

## هتل آپارتمان (استاندارد ملی ایران شماره ۲۰۴۲۷)

نوعی اقامتگاه گردشگری که از واحدهای آپارتمانی دارای تسهیلات خودپذیرایی مستقل و فضای خدماتی مشترک تشکیل شده است. و دارای فضاها و خدمات زیر می باشد.

آپارتمان:

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

### قسمت های مختلف:

استودیو، بخش اطلاعات، خدمات بیدارباش میهمان، پذیرش، پوشه راهنمایی میهمان، تالار میهمان، تسهیلات خودپذیرا، تلفن چی، سوئیت، خدمات خانه داری، خدمات میهمان، خدمات غذا و نوشیدنی، ذخیره جا، صندوق پذیره، فهرست غذا، قهوه سرا، مرکز تجاری، مسئول پارک خودرو، مینی بار، چمدان بر، میهمان ویژه.

### انواع خدمات:

#### - خدمات پذیره:

خدمات تلفن چی، خدمات ذخیره جا، خدمات پذیرش، خدمات تسویه حساب، خدمات نگهداری اثاثیه و امانات، خدمات حمل بار و راهنمایی زائران میهمان، خدمات درباری، خدمات رساندن پیغام و اطلاعات.

#### خدمات غذا و نوشیدنی:

در هتل آپارتمان ها میهمان می تواند غذای خود را در داخل آپارتمان پخت و پز کند. بنابراین آپارتمان ها باید دارای امکانات پخت و پز، تهیه نوشیدنی گرم و ملزومات نگهداری و صرف غذا و نوشیدنی باشند. خدماتی شامل: خدمات صبحانه، خدمات نهار و شام، خدمات نوشیدنی های سرد و گرم و غذاهای سبک.

#### خدمات عمومی:

- خدمات خانه داری (نظافت آپارتمان، نظافت سرویس های بهداشتی و حمامها،

- خدمات صوتی تصویری (الزام وجود تلویزیون و رادیو)

- خدمات ارتباطی و اداری: ایجاد خدمات تلفن (در اتاق، به صورت عمومی، تلفن همراه و سیم کارت) و اعلام انواع هزینه های مکالمه، خدمات اینترنت، خدمات تجاری (اراسل و دریافت نمابر، خدمات تایپ).

- خدمات واکس کفش (نصب دستگاه های مخصوص پولیش کفش در محل عمومی هتلها)؛

- خدمات لباس شویی (بسته به سطح هتل، وجود لباسشویی، در اختیار قرارگرفتن اتو و میز اتو، تعمیرات لباس و... ایجاد شوند)؛

- خدمات سرمایش، گرمایش و تهویه (تنظیم سامانه سرمایشی و گرمایشی در اتاق مستقلاً توسط مهمان، وجود فضای تهویه و استفاده از هوای آزاد)؛

سرویس های بهداشتی (وجود واحد بهداشتی ایرانی در برخی اتاقها، و اطلاع نوع واحدها به مهمان بخصوص مهمانان دارای مشکلات حرکتی و جسمی، مجهز به آب گرم و سرد، و...؛

حمام (اطلاع رسانی بود و نبود وان در اتاق، تفکیک فضای دوش در سرویس با جداکننده؛

تالار میهمان (لابی)؛

آسانسور؛

پارکینگ؛

خدمات ورزشی و تفریحی؛

خدمات برگزاری اجلاسها، همایش ها، رویدادها و جشن ها و مراسم؛

خدمات ویژه میهمانان ناتوان و کم توان (وجود صندلی چرخدار و سطح شیبدار در قسمت های مختلف، اطلاع، گرمایش و تهویه؛ سانی وجود آسانسور، ایجاد سرویس بهداشتی مخصوص و...؛

نمازخانه (بدون محدودیت زمانی و به تفکیک جنسیت بدون دسترسی به طبقات با نمایش جهت قبله ایجاد شود؛

خدمات فروشگاه (فروشگاه گل، کتاب و مجلات، عطریات، جواهرات، صنایع دستی و سوغات و عتیقه و...؛ خدمات پزشکی (امکان دسترسی سریع به پزشک یا مراکز درمانی)؛

خدمات بازی و نگهداری از کودکان (بسته به سطح هتل متفاوت است)؛

خدمات میهمانان ویژه (استقبال، حمل و نقل، اقامت، پذیرایی، همراهی، بدرقه و...؛

اطلاع رسانی (نوشتاری، تابلو علائم و توضیحات شفاهی)؛

-دسترسی ۲۴ ساعته مهمانان به کارکنان؛

- آموزش و بازآموزی کارکنان براساس استاندارد ملی ایران شماره ۱۸۳۹۴

- رضایت مشتریان (ثبت شکایات مهمانان و رسیدگی فوری، در اختیار قراردادن فرم نظرسنجی و رسیدگی نهایتاً ۳ ماهه)

برای اطلاعات بیشتر به استاندارد ملی ایران به شماره ۲۰۴۲۷ در سایت سازمان ملی استاندارد ایران به آدرس [www.inso.gov.ir](http://www.inso.gov.ir) مراجعه شود.

تهیه و تنظیم: ساره غیائی - کارشناس ترویج استاندارد اداره کل استاندارد استان ایلام