ISSN 0851 - 1195

المملكة المغربية

الجريدة الرسمية

النشرة العامة

بيان النشرات	تعريفة الاشتراك في المغرب ستة أشهر	في المغرب سنة	في الخارج
النشرة العامة	250 درهما	400 درهم	فيما يخص النشرات الموجهة إلى الخارج عن الطريق العادي أو عن طريق الجو أو البريد الدولي السريع، تضاف إلى مبالغ التعريفة المنصوص عليها يمنته مصاريف الإرسال كما هي محددة في النظام البريدي الجاري به العمل.
نشرة الترجمة الرسمية	150 درهما	200 درهم	
نشرة الاتفاقيات الدولية	150 درهما	200 درهم	
نشرة الإعلانات القانونية والقضائية والإدارية	250 درهما	300 درهم	
نشرة الإعلانات المتعلقة بالتحفيظ العقاري	250 درهما	300 درهم	

يطلب الاشتراك من المطبعة الرسمية
الرباط - شالة
الهاتف : 0537.76.50.24 - 0537.76.50.25
0537.76.54.13
الحساب رقم :
33 310 810 1014029004423101
المفتوح بالخزينة الإقليمية بالرباط
في إسم المحاسب المكلف بمداخيل
المطبعة الرسمية

تدرج في هذه النشرة القوانين والنصوص التنظيمية وكذلك المقررات والوثائق التي تفرض القوانين أو النصوص التنظيمية الجاري بها العمل نشرها بالجريدة الرسمية

فهرست

صفحة

نصوص عامة

المؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى.

قرار مشترك لوزير الداخلية ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 985.24 صادر في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024) بتحديد معايير تصنيف مؤسسات الإيواء السياحي 2982

قرار مشترك لوزير الداخلية ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 986.24 صادر في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024) بتحديد معايير تصنيف المطعم السياحي ونموذج استمارة المعايير الدنيا..... 4000

صفحة

قرار مشترك لوزير الداخلية ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 987.24 صادر في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024) بتحديد نماذج الوثائق الإدارية المتعلقة بطلبات ورخص الاستغلال الخاصة بمؤسسات الإيواء السياحي وبطلبات وقرارات التصنيف الخاصة بالمطاعم السياحية..... 4011

قرار لوزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 835.24 صادر في 21 من رجب 1446 (22 يناير 2025) بتحديد نماذج الوثائق الإدارية المتعلقة بتصنيف مؤسسات الإيواء السياحي... 4024

قرار لوزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 836.24 صادر في 21 من رجب 1446 (22 يناير 2025) بتحديد معايير الإقامات العقارية المسندة إلى مؤسسة للإيواء السياحي..... 4038

نصوص عامة

قرار مشترك لوزير الداخلية ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 985.24 صادر في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024) بتحديد معايير تصنيف مؤسسات الإيواء السياحي

وزير الداخلية،

ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني،

بناء على المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، ولا سيما المادة 2 منه،

قررا ما يلي :

المادة الأولى

تطبيقا للمادة 2 من المرسوم المشار إليه أعلاه رقم 2.23.441 بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، تحدد في الملحق المرفق بهذا القرار المشترك، المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز وكذا المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها بالنسبة لكل نوع وصنف من أنواع وأصناف مؤسسات الإيواء السياحي.

المادة الثانية

تنسخ مقتضيات قرار وزير السياحة رقم 1751.02 الصادر في 23 من شوال 1424 (18 ديسمبر 2003) بتحديد معايير تصنيف المؤسسات السياحية، كما وقع تغييره وتتميمه. غير أنه تظل سارية المفعول مقتضيات القرار السالف الذكر المتعلقة بالمخيم المتنقل وذلك إلى حين تعويضها.

المادة الثالثة

ينشر هذا القرار المشترك بالجريدة الرسمية.

وحرر بالرباط في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024).

وزير الداخلية،

الإمضاء : عبد الوافي لفتيت.

وزيرة السياحة والصناعة التقليدية
والاقتصاد الاجتماعي والتضامني،
الإمضاء : فاطمة الزهراء عمور.

