد مناسب من السيارات .	يجب أن يكون الطريق المؤدي إلى المنشأة سهل الوصول ومرصوفاً حتى المدخل الرئيسي ،على ان يتسع لعدد مناسب من السيارات	يجب أن يكون الطريق المؤدي إلى المنشأة سهل الوصول ومرصوفاً بطريق جيدة ومزوداً بعلامات إرشادية واضحة ، على ان يتسع المدخل الرئيسي لعدد مناسب من السيارات والحافلات .	يجب أن يكون الطريق المؤدي إلى المنشأة سهل الوصول ومرصوفاً بطريق جيدة ومزوداً بعلامات إرشادية مناسبة ، على ان يتسع المدخل الرئيسي لعدد كافٍ من السيارات والحافلات	يجب أن يكون الطريق المؤدي إلى المنشأة سهل الوصول ومرصوفاً بطريق ممتازة ومزوداً بعلامات إرشادية من نوعية ممتازة ،على ان يتسع المدخل الرئيسي لعدد مناسب من السيارات والحافلات
(1-3-2) مدخل ذوي الاحتياجات الخاصة إلى جميع مرافق المنشأة	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق المنشأة .	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق المنشأة .	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق المنشأة .	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق المنشأة .	يجب توفير مزلقان لذوي الاحتياجات الخاصة يسهل عملية دخولهم الى كافة مرافق المنشأة .

(1) الموقع، مداخل المبنى ، البيئة المحيطة ومواقف السيارات

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمسة نجوم
1-3-3) مدخل منفصل للحقائب	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير مدخل منفصل للحقائب بالقرب من المدخل الرئيسي للنزلاء	يجب توفير مدخل منفصل للحقائب بالقرب من المدخل الرئيسي للنزلاء	يجب توفير مدخل منفصل للحقائب بالقرب من المدخل الرئيسي للنزلاء

(1-4) البيئة المحيطة

1-4-1) التشجير، الحدائق، جنائن منسقة ونظيفة	لا ينطبق	يجب توفير مساحات للتشجير في حالة جيدة	يجب تشجير المدخل الرئيسي وبعض ساحات المنشأة	يجب تشجير المدخل الرئيسي وبعض ساحات المنشأة بصورة جذابة	يجب توفير مساحات مشجرة عند المدخل الرئيسي وبعض المرافق الأخرى على ان يتم الاعتناء بها بصورة فائقة
--	----------	---------------------------------------	---	---	---

(1-5) مواقف السيارات

(1) الموقع، مداخل المبنى ، البيئة المحيطة ومواقف السيارات

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
1-5-1) عدد المواقف لكل شقة	يجب توفير 10 مواقف على الأقل للعشرة شقق الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث شقق أخرى إضافية بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة	يجب توفير 10 مواقف على الأقل للعشرة الشقق الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث شقق أخرى بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة	يجب توفير 10 مواقف مسقوفة على الأقل للعشرة شقق الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث شقق إضافية أخرى بالإضافة إلى موقف واحد لكل 10 أمتار مربعة من المساحة الكلية للمرافق العامة، مثل مناطق المأكولات والمشروبات والترفيه بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة	يجب أن تكون هنالك 10 مواقف مسقوفة على الأقل للعشرة الشقق الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث شقق أخرى بالإضافة إلى موقف واحد لكل 10 أمتار مربعة من المساحة الكلية للمرافق العامة، مثل مناطق المأكولات والمشروبات والترفيه بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة. يجب توفير موقف لخدمة ركن سيارات النزلاء	يجب أن تكون هنالك 10 مواقف مسقوفة على الأقل للعشرة الشقق الأولى وعلى الأقل موقف واحد لكل ثلاث شقق أخرى بالإضافة إلى موقف واحد لكل 10 أمتار مربعة من المناطق العامة، مثل مناطق المأكولات والمشروبات والترفيه بمافي ذلك مواقف محجوزة لذوي الاحتياجات الخاصة. يجب توفير موقف لخدمة ركن سيارات النزلاء
1-5-2) مواقف الموظفين	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير مواقف للموظفين في مكان منفصل	يجب توفير مواقف للموظفين في مكان منفصل

(1-6) المدخل الرئيسي

1) الموقع، مداخل المبنى ، البيئة المحيطة ومواقف السيارات

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
1-6-1 مظلة مزينة أو مدخل مسقوف متناهي النظافة ليعطي انطباعاً جيداً عند الوصول	لافتة تشير إلى المدخل	مدخل / طريق دخول السيارات يتم بسهولة التعرف عليه	مظلة مزينة بأسلوب جميل تغطي المدخل الرئيس مع وجود بواب.	الاهتمام بالانطباع الأولي عند الوصول. مظلة مزينة أو مدخل مسقوف مع وجود عامل بزي رسمي للأستقبال عند الباب	شعور بالفخامة عند الوصول عبر مظلة مزينة تغطي المدخل وطريق دخول السيارات مع وجود عامل للأمتعة وسائق ركن السيارات.
1-6-2 أوقات الدخول (24 ساعة)	المخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة،	المدخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة	المدخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة	المدخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة	المدخل الرئيسي مفتوح 24 ساعة

(2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
(2-1) منطقة البهو والاستقبال					
(2-1-1) مساحة منطقة البهو	الحد الأدنى 20 متر مربع مع مساحة كافية لمكتب الاستقبال وعدد محدود من المقاعد	الحد الأدنى 30 متر مربع مع مساحة جيدة لمكتب الاستقبال ومقاعد تحتوي على أريكة وكراسي لمجموعة صغيرة فضلاً عن توفر عربة لنقل الحقائب	الحد الأدنى 40 متر مربع مع مساحة جيدة لمكتب الاستقبال مع توفير مقاعد للجلوس تستوعب مجموعة صغيرة فضلاً عن توفر عربة لنقل الحقائب	الحد الأدنى 50 متر مربع وتوفير مساحة واسعة للاستقبال تقع بعيداً عن المناطق كثيرة الحركة مع وجود أطقم جلوس متعددة تستوعب عدد من المجموعات الصغيرة وعربات لنقل الحقائب أنيقة الشكل مع تخصيص منطقة لخدمة النزلاء	الحد الأدنى 60 متر مربع وضرورة توفير منطقة تسجيل واسعة تقع بعيداً عن المناطق كثيرة الحركة وأطقم جلوس عديدة تستوعب عدد من المجموعات الصغيرة وتوفر عربات أنيقة لنقل الحقائب مع تخصيص منطقة واضحة لخدمة النزلاء
(2-1-2) مساحة مكتب الاستقبال (من الممكن أن يتكون من مكاتب منفصلة, تسجيل الضيوف, المحاسب والمؤتمن(الكونسيرج))	8 متر مربع على الأقل	10 متر مربع على الأقل	15 متر مربع على الأقل	20 متر مربع على الأقل	25 متر مربع على الأقل
(2-1-3) المصاعد	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد (دون الطابق الأرضي). يجب أن يكون هنالك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد (دون الطابق الأرضي). يجب أن يكون هنالك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد (دون الطابق الأرضي). يجب أن يكون هنالك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد (دون الطابق الأرضي). يجب أن يكون هنالك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير	ضرورة توفير مصعد للمباني التي تحتوي على أكثر من طابق واحد (دون الطابق الأرضي). يجب أن يكون هنالك مكان لشخص واحد على الأقل في المصعد لكل 20 سرير

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-4) منفضة السجائر وواعية النفايات العمودية	ضرورة اوعية النفايات العمودية في جميع المناطق العامة	ضرورة اوعية النفايات العمودية في جميع المناطق العامة	يجب توفير اوعية النفايات العمودية حسنة التنسيق في جميع المناطق العامة على أن يتم تنظيفها وترتيبها بصفة مستمرة.	يجب توفير اوعية النفايات العمودية رملية تحمل ختم أو شعار المنشأة في جميع المناطق الواقعة أمام المصعد وفي كل المناطق العامة على أن تتم نظافتها بصفة مستمرة.	يجب توفير اوعية النفايات العمودية رملية تحمل ختم أو شعار المنشأة وواعية نفايات ذات تصميم جذاب توضع أمام المصاعد والمناطق العامة وتتم نظافتها بصفة مستمرة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-5) احتساب نسب دورات المياه (يجب أن يكون مدخل دورات المياه منفصلة للجنسين)	يحسب عدد ونوع الأدوات والتجهيزات الصحية بالنسبة إلى النزلاء المقيمين والزبائن والطاقة الاستيعابية للمنشأة وذلك على النحو الآتي:- <u>الرجال</u> حتى 20 شخص - 1 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 1 حوض لغسل الأيدي 21 - 50 شخص - 1 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 2 حوض لغسل الأيدي 51 - 100 شخص - 2 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 3 حوض لغسل الأيدي 101 - 200 شخص - 4 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 3 حوض لغسل الأيدي 201 - 300 شخص - 4 دورة مياه بشطاف يدوي مرن - 4 حوض لغسل الأيدي ملحوظة:- لأكثر من 300 شخص أضف 33% إلى عدد المرافق <u>النساء</u> حتى 20 سيدة - 1 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 1 حوض لغسل الأيدي - 1 طاولة تجميل ومقعد 21 - 50 سيدة - 2 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 2 حوض لغسل الأيدي - 1 طاولة تجميل ومقعد 51 - 100 سيدة - 3 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 3 حوض لغسل الأيدي - 2 طاولة تجميل ومقعد 101 - 200 سيدة - 4 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 4 حوض لغسل الأيدي - 2 طاولة تجميل ومقعد 201 - 300 سيدة - 5 دورة مياه ومغسلة أو شطاف يدوي مرن - 5 حوض لغسل الأيدي - 3 طاولة تجميل ومقعد ملحوظة:- لأكثر من 300 سيدة أضف 33% إلى عدد المرافق. يجب أن تكون كافة دورات المياه والمراحيض مجهزة بأنظمة تهوية (طبيعية أو ميكانيكية) وأن تكون مجهزة بكل المتطلبات المعتادة. مثل المرايا، طاولة ومراة التجميل، إضاءة كافية، شماعة لتعليق الملابس ، مقابض ورق تواليت، مجفف للأيدي كهربائي، (اختياري) وعاء صابون سائل، مناديل ورقية او مناشف لليد، سلة للمناشف المستعملة، سلة للقمامة غير قابلة للاشتعال "باقة زهور مجففة(4,3 نجوم)، زهور طبيعية (5 نجوم)" ونظام صوتي				
2-1-6) عدد مرافق دورات مياه ذوي الاحتياجات الخاصة	من 1 حتى 150 يجب توفير دورة مياه واحدة مجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة لأكثر من 150 - يجب توفير دورتين مياه مجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة				

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-7 دورات المياه ومرافق ذوي الاحتياجات الخاصة	يجب توفير دورات مياه عامة بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو المنشأة كما يجب توفير دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة.	توفير دورات مياه النزلاء المقيمين والزبانن بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو المنشأة كما يجب توفير دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	توفير دورات مياه النزلاء المقيمين والزبانن بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو المنشأة كما يجب توفير دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	توفير دورات مياه النزلاء المقيمين والزبانن بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو المنشأة كما يجب توفير دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة	توفير دورات مياه النزلاء المقيمين والزبانن بصورة منفصلة للرجال و النساء على أن تقع بالقرب من بهو المنشأة كما يجب توفير دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة
2-1-8 التركيبات والتجهيزات	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية جيدة مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية جيدة مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية ممتازة مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية استثنائية الجودة والتصميم مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.	يجب ان تحتوي دورات المياه على تركيبات وتجهيزات من نوعية استثنائية الجودة والتصميم مع وجود شمامعات لتعليق الملابس.

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-9) الأدوات الصحية وامدادات المياه	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق	يجب ان تحتوي دورات المياه على اقسام منفصلة مثل المراحيض وأحواض غسل الأيدي من إنتاج مصانع ذات شهرة دولية و تكون مجهزة بكافة أعمال السباكة وامدادات مستمرة من المياه الباردة والساخنة على مدار (24 ساعة) مع ضرورة توفير سلال المهملات الغير قابلة للاحتراق
2-1-10) مرافق الفعاليات، الاجتماعات والمؤتمرات	لا ينطبق	لا ينطبق	حيثما توفرت أماكن للفعاليات يتعين تزويدها بدورات مياه وحمامات منفصلة للجنسين بالقرب من المناطق العامة	حيثما توفرت أماكن للفعاليات يتعين تزويدها بدورات مياه وحمامات منفصلة للجنسين بالقرب من المناطق العامة	حيثما توفرت أماكن للفعاليات يتعين تزويدها بدورات مياه وحمامات منفصلة للجنسين بالقرب من المناطق العامة
2-1-11) الات تلميع الأحذية (فرشاة ملمع أسود، بني، شفاف) ومعجون التلميع	لا ينطبق	لا ينطبق	توضع الآلة في دورات المياه العامة (الرجال) كما يمكن وضعها بالقرب من المصاعد في الأدوار العلوية مع توفير خدمة تلميع الأحذية على مدار الساعة.	توضع الآلة في دورات المياه العامة (الرجال) كما يمكن وضعها بالقرب من المصاعد في الأدوار العلوية مع توفير خدمة تلميع الأحذية على مدار الساعة.	توضع الآلة في دورات المياه العامة (الرجال) كما يمكن وضعها بالقرب من المصاعد في الأدوار العلوية مع توفير خدمة تلميع الأحذية على مدار الساعة.

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-12) الأعمال الفنية (الديكورات)	توفير ديكور بسيط محدود التنسيق	ضرورة توفير ديكور منسق جيداً في جميع الأماكن العامة	ضرورة توفير أعمال فنية من نوعية جيدة مع بعض الرسومات التي تعرض في جميع الأماكن العامة	ضرورة توفير أعمال فنية ورسومات من نوعية مميزة (محلية وعالمية) تعرض في جميع الأماكن العامة	ضرورة توفير أعمال فنية ورسومات (محلية وعالمية) رفيعة المستوى تعرض في جميع الأماكن العامة
2-1-13) موقع وطريق الوصول إلى مكتب الاستقبال	يجب أن يكون في مكان واضح	يجب ان يكون سهل التعرف عليه عند دخول بهو المنشأة	يجب ان يسهل التعرف عليه من مدخل المنشأة	يجب ان تسهل رؤيته من مدخل المنشأة	يجب أن تسهل رؤيته والوصول إليه من مدخل المنشأة
2-1-14) ساعات عمل مكتب الاستقبال	يجب ان يتواجد موظفي مكتب الاستقبال 24 ساعة في اليوم	يجب ان يتواجد موظفي مكتب الاستقبال 24 ساعة في اليوم	يجب ان يتواجد موظفي الاستقبال وحامل الحقائب (الكونسيرج) والبواب 24 ساعة في اليوم	يجب ان يتواجد موظفي الاستقبال وحامل الحقائب (الكونسيرج) والبواب 24 ساعة في اليوم	يجب ان يتواجد موظفي الاستقبال وحامل الحقائب (الكونسيرج) والبواب 24 ساعة في اليوم
2-1-15) منطقة البواب وحامل الحقائب والمؤتمن (الكونسيرج)	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان يتواجد حامل الحقائب عند باب المنشأة .	يجب ان يتواجد حامل الحقائب والبواب عند مدخل المنشأة مع ضرورة توفير مكتب خدمات النزلاء بالقرب من مكتب الاستقبال	يجب ان يتواجد حامل الحقائب والبواب عند مدخل المنشأة وان يكون مكتب المؤتمن (الكونسيرج) بالقرب من مكتب الاستقبال .
2-1-16) سائق خدمة إيقاف السيارات	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير سائق خدمة إيقاف السيارات في منطقة الوصول مع ضرورة توفير مكان كاف لحفظ المفاتيح.	يجب توفير سائق خدمة إيقاف السيارات في منطقة الوصول مع ضرورة توفير مكان كاف لحفظ المفاتيح

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-17) مكتب ادارة الاستقبال / عامل البدالة	يفضل ان يوجد المقسم في مكتب الاستقبال	يفضل ان يوجد المقسم في مكتب الاستقبال مع توفر الخدمة 24/24	ضرورة توفير مكتب خلفي وخدمات بدالة 24/24	ضرورة وجود مكتب خلفي جيد الاتساع , وخدمات بدالة 24/24	ضرورة وجود مكتب خلفي بمساحة كافية يمكن الدخول إليه من المكتب الاستقبال مع توفر خدمات بدالة 24/24
2-1-18) خلية المعدات المشغلة لنظام البدالة	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود غرفة في مكان يسهل الوصول إليها على ان تكون مكيفة ومقاومة للغبار توضع فيها أنظمة وأجهزة البدالة الالكترونية	ضرورة وجود غرفة في مكان يسهل الوصول إليها ومقاومة للغبار توضع فيها أنظمة وأجهزة البدالة الالكترونية	ضرورة وجود غرفة في مكان يسهل الوصول إليها ومقاومة للغبار توضع فيها أنظمة وأجهزة البدالة الالكترونية
2-1-19) مستودع الحقائب	يمكن الاحتفاظ بالحقائب في المكاتب الخلفية للاستقبال.	تحديد منطقة صغيرة في منطقة الوصول تخصص لتخزين الحقائب	يجب تخصيص مستودع معقول المساحة لتخزين الحقائب مجهز بأرفف في منطقة الوصول	يجب تخصيص مستودع واسع لتخزين الحقائب مجهز بأرفف ويمكن الوصول إليه من منطقة البهو	يجب تخصيص مستودع واسع للحقائب مجهز بأرفف يمكن الوصول إليه من البهو وبالقرب من مصعد الخدمات أو مصعد الحقائب
2-1-20) مصعد الحقائب	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير مصعد الخدمات أو مصعد الحقائب في مكان يسهل الوصول إليه	يجب توفير مصعد الخدمات أو مصعد الحقائب في مكان يسهل الوصول إليه