*

* *

ملحق القرار المشترك لوزير الداخلية ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني

رقم 985.24 الصادر في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024) بتحديد معايير تصنيف مؤسسات الإيواء السياحي

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز وكذا المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها

بالنسبة لكل نوع وصنف من أنواع وأصناف مؤسسات الإيواء السياحي

تنقسم المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز وكذا المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها، إلى معايير إلزامية ومعايير تكميلية.

يجب على المؤسسة التقيد بنسبة 100 % من المعايير الإلزامية السالفة الذكر و 70 % على الأقل من مجموع نقاط المعايير التكميلية السالفة الذكر.

يرمز للمعايير الإلزامية بالرمز "A"، ويرمز للمعايير التكميلية بالرمز "B". وتمنح لكل معيار تكميلي نقطة مطابقة له لأجل احتساب مجموع نقاط المعايير التكميلية.

لا يعتد في حساب مجموع النقاط، المعايير المنبثقة عن معيار رئيسي لا تتوفر عليه مؤسسة الإيواء السياحي المعنية.

1- الفندق:

1-1- الفندق من صنف الفاخر:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	5
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	5
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	5
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	5

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	5
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-

+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يجب توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير خدمة الحراسة 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة ركن السيارة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	A	-
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة ركن السيارة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
+		عندما تكون البناية غير مخصصة حصريا للمؤسسة، يجب توفير تشوير يدل على بهو الاستقبال الخاص بالمؤسسة، عند مدخل البناية.	A	-
	+	يجب توفير باب أوتوماتيكي أو مستخدم بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	A	-
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	5
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب.	A	-

		3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.		
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	5
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	4
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	4
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة المنبه يتكلف بها مستخدم الاستقبال بطلب من الزبون.	-	5
	+	عندما يطلب الزبون خدمة المنبه، يجب القيام بها في الساعة المطلوبة (5 دقائق كحد أقصى للتأخر).	-	5
	+	يجب أن يبلغ مستخدم الاستقبال جميع الرسائل المتروكة للزبون في أجل أقصاه 3 ساعات، سواء عبر رسالة مكتوبة أو رقمية.	-	5

	+	يجب توفير خدمة النسخ، الفاكس أو الطباعة.	-	5
	+	يجب أن تضع المؤسسة رهن إشارة الزبون جرائد أو مجلات إعلامية وطنية و/أو أجنبية.	-	5
+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستعلام زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستعلام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	4
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	4
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام لغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	A	-

	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي، يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.	A	-
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوبين اثنين (2) وموصولين بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	5
+		يجب توفير باقة من الأزهار الطبيعية المقطوفة.	-	5
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب استقبال الزبون بعبارات المجاملة والترحيب.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي:	-	5

		1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.		
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5
	+	يجب مرافقة الزبون إلى وحدة الإيواء. يجب أن تكون وحدة الإيواء جاهزة لاستقبال الزبون.	-	5
	+	يجب تقديم توضيحات للزبون لتشغيل المعدات الأساسية بوحدة الإيواء: قاطع التيار الكهربائي، جهاز التلفاز، جهاز الهاتف، الثلاجة الصغيرة، الخزنة، مكيف الهواء...	-	5
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	4
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5

	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	4
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	5
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا. يجب أن تكون سلة المهملات من الفولاذ المقاوم للصدأ أو ما شابه.	A	-

+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-

+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	5
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	5
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	5
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	وحدات الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	5
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	5
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	A	-
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	5
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	5
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء مخفيا وغير مكشوف.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	4
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	4
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	A	-
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل.يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب توفير قناة داخلية للمؤسسة توضح خدماتها ومحيطها.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	5
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	5
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	4

	+	يجب توفير محطة للاستقبال متعددة الوسائط. يجب توفير نشرة للمساعدة على التشغيل.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 200x180 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 200x90 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	A	-
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	4
	+	يجب إسداء خدمة "تحضير السرير" بطريقة جيدة ومنتظمة كل يوم طيلة مدة الإقامة.	-	5
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
+		يجب تجهيز رأس السرير بمصباح للقراءة واحد (1) لكل شخص. لا يمكن تعويض المصباح أو المصباح الحائطي الجانبي بمصباح للقراءة.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يمكن توفير مصدر ضوئي إضافي واحد (1) لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	5
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	4
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	4
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	4

+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	5
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات.	A	-

		تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.		
+		يجب توفير ثلاث مقاعد (3) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	A	-
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	A	-
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-

	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم تلميع الأحذية ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم الخياطة ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4

+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	5
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	5

+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة مع إضاءة مدمجة.	A	-
+		يجب توفير ميزان يكون في حالة اشتغال.	-	2
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب أن يتوفر الحمام والمرحاض على هاتف. يجب أن يكون الهاتف نظيفا وفي حالة اشتغال جيدة.	-	4
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-

	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن.يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	A	-
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مسبح- حمام تقليدي - قاعة للرياضة مجهز(ة) داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح أو المسبح الصغير المجهز داخل وحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الرشاشة المجهزة قرب المسبح، في حالة وجودها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من النظافة والإصلاح.	-	3
+		يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	-	3
+		يجب أن تكون العوازل حول الحوض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات في حالة وجود مسابح خارجية.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والطاولات والمظلات بأعداد كافية وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء، ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة المجهزة داخل وحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بثلاثة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تتراوح درجة الحرارة داخل قاعة الرياضة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي المجهز داخل وحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	2
+		يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	5
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	4
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	5

	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5

	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	A	-
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	5
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	A	-
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5

	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المتعلقة بالبوفيه داخل فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة البوفيه داخل فضاءات الإطعام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض لائحة أسعار البوفيه عند مدخل المطعم. يجب عرض الأسعار بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

	+	يجب أن يشتمل البوفيه على: 1) اقتراحات لأطباق باردة وساخنة، 2) تشوير يعلن عن أنواع الأطباق المقدمة.	-	5
	+	يجب توفير لوحات زجاجية واقية من الروائح لحماية الأكلات الباردة والحلويات.	-	5
	+	يجب توفير سخانات الأطباق بأغطية منزلقة أو يتم فتحها أوتوماتيكياً بنظام الأشعة تحت الحمراء.	-	5
+		يجب أن تكون جميع الأسلاك الكهربائية الموجودة على البوفيهات أو بالقرب منها غير مرئية.	-	5
+		يجب تخزين الصحون المخصصة للبوفيه على علو لا يقل عن 70 سنتيمترا من الأرض.	-	3
+		يجب توفير جهاز تدفئة الصحون في وضعية اشتغال.	-	5
	+	يجب تقديم البوفيه بشكل نظيف ومنظم.	-	5
	+	يجب إعادة ملء الأطباق المتوفرة بالبوفيه بشكل مداوم.	-	5
	+	يجب توفير أدوات الخدمة لجميع الأطباق المتوفرة بالبوفيه.	-	2
	+	يجب أن تكون حركة الزبناء حول البوفيه سهلة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار أمام البوفيه 5 دقائق.	-	5
	+	يجب توفير ثلاث أنواع من الأطباق المغربية على الأقل.	-	5
	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات على الطاولة أو بالبوفيه.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تتبع رضى الزبون.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمة تقديم الطعام بالغرف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف.	A	-
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	5
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	5
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	4
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	5
	+	يجب أن يستعلم مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف من الزبون حول وقت استعادة صينية الطعام.	-	2
	+	يجب احترام الوقت المتفق عليه لاستعادة صينيات الطعام.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأغطية والمناديل القماشية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب تقديم ورود طبيعية حديثة القطف على صينية الطعام.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف تجهيز الطاولة في وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم الطعام بطريقة حسنة.	-	4

	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات.	A	-
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	A	-
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	5
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات تعرض أثمنتها.يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	4
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 15 دقيقة.	-	5
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	5

	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية. يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	5
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	A	-
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	A	-
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يجب توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي.	A	-
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها.يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	A	-
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	4

	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	5
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	5
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	5
+	+	يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون مستودعات الملابس مجهزة بمقاعد وخزانات أمتعة مؤمنة.	-	5
+	+	يجب توفير خدمة الحمامات برشاشة والمراحيض.	A	-

	+	يجب أن تكون صنابير الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون البلاط والرخام والطلاء في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون أرضيات الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون خزانات الأمتعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون أسقف المسابح المغطاة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	A	-
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	A	-
+		يجب توفير مظلات.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	A	-

	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	A	-
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	5
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	5
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5

	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تجهيزات التنشيط:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب كرة المضرب، الكرة الطائرة ، كرة السلة...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	-	4
+		يمكن أن تتوفر المؤسسة على تجهيزات مخصصة للأنشطة الترفيهية (تجهيزات خاصة بكرة الطاولة، البلياردو، الجولف الصغير ...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الترفيهية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	5
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء الاسترخاء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق.يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3

+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	5
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	A	-
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	5
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء المستخدمين:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب توفير فضاء مخصص لتوزيع الوجبات للمستخدمين.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

2-1- الفندق من صنف 5 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	4
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	3
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	4
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	4

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	4
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-

+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يجب توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير خدمة الحراسة 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة ركن السيارة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	A	-
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة ركن السيارة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
+		عندما تكون البناية غير مخصصة حصريا للمؤسسة، يجب توفير تشوير يدل على بهو الاستقبال الخاص بالمؤسسة، عند مدخل البناية.	A	-
	+	يجب توفير باب أوتوماتيكي أو مستخدم بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	4
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب.	A	-

		3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.		
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	4
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة المنبه يتكلف بها مستخدم الاستقبال بطلب من الزبون.	-	5
	+	عندما يطلب الزبون خدمة المنبه، يجب القيام بها في الساعة المطلوبة (5 دقائق كحد أقصى للتأخر).	-	5
	+	يجب أن يبلغ مستخدم الاستقبال جميع الرسائل المتروكة للزبون في أجل أقصاه 3 ساعات، سواء عبر رسالة مكتوبة أو رقمية.	-	5

	+	يجب توفير خدمة النسخ، الفاكس أو الطباعة.	-	4
	+	يجب أن تضع المؤسسة رهن إشارة الزبون جرائد أو مجلات إعلامية وطنية و/أو أجنبية.	-	5
+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستعلام زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستعلام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	3
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام لغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	A	-
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف،	A	-

		- سعر الصرف اليومي، يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.		
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوبين اثنين (2) وموصولين بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	5
+		يجب توفير باقة من الأزهار الطبيعية المقطوفة.	-	4
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب استقبال الزبون بعبارات المجاملة والترحيب.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون،	-	4

		2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.		
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5
	+	يجب مرافقة الزبون إلى وحدة الإيواء. يجب أن تكون وحدة الإيواء جاهزة لاستقبال الزبون.	-	4
	+	يجب تقديم توضيحات للزبون لتشغيل المعدات الأساسية بوحدة الإيواء: قاطع التيار الكهربائي، جهاز التلفاز، جهاز الهاتف، الثلاجة الصغيرة، الخزنة، مكيف الهواء...	-	4
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	3

	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا. يجب أن تكون سلة المهملات من الفولاذ المقاوم للصدأ أو ما شابه.	A	-

+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	5
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	4
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	5
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	5
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	4
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	A	-
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	4
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	4
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء مخفيا وغير مكشوف.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	5
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل.يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب توفير قناة داخلية للمؤسسة توضح خدماتها ومحيطها.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	4
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	4
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	4
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3

	+	يجب توفير محطة للاستقبال متعددة الوسائط. يجب توفير نشرة للمساعدة على التشغيل.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 200x180 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 200x90 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	A	-
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
	+	يجب إسداء خدمة "تحضير السرير" بطريقة جيدة ومنتظمة كل يوم طيلة مدة الإقامة.	-	5
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
+		يجب تجهيز رأس السرير بمصباح للقراءة واحد (1) لكل شخص. لا يمكن تعويض المصباح أو المصباح الحائطي الجانبي بمصباح للقراءة.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-

+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	4
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-

+		يجب توفير مقعدين (2) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	A	-
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	4
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3

	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'.يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم تلميع الأحذية ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم الخياطة ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	4
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	4
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-

	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة بدون إضاءة مدمجة.	-	3
+		يجب توفير ميزان يكون في حالة اشتغال.	-	2
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	4
+		يجب أن يتوفر الحمام والمرحاض على هاتف. يجب أن يكون الهاتف نظيفا وفي حالة اشتغال جيدة.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	5

	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن.يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	-	2
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-

	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	4
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	4
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	A	-
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-

	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	5
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3