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-1-21) صناديق إيداع وحفظ الأمانات	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في المكتب الخلفي للإستقبال.	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في المكتب الخلفي للإستقبال.	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في المكتب الخلفي للإستقبال بالإضافة إلى خزنة إيداع فردي واحدة لكل 15 شقة.	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في مكتب الاستقبال بالإضافة إلى خزنة إيداع خاصة بأحجام مختلفة توضع بالقرب من مكتب الاستقبال ويمكن الوصول إليها من البهو وذلك بمعدل خزنة واحدة لكل 10 شقق بالإضافة إلى خزنة مستقلة في جميع الشقق الراقية	يجب توفير صندوق أمانات لحفظ حاجيات النزلاء الثمينة في مكتب الاستقبال بالإضافة إلى خزائن إيداع خاصة بأحجام مختلفة توضع بالقرب من مكتب الاستقبال ويمكن الوصول إليها من البهو بالإضافة إلى خزنة مستقلة في جميع الشقق الراقية
2-1-22) الهواتف الداخلية	لا ينطبق	يجب توفير هاتف داخلي	يجب توفير هاتف داخلي	يجب توفير هاتفين داخليين على الأقل في منطقة الاستقبال	يجب توفير هاتفين داخليين على الأقل في منطقة الاستقبال
2-1-23) الهواتف العمومية	توفير هاتف عمومي في موقع المنشأة	توفير هاتف عمومي بمكان مناسب في المنشأة	توفير هواتف عمومية في المنشأة بأماكن مناسبة	توفير مقصورات هواتف عمومية عديدة مزودة بأوراق وأقلام وتقع بأماكن هادئة	توفير مقصورات هواتف عمومية عديدة مزودة بأوراق وأقلام وتقع بأماكن هادئة
2-1-24) هواتف عمومية خلف المبنى	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير هواتف عمومية للموظفين بالقرب من مطعم الموظفين	يجب توفير هواتف عمومية للموظفين بالقرب من مطعم الموظفين	يجب توفير هواتف عمومية للموظفين بالقرب من مطعم الموظفين

(2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-2-1) نظافة الأرضيات	يجب الالتزام بالمحافظة على مستويات معقولة من النظافة	يجب الالتزام بالمحافظة على نظافة جميع الأرضيات في الأماكن العامة	يجب أن تكون أرضية البهو والممرات على مستوى جيد من النظافة	يجب أن تكون أرضية البهو والممرات على مستوى راقى من النظافة	يجب أن تكون أرضية البهو والممرات على مستوى ممتاز من النظافة
2-2-2) آثار ندبات وحروق سجانر على الأرضيات أو السجاد	يجب أن تكون جميع الأرضيات والسجاد خالية من آثار حروق السجانر والحفاظ عليها في حالة جيدة	يجب أن تكون جميع الأرضيات والسجاد خالية من آثار حروق السجانر والحفاظ عليها في حالة جيدة	يجب أن تكون جميع الأرضيات والسجاد خالية من آثار حروق السجانر والحفاظ عليها في حالة جيدة	يجب أن تكون جميع الأرضيات والسجاد خالية من آثار حروق السجانر والحفاظ عليها في حالة راقية.	يجب أن تكون جميع الأرضيات والسجاد خالية من آثار حروق السجانر والحفاظ عليها في حالة ممتازة
2-2-3) المصابيح المحروقة	يجب ألا يكون هناك أي مصباح محروق في الأماكن العامة .	يجب ألا يكون هناك أي مصباح محروق في الأماكن العامة	يجب ألا يكون هناك أي مصباح محروق في الأماكن العامة	يجب ألا يكون هناك أي مصباح محروق في نظام إضاءة البهو أو الأماكن العامة	يجب ألا يكون هناك أي مصباح محروق في نظام إضاءة البهو أو الأماكن العامة
2-2-4) إزالة الغبار عن نقاط الإضاءة والثريات	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة	يجب أن تكون نقاط الإضاءة والثريات خالية من الغبار في كل مرافق المنشأة
2-2-5) إزالة الغبار عن أطر الصور	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.	يجب أن تكون جميع أطر الصور خالية من الغبار في كل الأماكن العامة.
2-2-6) طلاء الابواب وأطرها	الحفاظ على مستويات مقبولة من طلاء الابواب وأطرها	الحفاظ على طلاء الأبواب وأطرها باستمرار.	الحفاظ على طلاء الأبواب وأطرها باستمرار.	الحفاظ على طلاء الابواب وأطرها بمستوى جيد.	الحفاظ على طلاء الابواب وأطرها بمستوى ممتاز .

(2-3) المطاعم

(2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
1-3-2) مطاعم الخدمة الشاملة أو المقهى	توفير صالة تناول الإفطار بمساحة لا تقل عن 1 متر مربع لكل مقعد	يجب توفير مقهى- وجبات خفيفة للإفطار(الغداء,العشاء اختياري) بمساحة لا تقل عن 1.2 متر مربع لكل مقعد	يجب توفير مقهى او صالة طعام تقدم الإفطار,الغداء,العشاء ووجبات خفيفة في ساعات متأخرة بمساحة لا تقل عن 1.2 متر مربع لكل مقعد	يجب توفير مطعم لتقديم الاطعمة في كل الاوقات بمساحة لا تقل عن 1.3 متر مربع لكل مقعد	يجب توفير مطعم لتقديم الاطعمة في كل الاوقات يتسم بالجمال والتنظيم وبمساحة لا تقل عن 1,5 متر مربع لكل مقعد

2-4 قاعات الحفلات و المؤتمرات

1-4-2) قاعة الاجتماعات	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود قاعة للحفلات بإمكانيات وخدمات ذات جودة ممتازة وأجهزة سمعية وبصرية حديثة وأنظمة إنارة قابلة للتحكم .	ضرورة وجود قاعة للحفلات بإمكانيات وخدمات ذات جودة عالية ومجهزة بمعدات سمعية وبصرية واحهزة فيديو حديثة وتتوفر فيها انظمة اضاءة قابلة للتحكم .
-------------------------	----------	----------	----------	--	--

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
(2-4-2) قاعة اجتماعات كبار الشخصيات	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير قاعة اجتماعات صغيرة بتصميم وديكور مميزين وانارة قابلة للتحكم وأعمال فنية ولوحات وجدران مكسوة بمواد عالية الجودة مع ضرورة وجود طاولة اجتماعات من نوعية ممتازة ومقاعد جلدية ومساحة مهيئة لتقديم الوجبات الخفيفة أثناء الاجتماعات
(2-4-3) ارتفاع السقف	لا ينطبق	لا ينطبق	على الاقل 3 متر	على الاقل 3-4 متر	على الاقل 3-4 متر
(2-4-4) الفواصل ونظام عازل الصوت	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون قاعات الاجتماعات قابلة للانقسام الى عدة اقسام بفواصل معلقة عازلة للصوت من نوعية ممتازة.	يجب ان تكون قاعات الاجتماعات قابلة للانقسام الى عدة اقسام بفواصل معلقة وعازلة للصوت ذات نوعية راقية.
(2-4-5) التحكم في درجة الحرارة	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير اجهزة لضبط درجة الحرارة	يجب توفير اجهزة لضبط درجة الحرارة	يجب توفير اجهزة لضبط درجة الحرارة

(2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-5-1 دورات المياه والمراحيض العامة في أماكن الفعاليات والحفلات و الاجتماعات والمؤتمرات	راجع جدول دورات المياه والمراحيض العامة (2-1-5)				
2-5-2 عدد مرافق ذوي الاحتياجات الخاصة	راجع جدول مرافق ذوي الاحتياجات الخاصة (2-1-6)				

2-6 النظافة

2-6-1 طفايات السجائر وأوعية النفايات العمودية	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفيرها في أماكن قاعات المؤتمرات ودورات المياه	يجب توفيرها في أماكن قاعات المؤتمرات ودورات المياه	يجب توفيرها في أماكن قاعات المؤتمرات ودورات المياه
2-6-2 المرايا	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود مرايا لامعة بطول كامل ومناسب مثبتة جيدا بإتانة ملائمة مع ضرورة توفير مراة تجميل في دورات مياه النساء.	ضرورة وجود مرايا لامعة بطول كامل ومناسب مثبتة جيدا بإتانة ملائمة مع ضرورة توفير مراة تجميل في دورات مياه النساء.	ضرورة وجود مرايا لامعة بطول كامل ومناسب مثبتة جيدا بإتانة ملائمة مع ضرورة توفير مراة تجميل في دورات مياه النساء.
2-6-3 تركيبات الاضاءة	يجب ان تكون تركيبات الاضاءة خالية من الاتربة والغبار	يجب ان تكون تركيبات الاضاءة خالية من الاتربة والغبار	يجب ان تكون تركيبات الاضاءة خالية من الاتربة والغبار	يجب ان تكون تركيبات الاضاءة خالية من الاتربة والغبار	يجب ان تكون تركيبات الاضاءة خالية من الاتربة والغبار

(2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-6-4) تجميع مناشف اليد المستعملة واستبدالها	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب المحافظة على النظافة العامة للقاعة أثناء قيام الفعالية	أثناء الفعالية يتعين خدمة دورات المياة بعد كل دورة متكررة للتأكد من نظافتها والمحافظة عليها في حالة نظيفة	أثناء الفعالية يفرغ احد العاملين للتأكد من تزويد دورات المياة بالمواد الضرورية أولا باول والمحافظة على نظافتها طيلة انعقاد الفعالية مع ضرورة تجميع المناشف المستعملة واستبدالها
2-7 مرافق الاستجمام والرياضة					
2-7-1) صالة التمارين الرياضية	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود صالة تمارين رياضية بمساحة 50متر مربع مجهزة بمعدات تمارين من نوعية جيدة وتوفير مناشف	ضرورة وجود صالة تمارين رياضية بمساحة 70متر مربع تتوفر فيها أجهزة حديثة للتمارين والالعاب فردية ومدرب متخصص مع توفير ماء للشرب.	ضرورة وجود صالة تمارين رياضية بمساحة 90 متر مربع تتوفر فيها اجهزة حديثة للتمارين والالعاب فردية و تمارين الايروبيكس وعدد من المدربين ذوي الاختصاص .
2-7-2) حوض السباحة (يجب الا يتعدى أبعاد حوض السباحة الحجم الاولمبي وهو 50متر *25متر)	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود حوض سباحة اساسي بمساحة 1متر مربع لكل شقة "بحد أدنى 12.5متر×8متر مع توفير نوعية جيدة وتشكيلة واسعة من أثاث برك السباحة (اختياري	ضرورة وجود حوض سباحة بمساحة 1 متر مربع لكل شقة بالمنشأة كحد أدنى "بحد أدنى 12.5متر×8متر" مع توفير نوعية ممتازة وتشكيلة واسعة من أثاث برك السباحة	ضرورة وجود حوض سباحة بمساحة 1 متر مربع لكل شقة بالمنشأة كحد أدنى "بحد أدنى 12.5متر×8متر" مع توفير نوعية فاخرة وتشكيلة واسعة من أثاث برك السباحة

(2) الأماكن العامة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-7-3) غرفة التدليك (النادي الصحي)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير غرفة واحدة للتدليك	توفير غرفتي تدليك, ساونا, وغرفة للخزانات والاستحمام (الدش) منفصلة للجنسين
2-8 مركز الاعمال					
2-8-1) مركز الاعمال	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير مركز أعمال صغير مع مكتب خدمة جيدة	توفير مركز أعمال صغير مجهز مع مكتب خدمة راقية	توفير مركز أعمال صغير أنيق ومجهز مع خدمة راقية
2-9 المحلات التجارية					
2-9-1) محل لبيع بضائع متنوعة وكتب ومجلات (يمكن ان يكون المحل والمكتبة في مكان واحد او مكانين منفصلين)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود محل لبيع البضائع المتنوعة من نوعية ممتازة (اختياري)	ضرورة توفير محل لبيع المنتجات المميزة تعرض وتباع بأسلوب أنيق (اختياري)

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
(2-10) التأثيرات والديكورات					
(2-10-1) التأثير والديكور	توفير ديكور أساسي بمستوى جيد من تنسيق الاثاث والتجهيزات	ضرورة توفير ديكور جيد ومريح وأختيار سليم للاثاث والتركيبات والتجهيزات تعكس الصورة السائدة في الصناعة ، مع بعض النباتات الطبيعية او زهور الزينة	يجب ان يكون الاثاث والتركيبات والتجهيزات منسقة جيدا وأنيقة وتوفر مزيد من الراحة مع تشكيلة جيدة من النباتات الطبيعية او تشكيلة من زهور الزينة ذات النوعية الجيدة و التنسيق الانيق.	يجب ان يكون الاثاث من نوعية ممتازة متناسقة مع المبنى. تتوفر فيها درجة عالية من الراحة مع تركيبات مختارة لمهنية رفيعة وتشكيلة وافرة من النباتات الطبيعية او تنسيقات منتقاه من زهور الزينة.	يجب ان يكون الاثاث ذو جمال مميز وجاذبية لا تقاوم واسلوب منفرد في عرض المقتنيات التراثية واللوحات والاعمال الفنية, وتشكيلات متناسقة من النباتات والزهور الطبيعية الحية في جميع مناطق المنشاة
(2-11) معايير متنوعة					
(2-11-1) أغطية الأرضيات	توفير أغطية أرضيات من نوعية أساسية وتصميم جيد	توفير أغطية أرضيات من نوعية جيدة منسجمة مع الديكور الكلي للمنشأة	توفير نوعية جيدة جدا من السجاد, او الخشب او البلاط مع قطع سجاد صغيرة يعكس هوية الديكور الكلي للمنشأة.	ضرورة توفير سجاد من نوعية ممتازة, او خشب او رخام او جرانيت مع قطع سجاد مميزة	توفير نوعية مميزة من السجاد او بلاط بتصميم مختلف او خشب شديد اللمعان او رخام او جرانيت او ارضية من حجر ذات نوعية عالية مع قطع سجاد في اماكن معينة
(2-11-2) الاضاءة	توفير تركيبات اضاءة توفر اناارة كافية	ضرورة توفير تركيبات اضاءة من نوعية جيدة موضوعة بطريقة صحيحة لتوفر اناارة شاملة	ضرورة توفير تركيبات اضاءة مزينة موضوعة بطريقة جيدة لتوفر اناارة شاملة	ضرورة توفير تركيبات اضاءة في أماكن مختارة بذوق رفيع ذات تصميم راقي يعكس الصورة الشاملة للمنشأة.	ضرورة توفير تركيبات اضاءة مصنوعة خصيصا وذات نوعية فاخرة لخلق جوا فريدا, وموضوعة بعناية في كافة الاماكن لتوفر جوا فريدا واناارة ممتازة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-11-3) أجهزة ضبط الحرارة	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية	درجة الحرارة تتراوح بين 18-23 درجة مئوية
2-11-4) الممرات	يجب ان تكون جدران وسقوف الممرات من مستوى وتصميم جيد	يجب ان تكون جدران وسقوف الممرات مطلية بطريقة جيدة	يجب ان تكون جدران الممرات والأسقف مطلية او مزخرفة بالجبس او مغطاة بالفنيل أو السجاد وأسقف مطلية او مكسوة بالواح حصية	يجب ان تكون الجدران والأسقف مطلية او مكسوة بكساء من نوعية مميزة مع زخرفة فنية أو السجاد والواح خشبية محيطة بالسقف او فيها لمسة محسنة	يجب ان تكون الجدران والأسقف مكسوة ومزينة بنوعيات فاخرة من الزخارف والطلاءات
2-11-5) اللوحات الارشادية باللغتين العربية والانجليزية	يجب توفير لوحات ارشادية كافية وواضحة توضع في مواقع محددة بالمنشأة	ارشادية جيدة الصنع كافية وواضحة توضع في مواقع محددة بالمنشأة	ضرورة وجود لوحات ارشادية بتصميم جميل توضع في عدة مواقع بالمنشأة	ضرورة وجود لوحات ارشادية بتصميم مميز يبرز هوية المنشأة مع انتشارها بمختلف مواقع المنشأة	ضرورة وجود لوحات ارشادية بتصميم مميز يبرز هوية المنشأة مع انتشارها بمختلف مواقع المنشأة
2-11-6) نوعية المصاعد	يجب توفير مصاعد من نوعية جيدة بالمنشأة	يجب توفير مصاعد ذات تصميم بسيط مع لمسات استثنائية من نوعية جيدة	يجب توفير مصاعد ذات تصميم بسيط مع لمسات استثنائية من نوعية جذابة	يجب توفير مصاعد ذات تصميم حديث مع لمسات استثنائية من نوعية ممتازة	يجب توفير مصاعد ذات تصميم حديث مع لمسات استثنائية من نوعية راقية ، على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والأستقبال وسهل الوصول اليها.

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاثة نجوم	أربعة نجوم	خمس نجوم
2-11-7) مصلى للرجال وآخر للنساء مع دورات مياه واحواض وضوء منفصلة للجنسين على ان يكون في متناول النزلاء والزبان	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياه واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبان على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياه واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبان على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياه واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبان على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياه واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبان على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال	ضرورة وجود مصلى بمساحة لا تقل عن 12 متر مربع للرجال وآخر للنساء مع دورات مياه واحواض وضوء منفصلة للجنسين وفي متناول النزلاء والزبان على أن تكون بالقرب من منطقة البهو والاستقبال
2-11-8) مرفق لسائق مركبات الأجرة يحتوي على غرفة ومصلى مع جميع المرافق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	أن لا تقل مساحة الغرفة عن 16 متر مربع ومساحة دورة المياه عن 4 متر مربع. - توفير مصلى بمساحة لا يقل عن 12 متر مربع ومكان للوضوء. - أن تقع بعيداً عن مرأى النزلاء.	أن لا تقل مساحة الغرفة عن 16 متر مربع ومساحة دورة المياه عن 4 متر مربع. - توفير مصلى بمساحة لا يقل عن 12 متر مربع ومكان للوضوء. - أن تقع بعيداً عن مرأى النزلاء.

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
(3-1) شقق النزلاء					
(3-1-1) الحد الأدنى لعدد الشقق	10	20	25	30	40
(3-1-2) عدد شقق ذوي الاحتياجات الخاصة	يجب توفير شقة واحدة لعشرة شقق الأولى ثم إضافة شقة أخرى لكل 20 شقة إضافية	يجب توفير شقة واحدة كأدنى حد للعشرة شقق الأولى ثم إضافة شقة أخرى لكل 20 شقة إضافية	يجب توفير شقة كأدنى حد واحدة للعشرة شقق الأولى ثم إضافة شقة أخرى لكل 20 شقة إضافية	يجب توفير شقة كأدنى حد للثلاثين شقة الأولى ثم إضافة شقة أخرى لكل 25 شقة إضافية	يجب توفير توفير 3% من مجموع الشقق
(3-1-3) عدد شقق غير المدخنين	يجب تخصيص 10% من مجموع الشقق لغير المدخنين	يجب تخصيص 10% من مجموع الشقق لغير المدخنين	يجب تخصيص 30% من مجموع الشقق لغير المدخنين	يجب تخصيص 30% من مجموع الشقق لغير المدخنين	يجب تخصيص 30% من مجموع الشقق لغير المدخنين
(3-1-4) الحد الأدنى لعدد ممرات شقق النزلاء وتخصيص مكان ملائم لطفايات الحريق	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 100 سم ووضع طفايات الحريق في اماكن ظاهرة أو داخل الجدران	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 125 سم ووضع طفايات الحريق في اماكن ظاهرة أو داخل الجدران	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 150 سم ووضع طفايات الحريق داخل الجدران	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 175 سم ووضع طفايات الحريق في أماكن داخل الجدران	يجب ان يكون عرض الممرات على الأقل 200 سم على أن تكون طفايات الحريق موضوعة في اماكن داخل الجدران
(3-1-5) اللوحات الإرشادية باللغتين العربية والانجليزية	ضرورة وجود لوحات إرشادية أساسية بما فيها أرقام الشقق على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.	ضرورة وجود لوحات إرشادية ذات نوعية جيدة بما فيها أرقام الشقق على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.	ضرورة وجود لوحات إرشادية ذات نوعية جيدة جداً بما فيها أرقام الشقق على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.	ضرورة وجود لوحات إرشادية ذات نوعية ممتازة بما فيها أرقام الشقق على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.	ضرورة وجود لوحات إرشادية ذات نوعية فاخرة بما فيها أرقام الشقق على جميع الأبواب وفي جميع الادوار والاماكن.
(3-1-6) الحد الأدنى لارتفاع السقف	2,5 متر مربع	2,5 متر مربع	2,5 متر مربع	2,5 متر مربع	2,5 متر مربع

3-1-7)أغطية الارضيات (إذا كانت المنشأة تقع بالقرب من الشاطئ تستثنى أرضيات الشقق والمناطق الأخرى من شرط السجاد, ويمكن ان يستخدم بدلا منه الرخام, الجرانيت, بلاط التيرازو أو الباركيه "أرضيات خشبيه")	يجب أن تكون أغطية الأرضيات من نوعية جيدة بتصميم بسيط	يجب ان تكون الارضيات من نوعية جيدة متناسقة مع التصميم الكلي للمنشأة	ضرورة وجود نوعية جيدة جداً من السجاد، مع توفير قطع سجاد أوالخشب أو البلاط بتصميم ملائم للمنشأة	ضرورة وجود نوعية ممتازة من السجاد أو ارضية من الخشب، الرخام، الجرانيت أو أنواع البلاط الراقي مع قطع من السجاد الممتاز من السجاد الفاخر	ضرورة وجود نوعية من السجاد أو ارضية من السجاد مفروش وبتصاميم مميزة أو ارضية من الخشب المصقول والرخام أو الجرانيت أو أنواع البلاط الراقي مع قطع من السجاد الفاخر
3-1-8) عوازل الصوت	يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى جيد	يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى جيد جدا	يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى ممتاز	يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى ممتاز وعالي الجودة	يجب ان تكون الجدران والسقوف والنوافذ مجهزة بعوازل للصوت ذات مستوى ممتاز وعالي الجودة
3-1-9) العدد الأدنى للنوافذ (يجب أن تكون جميع النوافذ مطلة على منظر خارجي أو ضوء طبيعي)	يجب توفير نافذة واحدة مزدوجة الزجاج في كل غرفة .	يجب توفير نافذة واحدة مزدوجة الزجاج في كل غرفة .	يجب توفير نافذتين مزدوجتي الزجاج في كل غرفة .	يجب توفير نافذتين مزدوجتي الزجاج في كل غرفة .	يجب توفير نافذتين مزدوجتي الزجاج في كل غرفة .
3-1-10) الأقفال الأمنية	يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا	يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا مع مزلاج محكم الأغلاق	يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا مع مزلاج محكم الأغلاق مع عين سحرية	يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا مع مزلاج محكم الأغلاق مع عين سحرية وجرس باب	يجب ان تكون أقفال الأبواب قابلة للغلق تلقائيا مع مزلاج محكم الأغلاق مع عين سحرية وجرس باب

3-2) الأسرة

3-2-1) حجم السرير المفرد (الحد الأدنى)	100سم / 190سم	100سم / 190سم	100سم / 190سم	100سم / 200سم	100سم / 200سم
3-2-2) حجم السرير المزدوج (كوين) (الحد الأدنى)	150سم / 200سم	150سم / 200سم	150سم / 200سم	150سم / 200سم	150سم / 200سم
3-2-3) حجم السرير الملكي (كنج)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	180سم / 200سم	180سم / 200سم

3-2-4) الأسرة المتنقلة	لا ينطبق	توفير أسرة متنقلة	توفير أسرة متنقلة	توفير عدد كاف من الأسرة الإضافية والأسرة المتنقلة	توفير عدد كاف من الأسرة الإضافية والأسرة المتنقلة
3-2-5) أسرة الأطفال	يجب توفير أسرة أطفال	يجب توفير أسرة أطفال	يجب توفير أسرة أطفال	يجب توفير أسرة أطفال	يجب توفير أسرة أطفال

3-4) شقة بغرفة نوم واحدة

3-4-1) المساحة الدنيا للغرفة باستثناء المدخل، الحمام والدولاب، والشرفة "البلكونة" (عبارة عن غرفه نوم واحدة, صالة جلوس, دورة مياه, مطبخ وشرفة"أختياري")	16 متر مربع	18 متر مربع	20 متر مربع	22 متر مربع	26 متر مربع
3-4-2) المساحة الدنيا للصالة (غرفة المعيشة) بدون المدخل، المطبخ، ومكان الدولاب	16متر مربع	18متر مربع	20متر مربع	22متر مربع	26متر مربع

3-5) شقة بغرفتين نوم

3-5-1) المساحة الدنيا للغرفتين بدون المدخل، الحمام، ومكان الدولاب والبلكونة (عبارة عن غرفتين نوم, صالة جلوس, دورة مياه, مطبخ وشرفة"أختياري")	16 متر مربع	18 متر مربع	20 متر مربع	22 متر مربع	26 متر مربع
2-5-2) المساحة الدنيا للصالة (غرفة المعيشة) بدون المدخل، المطبخ، وحمام الضيوف	16متر مربع	18متر مربع	20متر مربع	22متر مربع	26متر مربع

3-6) شقة بثلاث غرف نوم

26 متر مربع	22 متر مربع	20 متر مربع	18 متر مربع	16 متر مربع	3-6-1) المساحة الدنيا للثلاث غرف باستثناء المدخل، الحمام ، المطبخ ومكان الدولاب والشرفة "البلكونة" (عبارة عن ثلاث غرف نوم، صالة جلوس، دورة مياه، مطبخ وشرفة"أختياري")
26متر مربع	22متر مربع	20متر مربع	18متر مربع	16متر مربع	3-6-2) المساحة الدنيا للصالة (غرفة المعيشة) بدون المدخل، وحمام الضيوف والمطبخ،

3-7) حمام الضيوف

4متر مربع	3متر مربع	2.5متر مربع	2.5متر مربع	2.5متر مربع	3-7-1) الحد الأدنى لمساحة حمام الضيوف (يحتوي على المرحاض والشطاف ومغسلة اليدين)
-----------	-----------	-------------	-------------	-------------	--

3-9) الشقق: الغرفة، غرفتين وثلاث غرف

توفير قطعتين من السجاد على جانبي السرير من نوعية فاخرة وجهاز تلفاز 25بوصة مع جهاز تحكم عن بعد وقاعدة أو حامل للتلفاز	توفير قطعتين من السجاد على جانبي السرير من نوعية ممتازة وجهاز تلفاز 25بوصة مع جهاز تحكم عن بعد وقاعدة أو حامل للتلفاز	توفير قطعتين من السجاد على جانبي السرير من نوعية جيدة جدا وجهاز تلفاز 25بوصة مع جهاز تحكم عن بعد وقاعدة أو حامل للتلفاز	توفير قطعتين من السجاد على جانبي السرير من نوعية جيدة	توفير قطعتين من السجاد على جانبي السرير من نوعية جيدة	3-9-1) محتويات غرفة النوم
توفير أريكة من نوعية فاخرة مع طاولة قهوة وطاولتين للجوانب	توفير أريكة من نوعية ممتازة مع طاولة قهوة وطاولتين للجوانب	توفير أريكة من نوعية ذات جودة مع طاولة قهوة وطاولتين للجوانب	توفير أريكة مريحة مع طاولة قهوة	توفير أريكة عادية مع طاولة قهوة	3-9-2) غرفة المعيشة (صالة الجلوس)
توفير طاولة طعام من نوعية فاخرة مع أربعة كراسي مريحة متناسقة	توفير طاولة طعام من نوعية ممتازة مع أربعة كراسي مريحة	توفير طاولة طعام من نوعية جيدة مع أربعة كراسي	توفير طاولة طعام مع أربعة كراسي	توفير طاولة طعام صغيرة مع كرسيين	3-9-3) طاولة الطعام (لا يسمح بوجود الأدوات المصنوعة من البلاستيك).

3-9-4) جهاز التلفاز في الصالة / غرفة المعيشة	تلفاز 20 بوصة مع جهاز تحكم عن بعد يستقطب القنوات الفضائية	تلفاز 20 بوصة مع جهاز تحكم عن بعد يستقطب القنوات الفضائية	تلفاز 25 بوصة مع جهاز تحكم عن بعد يستقطب القنوات الفضائية مع قاعدة أو حامل للتلفاز	تلفاز 25 بوصة مع جهاز تحكم عن بعد يستقطب القنوات الفضائية مع قاعدة أو حامل للتلفاز	تلفاز 29 بوصة مع جهاز تحكم عن بعد يستقطب القنوات الفضائية مع قاعدة أو حامل للتلفاز
3-9-5) مخزن الأمتعة	أختياري	أختياري	أختياري	توفير مخزن لحفظ الأمتعة	توفير مخزن لحفظ الأمتعة

3-10) ركن المطبخ | المطبخ

3-10-1) المساحة الدنيا لركن المطبخ/ المطبخ	5 متر مربع	5 متر مربع	6 متر مربع	7 متر مربع	9 متر مربع
3-10-2) تجهيزات المطبخ	توفير طبخة بعينين مع مروحة شفط ومغسلة بحوض واحد مع توفير الماء الساخن والبارد ومعدات المطبخ	توفير طبخة بعينين مع مروحة شفط ومغسلة بحوض واحد مع توفير الماء الساخن والبارد ومعدات المطبخ	توفير طبخة بأربعة عيون مع مروحة شفط ومغسلة بحوضين مع توفير الماء الساخن والبارد مع آلة تحميص (توستر) ومعدات المطبخ	توفير طبخة بأربعة عيون مع مروحة شفط ومغسلة بحوضين مع توفير الماء الساخن والبارد مع آلة تحميص (توستر) ومعدات المطبخ	توفير طبخة بأربعة عيون وفرن مع مروحة شفط ومغسلة بحوضين مع توفير الماء الساخن والبارد مع آلة تحميص (توستر) وعصارة كهربائية وغسالة أطباق ومعدات المطبخ
3-10-3) الميكرويف	توفير ميكرويف	توفير ميكرويف	توفير ميكرويف	توفير ميكرويف	توفير ميكرويف
3-10-4) الثلاجة	ثلاجة صغيرة	ثلاجة	ثلاجة	ثلاجة بحجم كامل مع توفر مكان للتجميد	ثلاجة بحجم كامل مع توفر مكان للتجميد

3-11) أدوات المطبخ والمائدة

3-11-1) سكاكين, أواني فخارية, أدوات مائدة فضية وزجاجية وأواني زجاجية	سكاكين, أواني فخارية, أدوات مائدة فضية وزجاجية وأواني زجاجية	سكاكين, أواني فخارية, أدوات مائدة فضية وزجاجية وأواني زجاجية	سكاكين, أواني فخارية, أدوات مائدة فضية وزجاجية وأواني زجاجية	سكاكين, أواني فخارية, أدوات مائدة فضية وزجاجية وأواني زجاجية	سكاكين, أواني فخارية, أدوات مائدة فضية وزجاجية وأواني زجاجية
--	--	--	--	--	--

مجموعة من الطناجر(الحلل) ومقالي وسكاكين الطبخ	مجموعة من الطناجر(الحلل) ومقالي وسكاكين الطبخ	مجموعة من الطناجر(الحلل) ومقالي وسكاكين الطبخ	مجموعة من الطناجر(الحلل) ومقالي الطبخ وسكاكين الطبخ	مجموعة من الطناجر(الحلل) ومقالي الطبخ وسكاكين الطبخ	3-11-2 أدوات المطبخ
يوفر خزانة ممتازة لأدوات المطبخ	يوفر خزانة ممتازة لأدوات المطبخ	توفر خزانة جيدة لأدوات المطبخ	توفر خزانة لأدوات المطبخ أو مكان مناسب	توفر خزانة لأدوات المطبخ أو مكان مناسب	3-11-3 خزانة المطبخ
مغسلة كبيرة الحجم بحوضين	مغسلة بحوضين	مغسلة بحوضين	مغسلة مفردة بحوض	مغسلة مفردة بحوض	3-11-4 مغسلة المطبخ
غسالة ملابس بنشافة	غسالة ملابس بنشافة	غسالة ملابس بنشافة	أختياري	أختياري	3-11-5 غسالة الملابس
غسالة صحن أوماتيكية	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	3-11-6 (غسالة صحن
توفر محمصة خبز كهربائية	توفر محمصة خبز كهربائية	توفر محمصة خبز كهربائية	لا ينطبق	لا ينطبق	3-11-7 محمصة خبز كهربائية
إبريق كهربائي	إبريق كهربائي	إبريق كهربائي	إبريق كهربائي	إبريق كهربائي	3-11-8 إبريق كهربائي
توفر علب قهوة, أكياس شاي, سكر ومبيض للقهوة	توفر علب قهوة, أكياس شاي, سكر ومبيض للقهوة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	3-11-9 (القهوة والشاي