	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المتعلقة بالبوفيه داخل فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة البوفيه داخل فضاءات الإطعام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض لائحة أسعار البوفيه عند مدخل المطعم. يجب عرض الأسعار بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن يشتمل البوفيه على: 1) اقتراحات لأطباق باردة وساخنة، 2) تشوير يعلن عن أنواع الأطباق المقدمة.	-	4
	+	يجب توفير لوحات زجاجية واقية من الروائح لحماية الأكلات الباردة والحلويات.	-	5
	+	يجب توفير سخانات الأطباق بأغطية منزلقة أو يتم فتحها أوتوماتيكياً بنظام الأشعة تحت الحمراء.	-	5
+		يجب أن تكون جميع الأسلاك الكهربائية الموجودة على البوفيهات أو بالقرب منها غير مرئية.	-	5
+		يجب تخزين الصحون المخصصة للبوفيه على علو لا يقل عن 70 سنتيمترا من الأرض.	-	3
+		يجب توفير جهاز تدفئة الصحون في وضعية اشتغال.	-	4
	+	يجب تقديم البوفيه بشكل نظيف ومنظم.	-	4
	+	يجب إعادة ملء الأطباق المتوفرة بالبوفيه بشكل مداوم.	-	4
	+	يجب توفير أدوات الخدمة لجميع الأطباق المتوفرة بالبوفيه.	-	2
	+	يجب أن تكون حركة الزبناء حول البوفيه سهلة.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار أمام البوفيه 5 دقائق.	-	4
	+	يجب توفير ثلاث أنواع من الأطباق المغربية على الأقل.	-	5

	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات على الطاولة أو بالبوفيه.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تتبع رضى الزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف.	A	-
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	4
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	4
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	4

	+	يجب أن يستعلم مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف من الزبون حول وقت استعادة صينية الطعام.	-	2
	+	يجب احترام الوقت المتفق عليه لاستعادة صينيات الطعام.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأغطية والمناديل القماشية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تقديم ورود طبيعية حديثة القطف على صينية الطعام.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف تجهيز الطاولة في وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الطعام بطريقة حسنة.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	A	-
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	5

	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات تعرض أثمنتها. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4

	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 15 دقيقة.	-	4
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية. يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	4

+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	A	-
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	A	-
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	4
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح.يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛	A	-

		- الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.		
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	4
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	4
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف.يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4

	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	4
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	4
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	4
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون مستودعات الملابس مجهزة بمقاعد وخزانات أمتعة مؤمنة.	-	4
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يجب توفير خدمة الحمامات برشاشة والمراحيض.	A	-
	+	يجب أن تكون صنابير الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط والرخام والطلاء في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانات الأمتعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون أسقف المسابح المغطاة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	A	-
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	-	4
+		يجب توفير مظلات.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	A	-
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	4
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	4
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تجهيزات التنشيط:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب كرة المضرب، الكرة الطائرة ، كرة السلة...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	-	3
+		يمكن أن تتوفر المؤسسة على تجهيزات مخصصة للأنشطة الترفيهية (تجهيزات خاصة بكرة الطاولة، البلياردو، الجولف الصغير ...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الترفيهية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	4
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	4
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	A	-

+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	5
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب توفير فضاء مخصص لتوزيع الوجبات للمستخدمين.	-	4

+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة.لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الطاقة الإيوائية للمؤسسة:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب ألا تستقبل كل وحدة للإيواء أكثر من أربعة (4) أشخاص علاوة على السرير الإضافي الذي يمكن وضعه عند طلب الزبون.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الحجز:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الحجز عبر الهاتف:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	3
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	3
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3

	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	3
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يمكن توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	-	4
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-

+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
+		عندما تكون البناية غير مخصصة حصريا للمؤسسة، يجب توفير تشوير يدل على بهو الاستقبال الخاص بالمؤسسة، عند مدخل البناية.	A	-
	+	يجب توفير باب أوتوماتيكي أو مستخدم بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	3
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	-	4
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يبلغ مستخدم الاستقبال جميع الرسائل المتروكة للزبون في أجل أقصاه 3 ساعات، سواء عبر رسالة مكتوبة أو رقمية.	-	4
	+	يجب توفير خدمة النسخ، الفاكس أو الطباعة.	-	3
+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	3

+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	4
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام، عندما توفر المؤسسة خدمة الاستعلام، لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	-	5
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية:- تفويض الصرف،- سعر الصرف اليومي،يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.	A	-
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوب واحد (1) وموصول بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة.	-	4

		يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.		
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب استقبال الزبون بعبارات المجاملة والترحيب.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
	+	يجب مرافقة الزبون إلى وحدة الإيواء. يجب أن تكون وحدة الإيواء جاهزة لاستقبال الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم توضيحات للزبون لتشغيل المعدات الأساسية بوحدة الإيواء: قاطع التيار الكهربائي، جهاز التلفاز، جهاز الهاتف، الثلاجة الصغيرة، الخزنة، مكيف الهواء...	-	3
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة،	-	4

		2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.		
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	3
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	4
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3

+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا. يجب أن تكون سلة المهملات من الفولاذ المقاوم للصدأ أو ما شابه.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	4
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	4
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	3
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في	-	3

		الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.		
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	4
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	3
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	4
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	3
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	3
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-

	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	4
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	4
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	4
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-

	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	3
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد.يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج.يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	3
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	3
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	A	-
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	4
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير.يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط.يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	-	3
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	-	5
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي بجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة، يسهل الوصول إليه (يجب ألا يكون أسفل الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة) ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	4
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	5
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	A	-
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	3
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات أخرى بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	4
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-

+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	5
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	3

+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	4
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	4
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن.يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب وضع رداء حمام رهن إشارة الزبون، بطلب منه.	-	4
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	4

+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	2
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	3
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	3
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	3
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3

	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4

	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	4
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	4
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات المتعلقة بالبوفيه داخل فضاءات الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة البوفيه داخل فضاءات الإطعام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض لائحة أسعار البوفيه عند مدخل المطعم. يجب عرض الأسعار بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن يشتمل البوفيه على: 1) اقتراحات لأطباق باردة وساخنة، 2) تشوير يعلن عن أنواع الأطباق المقدمة.	-	3
	+	يجب توفير لوحات زجاجية واقية من الروائح لحماية الأكلات الباردة والحلويات.	-	4
	+	يجب توفير سخانات الأطباق بأغطية منزلقة أو يتم فتحها أوتوماتيكياً بنظام الأشعة تحت الحمراء.	-	4
+		يجب أن تكون جميع الأسلاك الكهربائية الموجودة على البوفيهات أو بالقرب منها غير مرئية.	-	4
+		يجب تخزين الصحون المخصصة للبوفيه على علو لا يقل عن 70 سنتيمترا من الأرض.	-	3
+		يجب توفير جهاز تدفئة الصحون في وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب تقديم البوفيه بشكل نظيف ومنظم.	-	3
	+	يجب إعادة ملء الأطباق المتوفرة بالبوفيه بشكل مداوم.	-	3
	+	يجب توفير أدوات الخدمة لجميع الأطباق المتوفرة بالبوفيه.	-	2
	+	يجب أن تكون حركة الزبناء حول البوفيه سهلة.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار أمام البوفيه 5 دقائق.	-	3
	+	يجب توفير ثلاث أنواع من الأطباق المغربية على الأقل.	-	3
	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات على الطاولة أو بالبوفيه.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام زيا موحدا.	-	3

	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تتبع رضى الزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	3
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	3
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	3
	+	يجب أن يستعلم مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف من الزبون حول وقت استعادة صينية الطعام.	-	2
	+	يجب احترام الوقت المتفق عليه لاستعادة صينيات الطعام.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأغطية والمناديل القماشية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الطعام بطريقة حسنة.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	-	4
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات تعرض أثمنتها. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3

	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	4
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 15 دقيقة.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	-	2
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	A	-
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	4
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي:- إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛- أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛- قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛- سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛- الزي الملائم للسباحة؛- منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف.يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	3
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	3
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3

	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	3
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون مستودعات الملابس مجهزة بمقاعد وخزانات أمتعة مؤمنة.	-	3
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة والمراحيض. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن تكون صنابير الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط والرخام والطلاء في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانات الأمتعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون أسقف المسابح المغطاة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	-	3

	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	-	3
+		يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	-	4
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	3
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	3
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	3