3-12 أجهزة الهاتف والأجهزة السمعية والبصرية

3-12-1 الهاتف	يجب توفير جهاز هاتف واحد في الصالة و آخر في غرف النوم باتصال مباشر محلي ودولي عن طريق البدالة وخدمات الاتصال الداخلي من شقة إلى شقة أخرى	يجب توفير جهاز هاتف واحد في الصالة و آخر في غرف النوم باتصال مباشر محلي ودولي عن طريق البدالة وخدمات الاتصال الداخلي من شقة إلى شقة أخرى	يجب توفير جهاز هاتف واحد في الصالة و آخر في غرف النوم باتصال مباشر محلي ودولي عن طريق البدالة وخدمات الاتصال الداخلي من شقة إلى شقة أخرى	يجب توفير جهاز هاتف واحد في الصالة و آخر في غرف النوم باتصال مباشر محلي ودولي عن طريق البدالة وخدمات الاتصال الداخلي من شقة إلى شقة أخرى	يجب توفير جهاز هاتف واحد في الصالة و آخر في غرف النوم باتصال مباشر محلي ودولي عن طريق البدالة وخدمات الاتصال الداخلي من شقة إلى شقة أخرى
3-12-2 الانترنت	أختياري	أختياري	توفير خدمة الانترنت	توفير خدمة الانترنت اللاسلكية فائقة السرعة	توفير خدمة الانترنت اللاسلكية فائقة السرعة
3-12-3 الفاكس	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	عند الطلب	عند الطلب
3-12-4 اجهزة اسطوانات المدمجة دي دي	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	أمكانية توفير أجهزة اسطوانات مدمجة (دي دي) عند الطلب	أمكانية توفير أجهزة اسطوانات مدمجة (دي دي) عند الطلب
3-12-5 قنوات التلفزيون المجانية والمدفوعة حسب الطلب	توفير قنوات تلفزيونية فضائيه مجانا	توفير قنوات تلفزيونية فضائيه مجانا	توفير قنوات تلفزيونية فضائيه مجانا	توفير قنوات افلام فضائية مجانا بالاضافة الى قنوات افلام مدفوعة الثمن	توفير قنوات افلام ودي في دي مجانا وقنوات افلام مدفوعة الثمن
3-12-6 العاب فيديو	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير العاب فيديو في كل الشقق عند الطلب	توفير العاب فيديو في كل الشقق عند الطلب
3-12-7 منافذ البيانات في الشقق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير منافذ بيانات	توفير منافذ بيانات سهلة المنال في كل الشقق	توفير منافذ بيانات سهلة المنال في كل الشقق

3-13 التاثيث ومعايير أخرى

3-13-1) سلال المهملات (كافة سلال المهملات يجب ان تكون مقاومة للحرائق)	توفير سلال للمهملات من نوعية جيدة .	يجب توفير سلال مهملات من نوعية جيدة جدا متناسقة مع مظهر الشقة .	يجب توفير سلال مهملات من نوعية جيدة جدا متناسقة مع مظهر الشقة .	يجب توفير سلال مهملات من نوعية جيدة جدا متناسقة مع مظهر الشقة .	يجب توفير سلال مهملات من نوعية جيدة جدا متناسقة مع مظهر الشقة .
3-13-2) الاثاث والديكور	وجود اثاث وديكور جيد ومتناسق مع الاثاث والتجهيزات الموجودة بالمنشأة	ضرورة وجود اثاث وديكور جيد ومريح ومتناسق مع الاثاث والتجهيزات الموجودة بالمنشأة	ضرورة وجود اثاث وديكور متناسق بشكل جيد على ان يتميز بدرجة عالية من الراحة	ضرورة وجود اثاث وديكور متناسق بشكل جيد على ان يتميز بدرجة عالية من الراحة	ضرورة وجود اثاث وديكور متناسق بشكل جيد على ان يتميز بدرجة عالية من الراحة
3-13-3) أغطية الأرضيات	سجاد عادي بتصميم بسيط	سجاد متناسق	سجاد من نوعية جيدة	سجاد من نوعية ممتازة	سجاد من نوعية ممتازة أو من الخشب مع منطقة مغطاة بالسجاد
3-13-4) سهولة الحركة و المساحة الحرة	ضرورة وجود مساحة فارغة مناسبة لسهولة الحركة	ضرورة وجود مساحة فارغة مناسبة لسهولة الحركة	ضرورة وجود مساحة فارغة مناسبة لسهولة الحركة	ضرورة وجود فراغ يسمح للنزلاء بالحركة بسهولة وراحة	ضرورة وجود فراغ يسمح للنزلاء بالحركة بسهولة وراحة
3-13-5) مظهر الجدران(طلاء/ألوان الجدران)	أن يكون (طلاء/ألوان الجدران) بألوان مريحة من نوعية جيدة تتناسب مع المنشآت الفندقية	أن يكون (طلاء/ألوان الجدران) بألوان مريحة من نوعية جيدة تتناسب مع المنشآت الفندقية	يجب ان يكون مظهر الجدران مطلي بالجص أو مغطى بسجاد من نوعية جيدة مع أزار خشبي	يجب ان يكون مظهر الجدران مطلي بنوعية وطريقة ممتازة وأن يكون السقف مزخرف بأشكال وزخارف ممتازة	يجب ان يكون مظهر الجدران مطلي بنوعية فاخرة من الجبس و بزخارف مميزة مع وجود قوالب زخرفية او حواف مزخرفة على ان تكون سقوف الاجنحة منقوشة بزخرف غائر وازار جدران خشبي او رخامي
3-13-6) الاعمال الفنية المعلقة على الجدران	توفير ملصقات او اعمال فنية باطر خشبيه او معدنية	ضرورة وجود اعمال فنية واطر من نوعية جيدة	ضرورة وجود اعمال فنية واطر من نوعية جيدة جدا	ضرورة وجود اعمال فنية واطر من نوعية ممتازة	طبعات راقية او طبعات حجرية مع حواشي واطر من نوعية فاخرة

3-13-7) ستائر النوافذ	توفير ستارة قابلة للثني وحاجبة للضوء من نوعية جيدة	ضرورة وجود ستارة معتمه او شبه معتمه من نوعية جيدة	يجب ان تكون الستارة معتمه من الجوانب من نوعية جيدة جدا	يجب ان تكون الستارة من نوعية ممتازة معتمه مع قطع شفافه وستاره اخرى قصيره في اعلى النافذه	يجب ان تكون الستارة معتمه من نوعية ممتازة معتمه مع قطع شفافه وستارة اخرى قصيرة في اعلى النافذه .
3-13-8) الاسرة والبياضات	توفير سرير من نوعية مناسبة وقاعدة مزودة بنوابض وبياضات متنوعة	ضرورة وجود سرير وقواعد مزودة بنوابض وشراشف من نوعية جيدة	ضرورة توفير سرير من نوعية جيدة جدا وقاعدة مزودة بنوابض وشراشف من نوعية جيدة مع غطاء كامل للسرير .	ضرورة توفير سرير مزود بنوابض من نوعية ممتازة وشراشف تتضمن مخرنف مزخرف من نسيج مخملي	ضرورة توفير سرير مزود بنوابض من نوعية فاخرة وشراشف تتضمن غطاء مزخرف من نسيج مخملي
3-13-9) طاولات السرير الجانبية لكل سرير	توفير طاولة سرير من نوعية جيدة عليها مصباح قراءة وجهاز هاتف	ضرورة وجود طاولة سرير من نوعية جيدة مع مصباح قراءة , جهاز هاتف , ادراج و ساعة براديو	ضرورة وجود طاولة سرير من نوعية جيدة جدا لكل شخص مزودة بمصباح قراءة , هاتف , ادراج	ضرورة وجود طاولة سرير من نوعية ممتازة لكل شخص مزودة بمصباح قراءة , هاتف , ادراج	ضرورة وجود طاولة سرير من نوعية فاخرة , لكل شخص مزودة بمصباح قراءة , ساعة براديو , هاتف , ادراج
3-13-10) خزانة الملابس (بعمق 60 سم كحد أدنى)	توفير خزانة لتعليق الملابس بعلاقات	ضرورة وجود خزانة بها 6 علاقات ملابس خشبية أو بلاستيكية	ضرورة وجود خزانة بها 6 علاقات ملابس من الخشب او البلاستيك .	ضرورة وجود خزانة مغلقة ومضاهه مزودة بثمانى علاقات خشبية مناسبة (4) للبناطليين و4 للثناير)	ضرورة وجود خزانة مغلقة ومضاهه مزودة بعشرة علاقات مناسبة على الاقل (5 للبناطليين + 5 للثناير)بالاضافة الى ثلاث علاقات مزودة بحشوة ناعمة للملابس الحساسه
3-13-11) قاعدة الحقائب	توفير قاعدة حقائب	ضرورة توفير رف حديدي قابل للطي أو قاعدة لحقيبة واحدة	ضرورة توفير قاعدة لتخزين حقبتين أو رف قابل للطي	ضرورة توفير قاعدة لتخزين قطعتين من الامتعة بالاضافه الى رفوف من نوعية ممتازة	ضرورة توفير قاعدة واسعة لتخزين ثلاث قطع من الامتعة بالاضافة الى رفوف من نوعية فاخرة

3-13-12	خزانة بادراج	يجب توفير خزانة بأدراج	يجب توفير خزانة على الاقل بدرجين مع أرفف	يجب توفير خزانة ادراج من نوعية جيدة مزودة بثلاثة ادراج على الاقل	يجب توفير خزانة ادراج من نوعية ممتازة وتصميم راقي مزودة باربعة ادراج على الاقل على ان تكون جزءا من خزانة الملابس او مستقلة	يجب توفير خزانة ادراج من نوعية فاخرة مزودة بستة ادراج على الاقل كجزء من الخزانة او مستقلة
3-13-13	الاضاءة	مصدر إضاءة بطاقة 10 وات لكل متر مربع سقفي أو معلق على الجدار أو أرضي بالاضافة الى إنارة الاسرة	مصدر إضاءة بطاقة 10 وات لكل متر مربع سقفي أو معلق على الجدار أو أرضي بالاضافة الى إنارة الاسرة	مصدر إضاءة بطاقة 10 وات لكل متر مربع سقفي أو معلق على الجدار أو أرضي بالاضافة الى إنارة الاسرة بالاضافة الى مصباح بحامل في الأماكن المناسبة	مصدر إضاءة بطاقة 15 وات لكل متر مربع وعلى جانب السرير كمصباح قراءة من مصدر مركزي يمكن غلقه من اي جهه بالاضافه الى نقطة اضاءة لطاوله الكتابة او التسريحه بالاضافه الى مصباح بحامل في الاماكن المناسبة لتوفير اكبر قدر من الراحة للنزول	مصدر إضاءة بطاقة 15 وات لكل متر مربع وعلى جانب السرير كمصباح قراءة من مصدر مركزي يمكن غلقه من اي جهه بالاضافه الى نقطة اضاءة لطاوله الكتابة او التسريحه بالاضافه الى مصباح بحامل في الاماكن المناسبة لتوفير اكبر قدر من الراحة للنزول
3-13-14	المقاعد	توفير مقعد واحد لكل سرير كأدنى حد	يجب توفير مقعدين مريحين بكساء من الفئيل او القماش	ضرورة وجود مقاعد بايدي مكسوة من القماش وقاعدة منجدة لتوفير الراحة للنزول	ضرورة وجود مقاعد من نوعية ممتازة توفر الراحة للنزول عبر تشكيلة واسعة من المقاعد	ضرورة وجود مقاعد من نوعية فاخرة لتوفير اكبر قدر من الراحة للنزلاء عبر تشكيلة واسعة من المقاعد
3-13-15	طاولة المكتب	ضرورة وجود طاولة بحجم معقول جدا	ضرورة وجود طاولة بحجم معقول جدا	ضرورة وجود طاولة بحجم معقول جدا	ضرورة وجود طاولة مكتب معقول بحجم كبير	ضرورة وجود طاولة مكتب مستقلة فاخرة مع أدوات المكتب اللازمة
3-13-16	أجهزة التحكم في البرودة/ التدفئة	ضرورة توفير مكيف حائطي (سبليت يونيت)	ضرورة توفير مكيف حائطي (سبليت يونيت)	ضرورة وجود نظام مركزي يتحكم في درجة الحرارة	ضرورة وجود نظام مركزي يتحكم في درجة الحرارة	ضرورة وجود نظام مركزي يتحكم في درجة الحرارة

3-13-17) إشارة تحديد القبلة	توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة	توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة	توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة	توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة	توفير سجادة صلاة وعلامة تحديد القبلة
3-13-18) وضع النقاط الكهربائية	توفير على الأقل نقطة كهربائية واحدة	ضرورة توفير نقطتين كهربائيتين على نحو ظاهر وموضوعتين في مكانين مناسبين	ضرورة توفير 3 نقاط كهربائية بطريقه ظاهره وموضوعه في اماكن مناسبة	ضرورة توفير عدة نقاط كهربائية بطريقه ظاهره وموضوعه في اماكن مناسبة	ضرورة توفير عدة نقاط كهربائية بطريقه ظاهره وموضوعه في اماكن مناسبة
3-13-19) لائحة الاسعار	وضع لائحة الاسعار على الباب من الجبهه الداخلية للشقة .	وضع لائحة الاسعار على الباب من الجبهه الداخلية للشقة .	وضع لائحة الاسعار في اطار من نوعية جيدة بمكان واضح على الباب من الجبهه الداخلية للشقة	وضع لائحة الاسعار في اطار من نوعية ممتازة بمكان واضح على الباب من الجبهه الداخلية للشقة او داخل خزانة الملابس	وضع لائحة الاسعار في اطار من نوعية ممتازة بمكان واضح على الباب من الجبهه الداخلية للشقة او داخل خزانة الملابس
3-13-20) مخطط مخارج الطوارئ	وضع خارطة على الباب من الجبهة الداخلية للشقة توضح مخارج الطوارئ في كل شقة	وضع خارطة على الباب من الجبهة الداخلية للشقة توضح مخارج الطوارئ في كل شقة	وضع خارطة على الباب من الجبهة الداخلية للشقة توضح مخارج الطوارئ في كل شقة	وضع خارطة من نوعية فاخرة لمخارج الطوارئ موضوعه في اطار ومعلقه على الباب من الجبهه الداخلية للشقة	وضع خارطة جيدة الاعداد لمخارج الطوارئ موضوعه في اطار ومعلقه على الباب من الجبهه الداخلية للشقة

3-14) وسائل الراحة في شقق النزلاء					
3-14-1) اوعية الثلج	توفير وعاء ثلج معزول في جميع الشقق مع اكواب بعدد الاسرة	توفير وعاء ثلج معزول في جميع الشقق مع اكواب بعدد الاسرة	توفير وعاء ثلج معزول في جميع الشقق مع اكواب بعدد الاسرة	توفير وعاء ثلج معزول في جميع الشقق مع اكواب بعدد الاسرة	توفير وعاء ثلج معزول في جميع الشقق مع اكواب بعدد الاسرة
3-14-2) دفتر الملاحظات والاقلام	لا ينطبق	توفير دفتر ملاحظات وقلم حبر جاف او رصاص	توفير دفتر ملاحظات وقلم حبر جاف او رصاص	توفير دفتر ملاحظات وقلم حبر جاف او رصاص	توفير دفتر ملاحظات وقلم حبر جاف او رصاص

3-14-3) الاوراق والاظرف	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة توفير حافظه اوراق واظرف من نوعية جيدة جدا تحمل شعار وأسم المنشأة	توفير حافظه ورق وادوات مكتبية من نوعية ممتازة تحمل اسم وشعار المنشأة	توفير حافظه اوراق مكتبية من نوعية فاخرة تحمل اسم وشعار المنشأة
3-14-4) دليل الهاتف	لا ينطبق	توفير دليل هاتف	توفير دليل خدمات النزلاء ولائحة خدمات الغرف والطعام والشراب داخل الشقق ذات نوعية ممتازة	توفير دليل خدمات النزلاء ولائحة خدمات الغرف والطعام والشراب داخل الشقق ذات نوعية ممتازة	توفير دليل خدمات النزلاء ولائحة خدمات الغرف والطعام والشراب داخل الشقق ذات نوعية فاخرة
3-14-5) اكياس للغسيل والاستخدامات الاخرى	لا ينطبق	توفير اكياس غسيل	توفير اكياس غسيل واكياس للاستخدامات الاخرى	توفير اكياس غسيل واكياس للاستخدامات الاخرى من نوعية جيدة مع قائمة الغسيل من نوعية ممتازة	توفير اكياس غسيل واكياس للاغراض الاخرى مع قائمة الغسيل من نوعية فاخرة
3-14-6) مرايا بطول كامل(120سم كحد ادنى)	ضرورة توفير مراة بطول كامل	ضرورة توفير مراة بطول كامل	ضرورة توفير مراة بطول كامل	ضرورة توفير مراة في اطار بطول كامل	ضرورة توفير مراة في اطار بطول كامل
3-14-7) كواية وطاولة الكي	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير كواية وطاولة للكي عند الطلب	ضرورة توفير كواية وطاولة الكي	ضرورة توفير كواية وطاولة الكي بالاضافه الى حامل للملابس
3-14-8) منافض السجائر (طفايات)	توفير منفذه واحده كحد أدنى في كل الشقق التي يسمح فيها بالتدخين	توفير منفذه واحده كحد أدنى في كل الشقق التي يسمح فيها بالتدخين	توفير منفذه واحده كحد أدنى واعواد ثقاب تحمل اسم وشعار المنشأة في شقق المدخنين	توفير منفذه واحده كحد أدنى واعواد ثقاب تحمل اسم وشعار المنشأة في شقق المدخنين	توفير عدد 2 منفذه كحد أدنى واعواد ثقاب تحمل اسم وشعار المنشأة في شقق المدخنين
3-14-9) الصحف اليومية	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة توزيع الصحف اليوميه مجانا على كل النزلاء	ضرورة توزيع الصحف اليوميه مجانا على كل النزلاء