	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تجهيزات التنشيط:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب كرة المضرب، الكرة الطائرة ، كرة السلة...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	-	3
+		يمكن أن تتوفر المؤسسة على تجهيزات مخصصة للأنشطة الترفيهية (تجهيزات خاصة بكرة الطاولة، البلياردو، الجولف الصغير ...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الترفيهية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-

+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3

+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	-	5
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	4
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب توفير فضاء مخصص لتوزيع الوجبات للمستخدمين.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	4
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	4
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة.لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-

+			-	يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).
+			A	يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.
+			A	يجب توفير سلة مهملات بغطاء.
+			-	يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.
+			A	يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.
+			A	يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.
+			A	يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.

4-1- الفندق من صنف 3 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الطاقة الإيوائية للمؤسسة:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب ألا تستقبل كل وحدة للإيواء أكثر من أربعة (4) أشخاص علاوة على السرير الإضافي الذي يمكن وضعه عند طلب الزبون.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الحجز:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الحجز عبر الهاتف:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	2
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	2
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	2

	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	2
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يمكن توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	-	4
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	3
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-

+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
+		عندما تكون البناية غير مخصصة حصريا للمؤسسة، يجب توفير تشوير يدل على بهو الاستقبال الخاص بالمؤسسة، عند مدخل البناية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	2
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	2
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	-	3
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2

	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	2
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	3
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2

	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام، عندما توفر المؤسسة خدمة الاستعلام، لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	-	2
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي، يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.	A	-
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل":1) مجهزا على الأقل بحاسوب واحد (1) وموصول بآلة طباعة وبالإنترنت؛2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	إجراءات تسجيل دخول الزبون:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المراحيض بالفضاءات المشتركة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	3
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-

+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	3

	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	2
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-

+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	3
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	2
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	3
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	3
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	2
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	3
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3

	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	3
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	3
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	-	3
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	-	4

+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي بجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة، يسهل الوصول إليه (يجب ألا يكون أسفل الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة) ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	3
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	3
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	4
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	4
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	-	5

	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	2
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	3
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-

	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	4

	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	2
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغى أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	3
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3

+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	-	3
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	3
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب وضع رداء حمام رهن إشارة الزبون، بطلب منه.	-	3
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يمكن توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	3
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	2
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	2
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	3
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-

	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	3
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3

	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	2
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	3
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المتعلقة بالبوفيه داخل فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة البوفيه داخل فضاءات الإطعام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض لائحة أسعار البوفيه عند مدخل المطعم.يجب عرض الأسعار بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن يشتمل البوفيه على: 1) اقتراحات لأطباق باردة وساخنة، 2) تشوير يعلن عن أنواع الأطباق المقدمة.	-	3
	+	يجب توفير لوحات زجاجية واقية من الروائح لحماية الأكلات الباردة والحلويات.	-	3
	+	يجب توفير سخانات الأطباق بأغطية منزلقة أو يتم فتحها أوتوماتيكياً بنظام الأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب أن تكون جميع الأسلاك الكهربائية الموجودة على البوفيهات أو بالقرب منها غير مرئية.	-	4
+		يجب تخزين الصحون المخصصة للبوفيه على علو لا يقل عن 70 سنتيمترا من الأرض.	-	3
+		يجب توفير جهاز تدفئة الصحون في وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب تقديم البوفيه بشكل نظيف ومنظم.	-	3
	+	يجب إعادة ملء الأطباق المتوفرة بالبوفيه بشكل مداوم.	-	3
	+	يجب توفير أدوات الخدمة لجميع الأطباق المتوفرة بالبوفيه.	-	2
	+	يجب أن تكون حركة الزبناء حول البوفيه سهلة.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار أمام البوفيه 5 دقائق.	-	3
	+	يجب توفير ثلاث أنواع من الأطباق المغربية على الأقل.	-	3
	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات على الطاولة أو بالبوفيه.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3

	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تتبع رضى الزبون.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	2
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	2
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	2
	+	يجب أن يستعلم مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف من الزبون حول وقت استعادة صينية الطعام.	-	2

	+	يجب احترام الوقت المتفق عليه لاستعادة صينيات الطعام.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأغطية والمناديل القماشية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الطعام بطريقة حسنة.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	-	3
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات تعرض أثمنتها. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	2