3-14-10) أجهزة وخدمات تلميع الأحذية	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة توفير جهاز تلميع الأحذية عند مداخل المصاعد في كل طابق وخدمات تلميع أحذية مجانيه بالغرف عند الطلب	ضرورة توفير جهاز تلميع الأحذية عند مداخل المصاعد في كل طابق وخدمات تلميع أحذية مجانيه بالغرف عند الطلب
3-14-11) مواد القراءة	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة توفير كتيبات تعريفية عن السلطنة والمجلات السياحية الأخرى	ضرورة توفير كتيبات تعريفية عن السلطنة والمجلات السياحية الأخرى	ضرورة توفير كتيبات تعريفية عن السلطنة والمجلات السياحية الأخرى من نوعية فاخرة
3-14-12) معطف "روب" ونعال حمام	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير معاطف حمام من نوعية جيدة في الشقق الفاخرة	توفير عدد (2) معاطف حمام وعدد (2) نعال حمام من نوعية راقية في كافة الشقق
3-14-13) صندوق الامانات داخل الشقق والجنحة	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير صندوق أمانات داخل الشقق	توفير صندوق أمانات داخل الشقق
3-14-14) مياه للشرب (قنينه)	توفير مياه شرب معبأة مجاناً لكل النزلاء عند الوصول	توفير مياه شرب معبأة مجاناً لكل النزلاء عند الوصول	توفير مياه شرب معبأة مجاناً لكل النزلاء عند الوصول	توفير مياه شرب معبأة مجاناً طيلة فترة إقامة النزلاء	توفير مياه شرب معبأة مجاناً طيلة فترة إقامة النزلاء
3-14-15) طقم الخياطه	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير طقم الخياطة عند الطلب	توفير طقم الخياطة ذات نوعية جيدة	توفير طقم الخياطة ذات نوعية أفضل من الفئه السابقة .
3-14-16) ادوات تلميع الاحذية	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير عبوه لتلميع الاحذية من نوعية جيدة	توفير عبوه لتلميع الاحذية من نوعية ممتازة	توفير عبوه لتلميع الاحذية ارقى من نوعية فاخرة

3-15) نظافة شقق النزلاء

3-15-1) اثار الندوب والخدوش	يجب الحفاظ على الجدران خاليه من الندوب والخدوش بصفة مستمرة	يجب الحفاظ على الجدران خاليه من الندوب والخدوش بصفة مستمرة	يجب الحفاظ على الجدران خاليه من الندوب والخدوش	يجب الحفاظ على الجدران خاليه من الندوب والخدوش	عدم وجود اي اثار خدوش وندوب على الجدران في اي مكان بصفة مستمرة
3-15-2) صيانة السجاد	الالتزام بمعايير التنظيف الاساسيه للارضيات والسجاد	يجب المحافظة على نظافة الارضيات والسجاد	يجب ان يكون السجاد نظيف وخالي من اثار حروق السجائر	يجب ان ينظف السجاد يوميا وان يكون خالياً من اثار حروق السجائر	ينظف السجاد يوميا وينظف بالشامبو ربع سنوي والتأكد من خلوه من اثار حروق السجائر
3-15-3) ازالة الغبار	الحفاظ على مستويات جيدة من النظافة	الحفاظ على مستويات جيدة جدا من النظافة	الحفاظ على مستويات جيدة من النظافة	الحفاظ على مستويات جيدة من النظافة	النظافة كاملة تتضمن إزالة الغبار عن اطار الصور والمصابيح
3-15-4) المصابيح المحروقة	يجب تغيير المصابيح المحروقة	يجب تغيير المصابيح المحروقة باستمرار	يجب ان لا يكون هنالك اي مصابيح محروقة	يجب ان لا يكون هنالك اي مصابيح محروقة	يجب ان لا يكون هنالك اي مصابيح محروقة

(4) أدنى معايير دورات مياه شقق النزلاء

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
(4-1) أدنى معايير دورات مياه غرف النزلاء					
4-1-1 المساحة الدنيا لدورات مياه غرف النوم بالشقق الفندقية (يجب ان تكون كل الغرف بها حمام خاص)	4 متر مربع على الأقل	4 متر مربع على الأقل	5 متر مربع على الأقل	5 متر مربع على الأقل	7 متر مربع على الأقل
4-1-2 المغطس (بانيو) والدش: وستائر وارضيه مانعه للانزلاق.	يجب ان يكون بكل الغرف دورة مياه خاصة و دش او دش في المغطس (البانيو) مع ستارة واقية	يجب ان تكون 50% من دورات مياه الغرف بها مغطس و دش بصورة مزدوجة مع ستارة حمام واقية وارضيات مانعه للانزلاق. و 50% من دورات المياه دش وستائر وارضيات مانعه للانزلاق	يجب ان تكون الغرف بها دورة مياه خاصة يحتوي على مغطس و دش مزدوج بحجم 160سم في كل الغرف بارضية مانعه للانزلاق وستارة واقية من نوعية جيدة	يجب ان تكون الغرف بها دورة مياه يحتوي على مغطس و دش مزدوج بحجم 160سم في كل الغرف وارضيات مانعه للانزلاق وستارة حمام من نوعية جيدة على ان يكون الدش من نوعيه ممتازة	يجب ان تكون الغرف بها دورة مياه يحتوي على مغطس بحجم 170 سم و دش منفصلين بارضيه من بلاط مانع للانزلاق ذات جودة عالية وستائر من نوعية فاخرة
4-1-3 المرحاض وحوض الشطف او الشطاف	يجب توفير مرحاض وشطاف يدوي بحمام الغرف	يجب ان تكون كل دورة مياه بها مرحاض وشطاف يدوي	يجب ان تكون كل دورة مياه بها مرحاض وشطاف	يجب توفير دورة مياه بمرحاض وشطاف وحوض شطف منفصل من نوعية جيدة جدا	يجب ان تكون دورة المياه يتدفق فيها التصريف بهدوء مع توفير مرحاض وشطاف وحوض شطف منفصل من نوعية ممتازة
4-1-4 حبل لنشر الغسيل قابل للطوي	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب توفير حبل لنشر الغسيل قابل للطوي في كل دورات مياه الشقق	يجب توفير حبل لنشر الغسيل قابل للطوي في كل دورات مياه الشقق

4-1-5) حوض غسيل الايدي, وحدة التجميل, المرأة والاضاءة (يستغنى عن الرف الزجاجي اذا كان الحوض محاط بالرخام)	توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام و امرأة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 واط/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المرأة	توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام و امرأة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 واط/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المرأة	توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام و امرأة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 واط/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المرأة	توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام و امرأة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 واط/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المرأة	توفير حوض غسيل الايدي مجهز بصنابير "حنفيات" مع استمرار تدفق الماء الساخن والبارد ، مع توفير رف زجاجي او حامل لوضع مستحضرات الحمام و امرأة في اعلى الحوض ، الحد الادنى للاضاءة: 10 واط/متر مربع - وتوفير مصباح بقوة 75 واط موضوع في اعلى المرأة
4-1-6) سهولة الحركة داخل الحمام	توفير مساحة مناسبة على ان تكون كافية لحركة النزول	توفير مساحة مناسبة على ان تكون كافية لحركة النزول	توفير مساحة مناسبة على ان تكون كافية لحركة النزول	توفير مساحة مناسبة على ان تكون كافية لحركة النزول	توفير مساحة مناسبة على ان تكون كافية لحركة النزول
4-1-7) اغطية الجدران والارضيات	توفير نوعية جيدة وتصميم بسيط من اغطية الجدران والارضيات	توفير نوعية جيدة ذات نوعية جيدة من بلاط السيراميك الفسيفسائي غير قابل للانزلاق وجدران مكسوة ببلاط مصقول	توفير نوعية جيدة ذات نوعية جيدة من بلاط السيراميك الفسيفسائي غير قابل للانزلاق وجدران مكسوة ببلاط مصقول	توفير نوعية جيدة ذات نوعية جيدة من بلاط السيراميك الفسيفسائي غير قابل للانزلاق وجدران مكسوة ببلاط مصقول	توفير نوعية جيدة وتصميم بسيط من اغطية الجدران والارضيات
4-1-8) التهوية	يجب ان تتوافر تهوية ميكانيكية او طبيعية	يجب ان تتوافر تهوية ميكانيكية او طبيعية	يجب ان تتوافر تهوية ميكانيكية او طبيعية	يجب ان تتوافر تهوية ميكانيكية او طبيعية	يجب ان تتوافر تهوية ميكانيكية او طبيعية

4-1-9)التجهيزات الكهربائية (يستحسن توضيح قوة التيار الكهربائي مثلا 220 فولت) توفير نقطة كهربائية لالة الحلاقة الكهربائية توضح فيه قوة التيار الكهربائي بجانب المراة وتوضح فية قوة التيار الكهربائي	نقطة كهربائية لالة الحلاقة الكهربائية توضح فيه قوة التيار الكهربائي بجانب المراة	نقاط كهربائية متعددة لالة الحلاقة الكهربائية توضح فيه قوة التيار الكهربائي بجانب المراة	نقاط كهربائية متعددة لالة الحلاقة الكهربائية توضح فيه قوة التيار الكهربائي بجانب المراة
4-1-10) الهاتف لا ينطبق	لا ينطبق	توفير هاتف فرعي في كل دورات المياه	توفير هاتف فرعي في كل دورات المياه

(5) مستلزمات دورات مياه شقق النزلاء

(5-1) مستلزمات دورات المياه

5-1-1) المناشف	توفير مناشف من نوعية جيدة موضوعة على قضيب تعليق أو رف مخصص للمناشف	توفير مناشف من نوعية جيدة موضوعة على قضيب تعليق أو رف مخصص للمناشف .	توفير مناشف من نوعية جيدة جدا على النحو الاتي "1" منشفة دورة مياه "1" منشفة يد "1" منشفة صغيرة مربعة لكل شخص على قضيب تعليق او ارفف	توفير مناشف من نوعية ممتازة كالاتي: عدد"2" مناشف دورة مياه عدد "2" مناشف يد عدد "2" مناشف على قضيب تعليق او ارفف	توفير مناشف من نوعية فاخرة وحجم كبير كالاتي: عدد "2" مناشف دورة مياه, عدد"2" مناشف مربعة صغيرة على قضيب تعليق او ارفف
5-1-2) ممسحة أرضية دورة المياه	✓	✓	✓	✓	ممسحة أرضية فاخرة كالفرو
5-1-3) صندوق محارم ورقية	✓	✓	✓	✓	✓
5-1-4) منشفة شعر كهربائية	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓
5-1-5) مراة تجميل	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓
5-1-6) ميزان دورة المياه	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓
5-1-7) سلة مهملات	✓	✓	✓	✓	✓
5-1-8) منفضة سجانر (في شقق النزلاء المدخنين)	✓	✓	✓	✓	✓
5-1-9) اوراق تواليت ولفات إضافية	✓	✓	✓	✓	✓
5-1-10) أكياس فوط صحية	✓	✓	✓	✓	✓
5-1-11) غطاء للرأس	لا ينطبق	لا ينطبق	✓	✓	✓

✓	✓	✓	لا ينطبق	لا ينطبق	5-1-12) مشط الشعر
✓	✓	✓	لا ينطبق	لا ينطبق	5-1-13) قرن تسهيل لبس الاحذية
3 قطع صابون من نوعية فاخرة تحمل اسم وشعار المنشأة	3 قطع صابون من نوعية ممتازة تحمل اسم وشعار المنشأة	✓	✓	✓	5-1-14) قطع الصابون
✓	✓	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	5-1-15) سائل استحمام دش/مغطس
✓	✓	✓	✓	✓	5-1-16) شامبو /منعم
✓	✓	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	5-1-17) مرطب للجسم
✓	✓	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	5-1-18) طقم تنظيف للاسنان
✓	✓	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	5-1-19) طقم للحلاقة
✓ (إختياري)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	5-1-20) غسول للفم
✓ (إختياري)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	5-1-21) عطر كولونيا

6) معايير الخدمة والجودة					
معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
6-1) الحجوزات					
6-1-1) جودة الرد على الهاتف	الرد على الهاتف بطريقة ملائمة	الرد على الهاتف في غضون 5 رنات	الرد على الهاتف في غضون 3 رنات	الرد على الهاتف في غضون أقل من 3 رنات والإجابة بمهنية وبتحية راقية وذكر الاسم	الرد على الهاتف في غضون أقل من 3 رنات والإجابة بمهنية وبتحية راقية وذكر الاسم
6-1-2) التعامل بالحجوزات	إمام بأسعار المنشأة والخدمات المقدمة فيه	عرض أو تقديم خدمات المنشأة بطريقة لائقة	عرض أو تقديم خدمات المنشأة بطريقة مهنية	الإفادة بأسعار وعرض أو تقديم الشقق وخدمات المنشأة بطريقة مهنية	الإفادة بكل الأسعار والمعلومات عن المنشأة مثل الموقع وغيره بطريقة مهنية .
6-2) المؤتمن (الكونسيج) المكتب الامامي, البواب وسائق ركن السيارات					
6-2-1) ساعات العمل	المكتب الامامي 24 ساعة	المكتب الامامي 24 ساعة	المكتب الامامي 24 ساعة وخدمات الامتعه 16 ساعة	المكتب الامامي 24 ساعة والمؤتمن 16 ساعة وخدمات الامتعه 24 ساعة والبواب 16 ساعة سائق ركن السيارات 14 ساعة	المكتب الامامي 24 ساعة المؤتمن 16 ساعة خدمات الامتعه 24 ساعة البواب 16 ساعة سائق ركن السيارات 16 ساعة
6-2-2) المدير المناوب (تشمل المناوبة الليلية)	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة وجود مدير مناوب 16 ساعة في اليوم	ضرورة وجود مدير مناوب 16 ساعة في اليوم	ضرورة وجود مدير مناوب او مدير علاقات النزلاء 24 ساعة في اليوم
6-2-3) قدرات التحدث باللغات الاجنبية	انجليزي اساسي (كحد أدنى)	انجليزي	اجادة الانجليزية	اجادة بمستوى جيد جدا اللغة الانجليزية-الالمانية أو حسب الملانم	اجادة تامه للغة الانجليزية-الالمانية-الفرنسيه والاسبانيه واللغات المناسبه الاخرى

الاختبار موظفي مكتب الاستقبال	الاختبار موظفي مكتب الاستقبال	الاختبار موظفي مكتب الاستقبال	الاختبار موظفي مكتب الاستقبال	الاختبار موظفي مكتب الاستقبال	6-2-4) الامام بالمعالم المحلية/ لالمام بالمطاعم المحلية/ لالمام بالجولات السياحية ومواقع الجذب السياحي
توفير سيارات خاصة بالمنشأة: وسائق بزي رسمي , ومناشف باردة وموسيقى ومجلات او وسائل مشابهة: كما يجب ان تتوافر سيارات اجرة بالمنشأة ونقل خاص للمطار	توفير خدمات سيارات خاصة اذا كانت تنطبق , خدمات توصيل النزلاء للمطار وسيارات اجرة للمنشأة	توفير خدمات سيارة اجرة محلية بمستوى جيد وترتيب نقل خاص للنزلاء للمطار	توفير خدمات سيارات الاجرة المحلية حسب الطلب والنقل الجماعي للمطار	توفير خدمات سيارات الاجرة المحلية	6-2-5) خدمات السيارات الخاصة/ خدمة نقل النزلاء
الاختبار اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول واستخدام الاسم	الاختبار اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول واستخدام الاسم	الاختبار اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول	الاختبار اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول	الاختبار اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول	6-2-6) اجراءات تسجيل النزلاء عند الوصول
ضرورة توفير خدمة فوترة مباشرة	ضرورة توفير خدمة فوترة مباشرة	ضرورة توفير خدمة فوترة مباشرة	لا ينطبق	لا ينطبق	6-2-7) توفر خيارات المحاسبة
14:00	13:00	12:00:00 بعد الظهر	12:00:00 بعد الظهر	11:00:00 صبحا	6-2-8) وقت إخلاء الشقق
ضرورة قبول 3 بطاقات انتمان كحد أدنى	ضرورة قبول 3 بطاقات انتمان كحد أدنى	ضرورة قبول 3 بطاقات انتمان كحد أدنى	ضرورة قبول 2 بطاقة انتمان كحد أدنى	ضرورة قبول بطاقة انتمان واحدة كحد أدنى	6-2-9) قبول بطاقات الانتمان
يجب على مرافق النزول ان يقوم بشرح اجراءات الطوارئ وعرض مزايا الشقة والمنشأة	يجب على مرافق النزول ان يقوم بشرح اجراءات الطوارئ وعرض مزايا الشقة	يجب على مرافق النزول ان يقوم بشرح اجراءات الطوارئ بالشقة	يجب على مرافق النزول ان يقوم بشرح اجراءات الطوارئ بالشقة	لا ينطبق	6-2-10) شرح موجز للشقق ومرافق المنشأة والمزايا الاخرى عند حجز الشقة
توفير عربات امتعه نحاسيه بها علاقات ملابس في كل الاوقات وبشكل انيق	توفير عربات امتعه نحاسيه بها علاقات ملابس في كل الاوقات وبشكل انيق	توفير عربات امتعه نظيفه	توفير عربات امتعه نظيفه	لا ينطبق	6-2-11) جاذبية ونظافة عربات الامتعه

يجب ان يكون الزي الرسمي نظيف ومكوي وخالي من البقع	يجب ان يكون الزي الرسمي نظيف ومكوي وخالي من البقع	يجب ان يكون الزي الرسمي نظيف ومكوي وخالي من البقع	يجب ان يكون الزي الرسمي نظيف ومكوي	يجب ان يكون الزي الرسمي نظيف ومكوي	6-2-12 جاذبية ونظافة الزي الرسمي
---	---	--	---------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------

(6-3) خدمات الغرف (الاطعمة والمشروبات)

6-3-1	ساعات العمل	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تكون ساعات العمل 16 ساعة في اليوم	يجب ان تكون ساعات العمل 16 ساعة في اليوم	يجب ان تكون ساعات العمل 24 ساعة في اليوم
6-3-2	نظام الطلب بالهاتف	لا ينطبق	لا ينطبق	توفير نظام للاجابة على الهاتف مع محول في حالة إنشغال الخط	توفير نظام للاجابة على الهاتف مع محول في حالة إنشغال الخط	توفير نظام للاجابة على الهاتف مع محول في حالة إنشغال الخط
6-3-3	كفاءة متلقي الطلبات	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب على مقدم الخدمة ان يشرح مكونات قائمة الطعام والوقت المحدد للوجبات	يجب على مقدم الخدمة ان يشرح مكونات قائمة الطعام والوقت المحدد للوجبات	يجب على مقدم الخدمة ان يشرح مكونات قائمة الطعام والوقت المحدد للوجبات
6-3-4	الالتزام بالوقت المحدد للتسليم	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب التأكد من الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الطلبية	يجب التأكد من الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الطلبية	يجب التأكد من الالتزام بالوقت المحدد لتسليم الطلبية
6-3-5	تقديم خدمات الغرف	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب على مقدم الخدمة ان يسلم الطلب	يجب على مقدم الخدمة ان يسلم الطلب	يجب على مقدم الخدمة ان يحضر الطاولة المخصصة لخدمات الغرف ويشرح الاطعمة المقدمة.
6-3-6	جودة الطعام	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان تقدم الاطعمة الساخنة وان تقدم الاطعمة الباردة باردة , بطريقة جيدة جدا	يجب ان تقدم الاطعمة الساخنة الساخنة وان تقدم الاطعمة الباردة باردة , بطريقة ممتازة	يجب ان تقدم الاطعمة الساخنة الساخنة وان تقدم الاطعمة الباردة باردة , بطريقة فاخرة .
6-3-7	استعادة الاطباق	لا ينطبق	لا ينطبق	يتم جمع الاطباق المتسخة خلال ساعة واحدة من تقديم الطلب .	يتم جمع الاطباق المتسخة خلال 45 دقيقة من تقديم الطلب او حسب الوقت المحدد	يتم جمع الاطباق المتسخة خلال 30 دقيقة من تقديم الطلب او حسب الوقت

(6-4) المطاعم

6-4-1) ساعات العمل	توفير وجبة الافطار كحد أدنى ، أو توفير أجهزة بيع الوجبات الخفيفة ومشروبات ساخنة وباردة	توفير وجبة الافطار كحد أدنى او الوجبات السريعة والشطائر للغداء او ماكينات لبيع الوجبات السريعة والمشروبات الساخنة والباردة	ضرورة توفير مطعم يقدم كل الوجبات 24/12 ساعة: افطار- غداء -عشاء	ضرورة توفير مطعم يقدم كل الوجبات 24/14 ساعة	ضرورة توفير مطعم يقدم كل الوجبات 24/16 ساعة
6-4-2) اعداد موائد الطعام (اغطية و سطوح الطاولة ربما تختلف حسب هوية المطعم) لا يسمح بوجود الادوات المصنوعة من البلاستيك	لا ينطبق	يجب ان يكون سطح الطاولة نظيف ويوفر ادوات واواني من الفضييات والزجاج والخزف ومحارم ورقية	يجب ان يحتوي سطح الطاولة على ادوات واواني من الفضييات والخزف ومحارم قماشية	يجب ان يحتوي سطح الطاولة على ادوات واواني من الفضييات و الصيني والزجاجي من نوعية ممتازة وقطعة من القماش النظيف والمكوي مع زهور	يجب ان يحتوي سطح الطاولة على اواني خزفية من نوعية فاخرة وزجاج مصقول وغطاء من القماش النظيف والمكوي في وسط الطاولة مع قطع فنية
6-4-3) تكوين وتنسيق قائمة الطعام	لا ينطبق	تقديم قائمة للطعام من الورق المقوى	تقديم قائمة طعام جذابة تقدم وجبات متوازنة من الوجبات السريعة واطباق المقاهي	تقديم قائمة طعام جذابة تقدم وجبات متوازنة من اللحوم والاطعمة البحرية والدواجن والاطباق النباتية مع مقبلات, مشهيات, و حساء بالاضافة الى اطباق حلويات ومشروبات	تقديم قائمة طعام جذابة تقدم وجبات متوازنة من اللحوم والاطعمة البحرية والدواجن والاطباق النباتية مع مقبلات, مشهيات, و حساء بالاضافة الى اطباق حلويات ومشروبات
6-4-4) النظافة والمحافظة على المطعم	يجب الالتزام بقواعد النظافة حالة وجود مكان للطعام	يجب المحافظة على نظافة ارضيات, وجدان وطاولات ومقاعد المطعم	يجب الا يوجد هناك اثار حروق السجائر على السجاد, الانوار خاليه من الغبار, الطاولات والكراسي نظيفه, تفقد اذا كانت هناك علكة تحت الطاولات	يجب الا يوجد هناك اثار حروق السجائر على السجاد, الانوار خاليه من الغبار, الطاولات والكراسي نظيفه, تفقد اذا كانت هناك علكة تحت الطاولات	يجب الا يوجد هناك اثار حروق على السجاد, الانوار خاليه من الغبار, الطاولات والكراسي نظيفه؟ تفقد اذا كانت هناك علكة تحت الطاولات
6-4-5) استقبال بترحاب ومودة	لا ينطبق	يجب ان يستقبل مقدم الخدمة الزبائن بمودة	يجب ان يستقبل مقدم الخدمة الزبائن بتحية ومودة عند الدخول الى قاعة الطعام	يجب ان يستقبل مقدم الخدمة الزبائن بتحية ومودة عند الدخول الى قاعة الطعام	يجب ان يستقبل مقدم الخدمة الزبائن بتحية ومودة عند الدخول الى قاعة الطعام

6-4-6	توفر أماكن لغير المدخنين	لا ينطبق	توفير طاولات لغير المدخنين	توفير طاولات لغير المدخنين	توفير طاولات لغير المدخنين
6-4-7	تقديم قائمة الطعام واخذ الطلبات	لا ينطبق	لا ينطبق	يجب ان يقوم مقدم الخدمة بتوضيح الاطباق الواردة في القائمة وطبق اليوم المخصص من الطباخ	يجب ان يقوم مقدم الخدمة بتوضيح الاطباق الواردة في القائمة وطبق اليوم المخصص من الطباخ بالممام تام
6-4-8	تقديم الخدمة	لا ينطبق	تقديم الخدمة بالكفاءة	تقديم الخدمة بالالوقات المحددة المتفق عليها	يجب ان تقدم الخدمة في وقت مناسب جدا
6-4-9	اساليب الخدمة	لا ينطبق	يجب على مقدم الخدمة ان يستخدم معايير الخدمة الاساسيه	يجب ان تكون هناك ادوات واواني ملائمة على الطاولة .	يجب ان تكون هنالك ادوات واواني مناسبة تماما على الطاولة. الخدمة تقدم على اطباق معدة مسبقا و من جهة اليمين
6-4-10	مهارات اللغات الاجنبية	لا ينطبق	يجب على مقدم الخدمة ان يتواصل مع الزبائن بأساسيات اللغة الانجليزية	يجب على مقدم الخدمة ان يتواصل مع الزبائن بأساسيات اللغة الانجليزية	يجب على مقدم الخدمة ان يتواصل مع الزبائن بالانجليزية الانجليزية بطلاقة
6-4-11	الاستجابة للطلبات الخاصة	لا ينطبق	لا ينطبق	ضرورة الاستجابة لطلبات الاطعمة الغير معتاده	ضرورة الاستجابة لطلبات الاطعمة الغير معتاده
6-4-12	جودة الطعام	لا ينطبق	يجب ان تقدم الاطعمة الساخنة ساخنه والاطعمة الباردة تقدم باردة	يجب ان تقدم الاطعمة الساخنة ساخنه والاطعمة الباردة تقدم باردة	يجب ان تقدم الاطعمة الساخنة ساخنه والاطعمة الباردة تقدم باردة وبطريقة جذابة
6-4-13	الوقت اللازم لتقديم الوجبات الافطار الغداء العشاء	لا ينطبق	يجب ان يقدم الطعام خلال وقت معقول	الافطار 25 دقيقة الغداء 40 دقيقة العشاء 60 دقيقة (كحد أدنى)	الافطار 25 دقيقة الغداء 40 دقيقة العشاء 60 دقيقة (كحد أدنى)

6-4-14) تقديم الفاتورة للنزيل	لا ينطبق	ان تقدم الفاتورة مقلوبة وبطريقة مناسبة	يجب ان تقدم الفاتورة في حافظة فواتير	يجب ان تقدم الفاتورة في حافظة فواتير	يجب ان تقدم الفاتورة في حافظة فواتير
6-4-15) السداد والدفع	لا ينطبق	يجب ان تتسم طريقة السداد بالكفاءة	يجب ان تتم عملية السداد والدفع خلال 5 دقائق	يجب ان تتم عملية السداد والدفع خلال 5 دقائق	يجب ان تتم عملية السداد والدفع خلال 5 دقائق
6-4-16) اسلوب التوديع عند المغادرة	لا ينطبق	يجب ان تجد زيارة النزلاء الى المطعم التقدير من قبل العاملين في المطعم	يجب ان يكون هنالك توديع حار وشكر على الزيارة من قبل العاملين في المطعم .	يجب ان يكون هنالك توديع حار وشكر على الزيارة من قبل العاملين في المطعم .	يجب ان يكون هنالك توديع حار وشكر على الزيارة من قبل العاملين في المطعم .
6-4-17) تجهيز وتقديم قاعة المؤتمرات	لا ينطبق	أختياري	توفير طاولات مؤتمر مغطاة من جميع الجوانب وبها وسادة كتابة وحلويات وعبوات مياه للشرب	توفير طاولات مؤتمر مغطاة من جميع الجوانب وبها وسادة كتابة وحلويات وعبوات مياه للشرب	توفير طاولات مؤتمر مغطاة من جميع الجوانب وبها وسادة كتابة وحلويات وعبوات مياه للشرب
6-4-18) جودة الزي الرسمي للعاملين	لا ينطبق	يجب ان يكون الزي الرسمي للعاملين مناسب	يجب ان يكون الزي الرسمي للعاملين مناسب	يجب ان يكون الزي الرسمي للعاملين مناسب	يجب ان يكون الزي الرسمي للعاملين أنيق و نظيف ومكوي
6-4-19) النظافة والمحافظة على القاعات والاجهزه	لا ينطبق	ان يجب يكون السجاد والجدران نظيفه وجيدة الطلاء وجميع الاجهزة في حالة جيدة	ان يجب يكون السجاد والجدران نظيفه وجيدة الطلاء وجميع الاجهزة في حالة جيدة	ان يجب يكون السجاد والجدران نظيفه وجيدة الطلاء وجميع الاجهزة في حالة جيدة	يجب ان يكون السجاد والجدران نظيفه وجيدة الطلاء وجميع الاجهزة في حالة جيدة وغير مثبته بأشرطة

6-5-1	جاذبية عربات النظافة	يجب ان تكون العربات منظمه جيدا	يجب ان تكون العربات ذات طراز جيد	يجب ان تكون العربات ذات طراز جيد جدا ونظيفة العجلات	يجب ان تكون العربات ذات طراز ممتاز ونظيفة العجلات	يجب ان تكون العربات ذات طراز فاخر ونظيفة العجلات
6-5-2	خدمات التدبير الفندقى بدون ازعاج النزلاء	يجب ان يتسم عمال النظافة بالفعالية والمعرفة بأساسيات التنظيف	يجب ان تتسم خدمات عمال النظافة بالكفاءة	يجب ان تتسم خدمات عمال النظافة بالكفاءة مع الاخذ في الاعتبار خصوصية النزلاء	يجب ان تتسم خدمات عمال النظافة بالكفاءة مع الاخذ في الاعتبار خصوصية النزلاء	يجب ان تتسم خدمات عمال النظافة بالكفاءة مع الاخذ في الاعتبار خصوصية النزلاء
6-5-3	المحيط العام لشقق النزلاء	يجب ان تكون النظافة والخدمات العامة بمستوى جيد ومستمر	يجب ان تكون النظافة والخدمات العامة بمستوى جيد ومستمر وتتم بكفاءة	توفير مرافق بدرجة منسقة من النظافة، والخدمات العامة تتم بكفاءة وتعكس صورة هذا المستوى من المنشآت	توفير مرافق بدرجه عاليه من الرقي، النظافة والخدمات العامة يجب ان تكون مطابقه لهذا المستوى	توفير مرافق تعكس جوا من الفخامه والاناقة تقدم تجهيزات غير عاديه والنظافه والخدمات العامة متطابقه معا لهذا المستوى
6-5-4	النظافة العامه لدورات المياه	يجب المحافظه على نظافة دورات المياه ووضع المناشف والمستلزمات الأخرى بطريقه جيده	يجب المحافظه على نظافة دورات المياه ووضع المناشف والمستلزمات الأخرى بطريقه جيده	يجب المحافظه على نظافة دورات المياه ووضع المناشف والمستلزمات الأخرى بطريقه ممتازة	يجب المحافظه على نظافة دورات المياه ووضع المناشف والمستلزمات الأخرى بطريقه مميزة	دورات المياه نظيفه نظافه تامه بلمسة مميزة ودقيقه والمناشف والمستلزمات الأخرى موضوعه بطريقه صحيحة وبها لمسة ابداع
6-5-5	سرعة الاستجابة لطلبات النزلاء	يجب توفير طلبات النزلاء بكفاءة	يجب توفير طلبات النزلاء بالسرعه المطلوبه	يجب الرد على الهاتف بمهنيه مع الالتزام بتوفير طلبات النزلاء	يجب الرد على الهاتف بمهنيه وان تكون الاستجابه لرغبات النزلاء وتنفيذها بأولوية .	يجب الرد على الهاتف بمهنيه وان تكون الاستجابه لرغبات النزلاء وتنفيذها ذات اولويه قصوى

6-5-6) غرفة تخزين المراتب والشراشف ومواد التنظيف وعربات التدبير الفندقية	يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقية في كل طابق نظيفه ومرتبته ترتيبا كاملا مع وجود أرفف مع الابقاء على الباب المؤدي الى منطقة شقق النزلاء مغلقا طوال الوقت	يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقية في كل طابق نظيفه ومرتبته جيدا مع وجود أرفف	يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقية في كل طابق نظيفه ومرتبته جيدا مع وجود أرفف	يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقية في كل طابق نظيفه ومرتبته جيدا مع وجود أرفف	يجب ان تكون غرف تخزين التدبير الفندقية في كل طابق نظيفه ومرتبته جيدا مع وجود أرفف
6-5-7) اجراءات اعادة المفقودات	لا بد من وجود اجراءات فعالة لاعادة المفقودات	لا بد من وجود اجراءات لاعادة المفقودات	لا بد من وجود اجراءات لاعادة المفقودات	وضع اجراءات لاعادة المفقودات	لا بد من وجود نظام موثوق به لاعادة المفقودات
<< متعهد خارجي لغسيل الملابس >>> يسمح بتقديم خدمات غسيل الملابس والتنظيف الجاف شريطة أن توفر المنشأة غرفة للشراشف وغرفة لتخزين الشراشف في كل طابق, وغرفة تحتوي على مكنة الغسيل ومكنة التجفيف بوزن 10 كجم مع وجود مكواة وطاولة الكي					

(6-6) النقاط الإضافية لمعايير الخدمة

6-6-1	جلسة الاطفال	24/12 ساعة او عند الطلب	24/14 ساعة او عند الطلب	24/16 ساعة او عند الطلب	24/18 ساعة او عند الطلب	24 ساعة او عند الطلب
6-6-2	تجهيزات اماكن لعب الاطفال ونوعية الالعاب	ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو تحت الاشراف	ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو تحت الاشراف	ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو تحت الاشراف	ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو تحت الاشراف	ضرورة وجود غرفة لعب جيدة التصميم تتوفر فيها العاب للاطفال والالعاب فيديو تحت الاشراف
6-6-3	ساحات اللعب	توفير ساحة لعب	توفير ساحة لعب	توفير ساحة لعب	توفير ساحة لعب	توفير ساحة لعب
6-6-4	قائمة طعام للاطفال	توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة	توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة	توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة	توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة	توفيرها في كافة المطاعم او المرفق بجانب بركة السباحة
6-6-5	النظافة	يجب ان تكون المرافق نظيفة وامنة وفي حالة جيدة	يجب ان تكون المرافق نظيفة وامنة وفي حالة جيدة	يجب ان تكون المرافق نظيفة وامنة وفي حالة جيدة	يجب ان تكون المرافق نظيفة وامنة وفي حالة جيدة	يجب ان تكون المرافق نظيفة وامنة وفي حالة جيدة
6-6-6	معايير السلامة	منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة	منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة	منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة	منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة	منع الحوادث وعدم تشجيع الانشطة الخطرة
6-6-7	نوعية العاملين	يجب ان يكون العاملين مؤهلين تأهيلا ملائما	يجب ان يكون العاملين مؤهلين تأهيلا ملائما	يجب ان يكون العاملين مؤهلين تأهيلا ملائما	يجب ان يكون العاملين مؤهلين تأهيلا ملائما	يجب ان يكون العاملين مؤهلين تأهيلا ملائما

(6-7) الشهادات البيئية (النقاط الاضافية)

6-7-1	الشهادات	شهادات كاملة	شهادات كاملة	شهادات كاملة	شهادات كاملة	شهادات كاملة
6-7-2	تدريب العاملين	تدريب مستمر	تدريب مستمر	تدريب مستمر	تدريب مستمر	تدريب مستمر

6-7-3) ادارة النفائات	يتم وضع برنامج لادارة النفائات	يتم وضع برنامج لادارة النفائات	يتم وضع برنامج لادارة النفائات	يتم وضع برنامج لادارة النفائات	يتم وضع برنامج لادارة النفائات
6-7-4) شراء التجهيزات	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة	يجب الالتزام عند شراء التجهيزات بمعايير البيئة
6-7-5) ترويج الثقافة المحلية	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاولى	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاولى	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاولى	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاولى	الترويج عن المبادئ والقيم الحضارية الاولى
6-7-6) الحد من استعمال الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقى، وغسل الملابس، والصيانة، ان تضع انظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقى، وغسل الملابس، والصيانة، ان تضع انظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقى، وغسل الملابس، والصيانة، ان تضع انظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقى، وغسل الملابس، والصيانة، ان تضع انظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة	على التدبير الفندقى، وغسل الملابس، والصيانة، ان تضع انظمة تعمل وفقا لاجراءات تخفيض الكيماويات الضارة
6-7-7) تخفيض استخدام الشراشف والمناشف في شقق النزلاء	قامت العديد من المنشآت بتنفيذ هذه المبادرة	قامت العديد من المنشآت بتنفيذ هذه المبادرة	قامت العديد من المنشآت بتنفيذ هذه المبادرة	قامت العديد من المنشآت بتنفيذ هذه المبادرة	قامت العديد من المنشآت بتنفيذ هذه المبادرة
6-7-8) نقاط مكافآت الخدمة	الترشيح (10) الجائزة البرونزية (15) الجائزة الفضية (20) الجائزة الذهبية (25)	الترشيح (10) الجائزة البرونزية (15) الجائزة الفضية (20) الجائزة الذهبية (25)	الترشيح (10) الجائزة البرونزية (15) الجائزة الفضية (20) الجائزة الذهبية (25)	الترشيح (10) الجائزة البرونزية (15) الجائزة الفضية (20) الجائزة الذهبية (25)	الترشيح (10) الجائزة البرونزية (15) الجائزة الفضية (20) الجائزة الذهبية (25)

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
(7-1) معدلات العاملين وتدريبهم					
(7-1-1) معدلات التوظيف، (عدد الموظفين لكل شقة) معدل العاملين يعتمد ايضا على مرافق الاطعمه والمشروبات والمناسبات	0.3 للشقة	0.3 للشقة	0.4 للشقة	0,5 للشقة	0,5 للشقة
(7-1-2) التدريب : ساعات تدريب الموظف في كل سنة (صافية و عملية) ينطبق على المنشآت التي لديها فوق 50 عامل	20 ساعة	20 ساعة	35 ساعة	40 ساعة	50 ساعة
(7-1-3) معايير تهيئة المظهر العام للموظفين	يجب الحفاظ على معايير المظهر العام الاساسية	تعليمات المظهر العام يجب ان تكون جزءا من البرنامج التمهيدي لتدريب الموظفين الجدد	يجب اعداد وتوزيع تعليمات المظهر العام لكل موظفي المكاتب الامامية	يجب اعداد وتوزيع تعليمات المظهر العام والتجميل لكل موظفي المكاتب الامامية	يجب اعداد وتوزيع تعليمات المظهر العام والتجميل لكل موظفي المكاتب الامامية بصفة دورية
(7-1-4) زي الموظفين	توفير زي للموظفين مرتين بالاسبوع لموظفي المكاتب الامامية	توفير زي رسمي نظيف يبدل يوم بعد يوم	توفير زي رسمي نظيف يبدل يوم بعد يوم	توفير زي رسمي نظيف يبدل يوم بعد يوم	توفير زي رسمي نظيف يبدل يوميا
(7-1-5) جاذبية الزي الرسمي	توفير زي رسمي نظيف بصفة منتظمة لموظفي المكاتب الامامية	زي رسمي موحد لكل قسم لبقية الموظفين	مزيج من الازياء الرسمية المعده خصيصا والجاهزة	توفير مزيج من الازياء الرسمية المعده خصيصا والجاهزة	توفير مزيج من الازياء الرسمية المعده خصيصا والجاهزة

7-1-6) غرفة تبديل الملابس وغرف أستحمام(دش) ومرافق غسيل ودورة مياه للموظفين الذين يرتدون الزي الرسمي	ضرورة وجود غرفة تبديل الملابس الخاصة بالموظفين والموظفات وغرف الأستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية وتعمل بكفاءة	ضرورة وجود غرفة تبديل الملابس الخاصة بالموظفين والموظفات وغرف الأستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية وتعمل بكفاءة	ضرورة وجود غرفة تبديل الملابس الخاصة بالموظفين والموظفات وغرف الأستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية وتعمل بكفاءة	ضرورة وجود غرفة تبديل الملابس الخاصة بالموظفين والموظفات وغرف الأستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية وتعمل بكفاءة	ضرورة وجود غرفة تبديل الملابس الخاصة بالموظفين والموظفات وغرف الأستحمام(دش) ودورات مياه جيدة التهوية وتعمل بكفاءة
7-1-7) النظافة	يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين (وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات بصفة منتظمة)	يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين (وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات)	يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين (وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات)	يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين (وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات)	يجب الحفاظ على نظافة غرف تبديل ملابس الموظفين (وترش عند الضرورة بمبيد للافات والحشرات بصفة منتظمة)

7-2) قاعة طعام الموظفين					
7-2-1) قاعة تناول الطعام للموظفين (ينطبق على المنشآت التي يعمل فيها أكثر من 50 موظفا)	ضرورة وجود غرفة استراحة للموظفين تتوفر فيها ماكينة لبیع الوجبات الخفيفة وشطائر ومشروبات ساخنة وباردة	ضرورة وجود غرفة استراحة مريحة ومجهزة لتقديم على الأقل وجبة واحدة في اليوم وتتوفر فيها ماكينات لبیع الوجبات الخفيفة ومشروبات ساخنة وباردة	ضرورة وجود مقهى لتناول الطعام للموظفين مجهز تجهيزا جيدا وتتوفر فيها ماكينات لبیع الوجبات الخفيفة ومشروبات ساخنة وباردة	ضرورة وجود مرفق جذاب لتناول الطعام للموظفين بديكور ينم عن ذوق رفيع وفي حالة جيدة مع التهوية والتكييف ومجهز تجهيزا جيدا ونظيفا وتتوافر فيه ماكينات لبیع الوجبات الخفيفة والمشروبات الباردة والساخنة	ضرورة وجود مرفق جذاب لتناول الطعام للموظفين بديكور ينم عن ذوق رفيع وفي حالة جيدة مع التهوية والتكييف ومجهز تجهيزا جيدا ونظيفا وتتوافر فيه ماكينات لبیع الوجبات الخفيفة والمشروبات الباردة والساخنة
7-2-2) تغيير قائمة الطعام يوميا (ينطبق على المنشآت التي يعمل فيها أكثر من 50 موظفا)	لا ينطبق	توفير الطعام للموظفين من مطبخ المطعم أو متعهد خارجي بينما يتم توفير المشروبات عن طريق ماكينات البيع أو متعهد خارجي	ضرورة توفير الطعام الجيد الاعداد للغداء والعشاء 8 / 24 ساعة وتتوافر المشروبات من ماكينات البيع ويمكن ان تحال وجبات الطعام الى متعهد خارجي	توفير خيارات مختلفة كل يوم - بوفيه سلطات يقدم 24 ساعة مع افطار كونتيننتال والغداء والعشاء- بينما يتم توفير المشروبات الخفيفة والعصائر والقهوة والشاي من ماكينات البيع ويمكن ان تحال وجبات الطعام الى متعهد خارجي	توفير ثلاث خيارات كل يوم بالاضافة الى الطلبات السريعة مثل البرجر - اضافة الى بوفيه سلطات وبوظه وحلويات بينما يتم توفير المشروبات الخفيفة والعصائر والقهوة والشاي من ماكينات البيع التي تعمل 24 ساعة للافطار والغداء والعشاء ويمكن ان تحال وجبات الطعام الى متعهد خارجي
7-3) سكن الموظفين					

7-3-1) سكن الموظفين (المظهر العام) ينطبق على المنشآت التي يعمل فيها أكثر من 50 موظفا)	عادة لا يوجد سكن للموظفين في هذه الفئة من المنشآت باستثناء بعض الغرف المحددة لموظفي الدوام الليلي	إذا توفر سكن، غالبا ما يكون صغير وعادة عبارة عن غرف محددة في مبنى المنشأة ويشرف عليها قسم التدبير الفندقي ويجب ان يكون مصان ونظيف جيدا	يجب ان يكون هناك سكن جيد للموظفين خارج مبنى المنشأة . ويجب ان تكون الاسرة والخزانات في حالة جيدة	توفير سكن جماعي لصغار الموظفين وسكن بدورات مياه مشتركة للمشرفين وشقق ستديو للمدراء - ويجب ان يكون هناك مشرف للسكن للتأكد من نظافة وصيانة هذه المرافق. كما يجب ان تكون هناك قوانين وانظمة يتولى تنفيذها قسم الامن.	توفير سكن جماعي لصغار الموظفين وسكن بدورات مياه مشتركة للمشرفين وشقق ستديو للمدراء - ويجب ان يكون هناك مشرف للسكن للتأكد من نظافة وصيانة هذه المرافق. كما يجب ان تكون هناك قوانين وانظمة يتولى تنفيذها قسم الامن.
7-3-2) مدخل منفصل للموظفين	لا ينطبق	يجب ان يكون هناك مدخل للموظفين في الخلف بعيدا عن منطقة النزلاء يستخدمه جميع الموظفين	يجب ان يكون هناك مدخل للموظفين في الخلف بعيدا عن منطقة النزلاء يستخدمه جميع الموظفين	مدخل الموظفين عادة في منطقة استلام التجهيزات يجب ان يكون قريبا من غرفة الخزانات - على ان يكون دخول وخروج الموظفين تحت اشراف موظف امن ، ويجب ان تتوفر لوحة اعلانات الموظفين- كما يجب ان يكون موقف سيارات الموظفين منفصل عن موقف النزلاء	مدخل الموظفين عادة في منطقة استلام التجهيزات و يجب ان يكون قريبا من غرفة الخزانات- على ان يكون دخول وخروج الموظفين تحت اشراف موظف امن ، و يجب ان تتوفر لوحة اعلانات الموظفين- كما يجب ان يكون موقف سيارات الموظفين منفصل عن موقف النزلاء
7-3-3) كتيب ارشادات الموظفين	يجب الشرح للموظفين انظمة وقوانين العمل بالمنشأة .	يجب الشرح للموظفين انظمة وقوانين العمل بالمنشأة .	يجب ان يتوفر كتيب ارشادات للموظفين يوضح القوانين والانظمة المعمول بها في المنشأة مع ابراز اهم مواد قانون العمل	يجب ان يتوفر كتيب ارشادات للموظفين يوضح حقوق وواجبات الموظف وابرار اهم مواد قانون العمل التي يجب شرحها عند تهيئة الموظفين للمباشرة بالعمل	يجب ان يتوفر كتيب ارشادات للموظفين يوضح حقوق وواجبات الموظف وابرار اهم مواد قانون العمل التي يجب شرحها عند تهيئة الموظفين للمباشرة بالعمل

7-3-4) مبادئ وقواعد السلوك (ينطبق على المنشآت التي يعمل بها أكثر من 75 موظفا)	ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني	ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني	ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني	ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني	ضرورة تعريف الموظفين بمبادئ وقواعد السلوك المهني
7-3-5) جودة الخدمات	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
7-3-6) برنامج منتظم لتوجيه الموظفين الجدد عند وقيل استلام الوظيفة (ينطبق على المنشآت التي يعمل بها أكثر من 75 موظفا)	يجب توجيه الموظف الجديد وتدريبه على عمله	يجب اطلاع كل موظف جديد بالسياسات العامة للمنشأة فيما يتعلق بسلوك وشروط الوظيفة	يجب ان يتابع مدير شؤون الموظفين جميع العاملين بالمنشأة بصفة منتظمة ولا يسمح لاي موظف بمزاولة عمله الا بعد اكمال برنامج التوجيه والتدريب .	يجب ان يتابع مدير الموارد البشرية جميع موظفي المنشأة بصفة منتظمة وان يعد لهم برنامجا شاملا للتوجيه والتدريب ، ولا يسمح لاي موظف بمزاولة عمله الا بعد اكمال البرنامج	يجب ان يتابع مدير الموارد البشرية جميع موظفي المنشأة بصفة منتظمة وان يعد لهم برنامجا شاملا للتوجيه والتدريب وعلى المدير العام ان يقدم عرضا عن فلسفة الخدمة في الفندق . ولا يسمح لاي موظف بمزاولة عمله الا بعد اكمال البرنامج
7-3-7) استطلاع اراء الموظفين السنوي (ينطبق على المنشأة التي يعمل بها أكثر من 75 موظفا)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
7-3-8) مقابلات شخصية مع الموظفين عند تركهم العمل (إنهاء خدمتهم)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
7-3-9) برنامج تقدير الموظفين	يجب ان يكون هناك برنامج تقدير للموظفين المتميزين	يجب ان يكون هناك موظف الشهر يتم اختياره بموضوعية وتقديره ومكافأته من الادارة	يجب ان يكون هناك موظف الشهر يتم اختياره بموضوعية وتقديره ومكافأته من الادارة	يجب ان يكون هناك موظف الشهر يتم اختياره بموضوعية وتقديره ومكافأته من الادارة	يجب ان يكون هناك موظف الشهر يتم اختياره بموضوعية وتقديره ومكافأته من الادارة

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
(7-4) نظام متابعة النزلاء					
7-4-1 تحليل بطاقة ملاحظات النزلاء (ينطبق على المنشآت التي بها أكثر من 25 شقة)	لا ينطبق	لا ينطبق	هل يتم تحصيل بطاقات تعليقات وملاحظات النزلاء وتسجيلها احصائيا وتوزيعها على رؤساء الدوائر وما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لعلاج المشاكل؟	هل يتم تحصيل بطاقات تعليقات وملاحظات النزلاء وتسجيلها احصائيا وتوزيعها على رؤساء الدوائر وما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لعلاج المشاكل؟	هل يتم تحصيل بطاقات تعليقات وملاحظات النزلاء وتسجيلها احصائيا وتوزيعها شهريا على رؤساء الدوائر وما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لعلاج المشاكل؟
7-4-2 سجل حوادث النزلاء	لا ينطبق	هل يوجد سجل يوثق فيه كافة المشاكل التي يتعرض لها النزلاء؟	هل هناك نظام لتوثيق جميع المشاكل التي يتعرض لها الموظفون والنزلاء؟ ما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لمتابعه هذه الحوادث ؟	هل هناك نظام لتوثيق جميع المشاكل التي يتعرض لها الموظفون والنزلاء؟ ما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لمتابعه هذه الحوادث ؟	هل هناك نظام لتوثيق جميع المشاكل التي يتعرض لها الموظفون والنزلاء؟ ما هي الاجراءات التي تم اتخاذها لمتابعه هذه الحوادث ؟
7-4-3 برنامج تقدير الزوار المتكررين (ينطبق على المنشآت التي بها أكثر من 100 شقة)	لا ينطبق	هل هناك برنامج لتقدير النزلاء الذين يكررون زيارة المنشأة؟	هل هناك برنامج لتقدير النزلاء الذين يكررون زيارة المنشأة؟	هل هناك برنامج لتقدير النزلاء الذين يكررون زيارة المنشأة؟	هل هناك برنامج لتقدير النزلاء الذين يكررون زيارة المنشأة؟

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
8-1) منطقة جمع النفايات					
8-1-1) منطقة جمع النفايات	يجب ان تكون هناك حاوية او ضاغطة لمعالجة النفايات والاساخ في المنشأة يتم نقلها بصفة مستمرة				
8-1-2) منطقة مبردة لنفايات المطبخ	بالنسبة للمنشآت التي بها مرافق كبيرة للاطعمة والمشروبات يجب ان تكون هناك منطقة مبردة لتخزين مخلفات المطبخ				
8-1-3) خدمات محدودة ومبرمجة 1- لمكافحة الافات 2- المنطقة الخلفية 3- شقق النزلاء	يجب معالجة المنطقة الخلفية مهنيا او بصورة مستقلة ورش شقق النزلاء بصورة منتظمة على الاقل بصفة ربع سنوية او عند الضرورة.				
8-2) تخزين الاطعمة					
8-2-1) تخزين اللحوم, والاسماك, و الدواجن, ومنتجات الالبان ومشتقاتها في درجات حرارة محددة	في كل مناطق معالجة الاغذية واعداد المأكولات يجب ان يتفق التخزين مع معايير الصحة المحددة من قبل البلدية وفي درجات حرارة تحد من نمو البكتيريا (1-4 درجة مئوية) وذلك لتلافي الامراض الناجمة عن تلوث الاطعمة. كما يجب تخزين اللحوم , الاطعمة البحرية و الدواجن ومنتجات الالبان ومشتقاتها كلا على حدة وكذلك الاطعمة المطبوخة وغير المطبوخة لكي تحفظ المنتجات الخام من التلوث البيئي ولحمايتها من اكتساب روائح غير مستحبة. ويتعين ان تلتزم جميع مرافق تخزين الاغذية بمعايير عالية جدا للنظافة.				
8-2-2) تخزين المواد الجافة	يكون التخزين عند درجة حرارة منخفضة نحو (16درجة مئوية) وتهوية كافية بصفة دائمة لكي لا تفسد الاطعمة مع وجود ارفف				
8-2-3) تخزين المعجنات والحلوى	منتجات المعجنات اكثر عرضة للتلوث ولذلك يجب ان تخزن في ثلاجات تجميد سواء في شكل غرف او شكل خزائن				
8-3) منطقة إعداد الطعام					
8-3-1) شروط النظافة والصحة	يجب الحفاظ على نظافة المطابخ وكل الاجهزة والسطوح المستخدمة في تجهيز المنتجات الخام قبل معالجة المنتجات المطبوخة وفي كل مناطق الإنتاج لتجنب التلوث البيئي				
8-3-2) أحواض غسيل الايدي في كل محطات الطبخ	يجب ان تكون هناك احواض لغسيل الايدي في جميع مناطق انتاج الطعام لكي يتسنى للطباخين غسل ايديهم بعد معالجة المنتجات الخام وذلك لتفادي التلوث البيئي				
8-3-3) درجة حرارة مياه آلات غسل الاواني	يجب ان تكون درجة حرارة مياه آلة غسيل الاواني (82,2 درجة مئوية) بالضبط لتعقيم الاواني الخزفية والفضية والزجاجية عندما يتم غسلها بالالات المخصصة لذلك				

(8-3-4) أحواض لغسل اواني المطبخ					يجب ان تكون هناك 3 احواض لغسل اواني المطبخ بمياه في درجة حرارة معينة ليتم تعقيم اواني المطبخ الكبيرة بعد الاستخدام
(8-3-5) أحواض في منطقة إعداد الطعام					في مناطق إعداد الاطعمة الباردة يجب ان يكون هناك عدد كاف من الاحواض ليتسنى تنظيف منتجات الاطعمة الخام كالمنتجات الزراعية, الاسماك.....الخ
(8-3-6) تهوية منخفضة الضغط في المطابخ					يجب ان تتوفر انظمة تهوية منخفضة الضغط في المطبخ لمنع إنتقال روائح المطبخ الى المطاعم والمناطق العامة الاخرى
(8-3-7) معدل تغير الهواء في المطابخ					يجب ان يتغير الهواء 25 مرة على الاقل في الساعة في مناطق إعداد الطعام
(8-3-8) ألواح التقطيع حسب النظم الصحية					يجب ان تكون كل الواح التقطيع مطابقة للمواصفات والمعايير الصحية ويجب تنظيفها تماما بعد كل استخدام (المتعارف عليه استعمال الواح البولوثلين والمختلفة الالوان)
(8-3-9) متابعة اخر تفتيش/تقرير صحي					يجب دراسة اخر تقرير تفتيش صحي ومتابعته للتأكد من معالجة النواقص والعيوب المرصودة
(8-3-10) مساحة المطبخ					لا ينطبق
					يجب ان يكون المطبخ بمساحة لا تقل عن 40% من مساحة قاعة الطعام
					يجب ان يكون المطبخ بمساحة لا تقل عن 40% - 50% من مساحة قاعة الطعام
					يجب ان يكون المطبخ بمساحة لا تقل عن 50% من مساحة قاعة الطعام
(8-3-11) نظافة وتعقيم أرضية المطبخ					يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للأنزلاق وخالية من الدهون
					يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للأنزلاق وخالية من الدهون
					يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للأنزلاق وخالية من الدهون
					يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للأنزلاق وخالية من الدهون
					يجب ان يمتاز المطبخ بتصريف جيد للمياه كما يجب ان تكون الأرضية غير قابلة للأنزلاق وخالية من الدهون

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
9-1) متطلبات السلامة من الحرائق					
9-1-1) نظام إنذار حرائق يدوي	√	√	√	√	√
9-1-2) مكتشف حرارة ودخان	في جميع شقق النزلاء والأماكن العامة	في جميع شقق النزلاء والأماكن العامة	في جميع شقق النزلاء والأماكن العامة	في جميع شقق النزلاء والأماكن العامة	في جميع شقق النزلاء والأماكن العامة
9-1-3) نظام المرشات السقفية او مواسير ثابتة اتوماتيكي ان لم يتوفر الرشاشات في المنشأة المرخص قبل حزيران 2006 لا تحتسب مخالفة بل يجب إشعار الادارة بضرورة اولوية تركيبها.	في كافة الشقق او ممرات الشقق ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	في كافة الشقق او ممرات الشقق ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	في كافة الشقق او ممرات الشقق ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	في كافة الشقق او ممرات الشقق ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.	في كافة الشقق او ممرات الشقق ومناطق الانتاج والمستودعات والمرافق العامة.
9-1-4) نظام مركزي للاستدلال على الشقة التي يقرع منها الجرس	√	√	√	√	√
9-1-5) نظام صوتي لإخلاء نزلاء المنشأة/ نظام إتصال صوتي لرجال المطافئ	اختياري	اختياري	√	√	√
9-1-6) سلالم خروج/طوارئ مقاومة للحريق ومكيفة الضغط	√	√	√	√	√
9-1-7) علامات المخارج والإضاءة عند الطوارئ	√	√	√	√	√
9-1-8) البناء بمواد مثبطة للحريق	يجب تشييد مناطق النزلاء بمواد غير قابلة للاحتراق او تغطيتها بطلاء غير قابل للاحتراق وفقا لانتظمة البناء والتشييد, كما يجب ان يكون الدخول للمنطقة الخلفية عبر بوابات الحريق فقط والتي تقفل تلقائيا في مناطق مثل المطبخ وغرف غسيل الملابس				
9-1-9) معدات إطفاء الحرائق والارشادات	يجب ان تتوفر معدات إطفاء الحرائق المناسبة مثل بكرة الخراطيم, طفايات حرائق محمولة والبطاطين الواقية من الحريق في كل دور من ادوار المبنى كما يجب صيانتها بصفة منتظمة كما يتعين ايضا إجراء دورات تدريبية على الحرائق				

9-1-10	إجراءات إخلاء الطوارئ	يجب وضع إعلانات في كل الشقق والمناطق العامة توضح الإجراءات التي يجب إتباعها والطرق التي يجب سلكها في حالة الحريق أو أي طارئ آخر، بالإضافة إلى ذلك يجب أن يشير البواب وموظف الاستقبال إلى مخارج الحريق عند استقبال أي نزير وأثناء تعريفهم بالمزايا المتوفرة في الشقق
9-1-11	مخارج الحريق والطوارئ	من أي شقة نزير يجب أن تكون هناك وسيلتين على الأقل للوصول إلى مخارج الطوارئ على أن تكون موضحة بعلامات إرشادية بارزة للعيان وتكون خالية من العوائق. كما يجب أن تكون المخارج والممرات مجهزة بإضاءة طوارئ تتم تغذيتها من مصدر طاقة دائم أو متصل بمولد الطوارئ
9-1-12	أنظمة وقواعد السلامة	توفير إرشادات مبسطة عن قواعد سلامة الأرواح تضمن في دليل شقق النزلاء
9-1-13	أنظمة وقواعد منع الحوادث	يجب وضع خطة لمنع الحوادث وإجراء تدريب متكرر بواسطة مدير الموارد البشرية بالتنسيق مع الدفاع المدني ويجب تسجيل الحوادث إحصائياً والإبلاغ عنها في اجتماعات الموظفين
9-1-14	رقابة أمنية على مدار الساعة في المنشأة	يجب أن تكون هناك رقابة أمنية على المبنى على مدار الساعة خصوصاً في منطقة النزلاء، كما يجب إجراء تدريب موسع لمسئولي الأمن في إجراءات الإسعافات الأولية

10) معايير التجهيزات الفنية

معايير التقييم / القسم	نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم	خمس نجوم
10-1) المولد الاحتياطي	يجب أن يتوفر مصدر بسيط للطاقة كأحتياطي يضمن وجود إضاءة كهربائية عند حدوث عطل كبير وانقطاع للتيار الكهربائي	يجب أن يتوفر مصدر بسيط للطاقة كأحتياطي يضمن وجود إضاءة كهربائية عند حدوث عطل كبير وانقطاع للتيار الكهربائي	يجب أن يتوفر مصدر بسيط للطاقة كأحتياطي يضمن وجود إضاءة كهربائية عند حدوث عطل كبير وانقطاع للتيار الكهربائي	يجب أن يتوفر مولد احتياطي يعمل تلقائياً عند إنقطاع التيار الكهربائي لتعطي طاقة كافية لآلوار الطوارئ والمصاعد ومعدات وأجهزة الطوارئ	يجب أن يتوفر مولد احتياطي يعمل تلقائياً عند إنقطاع التيار الكهربائي لتعطي طاقة كافية لآلوار الطوارئ والمصاعد ومعدات وأجهزة الطوارئ
10-2) إمداد احتياطي للمياه	توفير إمداد احتياطي للمياه يكفي لمدة يوم واحد	توفير إمداد مياه احتياطي يكفي لمدة يوم واحد	توفير إمداد مياه احتياطي يكفي لمدة يوم على الأقل	توفير إمداد مياه احتياطي يكفي لمدة يوم على الأقل	توفير إمداد مياه احتياطي يكفي لمدة يوم على الأقل
10-3) إدارة الصيانة	ضرورة وجود فني صيانة مناوب	ضرورة وجود فني صيانة مناوب	ضرورة وجود موظفو صيانة متواجدون 24 ساعة	ضرورة وجود موظفو صيانة متواجدون 24 ساعة	ضرورة وجود موظفو صيانة متواجدون 24 ساعة

10-4) تكييف الهواء (شريطة عدم تركيب أجهزة التكييف في واجهة المباني)	تكييف مركزي, وحدات منفصلة (سبليت) في كل الأماكن العامة, وحدات منفصلة (سبليت) في شقق النزلاء, يمكن التحكم في كل منها على حدة	تكييف مركزي, وحدات منفصلة, أو وحدات متصلة (سبليت) في كل الأماكن العامة ووحدات منفصلة في شقق النزلاء يمكن التحكم في كل منها	تكييف مركزي في كل الأماكن العامة ومركزي أو وحدات منفصلة في شقق النزلاء يمكن التحكم في كل منها على حدة	تكييف مركزي في جميع مناطق المنشأة شريطة أن يتم التحكم فيه بصورة فردية في كل شقة	تكييف مركزي في جميع مناطق المنشأة شريطة أن يتم التحكم فيه بصورة فردية في كل شقة
10-5) التهوية	كل مناطق النزلاء ومناطق العمل بما فيها شقق النزلاء ودورات المياه يجب أن تكون مزودة بنظام تهوية مركزي أو فردي ذات كفاءة عالية	كل مناطق النزلاء ومناطق العمل بما فيها شقق النزلاء ودورات المياه يجب أن تكون مزودة بنظام تهوية مركزي أو فردي ذات كفاءة عالية	كل مناطق النزلاء ومناطق العمل بما فيها شقق النزلاء ودورات المياه يجب أن تكون مزودة بنظام تهوية مركزي أو فردي ذات كفاءة عالية	كل مناطق النزلاء ومناطق العمل يجب أن تكون مزودة بنظام تهوية فردي أو مركزي عالي الكفاءة, كما يجب أن تكون دورات المياه الملحقة بشقق النزلاء مزودة بنظام تهوية صامت وفعال	كل مناطق النزلاء ومناطق العمل يجب أن تكون مزودة بنظام تهوية فردي أو مركزي عالي الكفاءة, كما يجب أن تكون دورات المياه الملحقة بشقق النزلاء مزودة بنظام تهوية صامت وفعال

11) معايير الخدمات الصحية					
معايير التقييم / القسم		نجمة واحدة	نجمتان	ثلاث نجوم	أربع نجوم
11-1) توفير صندوق الإسعافات الأولية		توفير صندوق إسعافات أولية في مكتب الاستقبال	توفير صندوق إسعافات أولية في مكتب الاستقبال والمكتب الخلفي	توفير صندوق إسعافات أولية في مختلف الأماكن لاستخدام النزلاء والموظفين	توفير صندوق إسعافات أولية في مكتب الاستقبال والتدبير الفندقية, وفي مختلف المواقع بالمطبخ ومركز الرياضة بالإضافة إلى مكتب الأمن, بحيث يتعين أن يكون هناك عدد من المقاعد المتحركة واسطوانات الاوكسجين
					توفير صندوق إسعافات أولية في مكتب الاستقبال والتدبير الفندقية, وفي مختلف المواقع بالمطبخ ومركز الرياضة بالإضافة إلى مكتب الأمن, بحيث يتعين أن يكون هناك عدد من المقاعد المتحركة واسطوانات الاوكسجين

(11-2) معرفة الموظفين بالاجراءات الاساسية للاسعافات الاولية	يجب ان يكون هناك موظف واحد على الاقل للمساعدة عند الحاجة في استخدام الاسعافات الاولى وذلك في كل فترة عمل	يجب ان يكون هناك موظف واحد على الاقل للمساعدة عند الحاجة في استخدام الاسعافات الاولى وذلك في كل فترة عمل	يجب ان يكون هناك موظف واحد على الاقل للمساعدة عند الحاجة في استخدام الاسعافات الاولى وذلك في كل فترة عمل	يجب ان يتلقى موظفو الامن والاطعمة والمشروبات تدريباً منتظماً في اجراءات الاسعافات الاولى بما في ذلك الانعاش بالفم وتعلم طريقة انقاذ المصاب بانسداد البلعوم (طريقة همليك مانوفا)	يجب ان يتلقى موظفو الامن والاطعمة والمشروبات تدريباً منتظماً في اجراءات الاسعافات الاولى بما في ذلك الانعاش بالفم وتعلم طريقة انقاذ المصاب بانسداد البلعوم (طريقة همليك مانوفا)
(11-3) طبيب مناوب	وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ	وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ	وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ	وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ على مدار اليوم	وجوب الاتصال بطبيب او مهني طب اخر عند حدوث طوارئ على مدار اليوم
(11-4) خدمات عيادة الطوارئ	توفير خدمات عيادة للحصول على خدمات طبية طارئة في حالة حدوث طارئ طبي	توفير خدمات عيادة للحصول على خدمات طبية طارئة في حالة حدوث طارئ طبي	توفير خدمات عيادة للحصول على خدمات طبية طارئة في حالة حدوث طارئ طبي	توفير خدمات عيادة للحصول على خدمات طبية طارئة في حالة حدوث طارئ طبي	توفير خدمات عيادة طوارئ على مدار اليوم وفقاً للاستيعابية بالاضافة الى طبيب مناوب بالمنشأة
(12) التأمين					
(12-1) مسئولية وتأمين المبنى	يجب التأمين على مبنى المنشأة لتغطية اي مطالبات, خسائر, اضرار او اي تبعات تنجم عن عمليات التشغيل بالمنشأة أو تتسبب فيها الحرائق او الكوارث الاخرى ويقصد التأمين على المبنى, تغطية تأمينية شاملة على محتويات المبنى				



More Information

For more details and enquiries, please contact the Chief Classification Officer at the Ministry of Tourism in the Sultanate of Oman.

“Virtual Information”

All classification documentation can be downloaded as a .pdf file from www.omantourism.gov.om

Contact details and further information on Destination Oman are available from the same website

Contact Details

Ministry of Tourism
P. O. Box 200, Postal Code 115
Muscat, Sultanate of Oman
Tel :+968 24588700
Fax: +968 24588819
info@omantourism.gov.om