	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة.يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	3
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 15 دقيقة.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية. يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	-	2
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	-	3
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	3

+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-

	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	2
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	2
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	2
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2

	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	2
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون مستودعات الملابس مجهزة بمقاعد وخزانات أمتعة مؤمنة.	-	2
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة والمراحيض. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب أن تكون صنابير الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط والرخام والطلاء في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانات الأمتعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون أسقف المسابح المغطاة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	-	3
+		يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	-	3
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	2

	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	2
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تجهيزات التنشيط:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب كرة المضرب، الكرة الطائرة ، كرة السلة...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	-	3
+		يمكن أن تتوفر المؤسسة على تجهيزات مخصصة للأنشطة الترفيهية (تجهيزات خاصة بكرة الطاولة، البلياردو، الجولف الصغير ...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الترفيهية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3

	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3

	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2

	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	-	4
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	3
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-

+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغى أو مخفض للضغط).	-
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A

5-1- الفندق من صنف نجمتين:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الطاقة الإيوائية للمؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب ألا تستقبل كل وحدة للإيواء أكثر من أربعة (4) أشخاص علاوة على السرير الإضافي الذي يمكن وضعه عند طلب الزبون.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	2
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	3
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
+		عندما تكون البناية غير مخصصة حصريا للمؤسسة، يجب توفير تشوير يدل على بهو الاستقبال الخاص بالمؤسسة، عند مدخل البناية.	A	-

+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	-	2
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	2

+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	-	2
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي، يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.	A	-
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	2
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	-	5
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-

+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	2

	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	-	4
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	3
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	2
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	2
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	2
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	2
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	2

	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	-	2
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	3
+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	2
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	3
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	-	2
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب توفير غطاء أو لحاف لكل سرير.	A	-

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة.في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	-	5
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	-	5
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	-	2
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	2
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	2
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	2
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	3
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	-	2

+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي بجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة، يسهل الوصول إليه (يجب ألا يكون أسفل الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة) ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	2
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	2
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	-	4
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	4
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	3
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	3
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	3
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية.	-	2

		2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	3
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	2
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	2
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-

+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	-	3
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	-	2

	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	2
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الرعاية الطبية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	2
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	-	3
+		يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	-	4
+		يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمامات برشاشة منفصلة للرجال والنساء، يجب أن تكون مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	-	4
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-

+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

6-1- الفندق من صنف نجمة واحدة:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الطاقة الإيوائية للمؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب ألا تستقبل كل وحدة للإيواء أكثر من أربعة (4) أشخاص علاوة على السرير الإضافي الذي يمكن وضعه عند طلب الزبون.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	3
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
+		عندما تكون البناية غير مخصصة حصريا للمؤسسة، يجب توفير تشوير يدل على بهو الاستقبال الخاص بالمؤسسة، عند مدخل البناية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	2
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	-	2
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي،	A	-

		يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.		
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	2
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	2
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	-	5
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	2
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	2

+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	2
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	2
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	-	3
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	2
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	2

+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	2
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2

	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	2
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	2
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	2
+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	2

	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	-	5
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	2
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	2
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	-	2
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب توفير غطاء أو لحاف لكل سرير.	A	-

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة.في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	2
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	-	3
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	2
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	2
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	2
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	2
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	2

+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	3
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	2
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	2
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	2
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	-	3
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	2
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	3
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بستائر.	-	2
	+	يجب أن تكون ستائر الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	2

+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	2
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	2
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	2
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	-	4
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2

	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	-	2
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	2
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	2
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	2
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	2
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	2
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	-	2
+		يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	-	3
+		يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-

+		عندما تتوفر المؤسسة على حمامات برشاشة منفصلة للرجال والنساء، يجب أن تكون مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	-	3
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

2- النادي الفندقي:

2-1- النادي الفندقي من صنف الفاخر:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	5
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	5
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	5
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	5

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	5
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-

+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يجب توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير خدمة الحراسة 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة ركن السيارة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	A	-
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة ركن السيارة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير باب أوتوماتيكي أو مستخدم بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	A	-
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	5
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	A	-
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	5
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	4
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	4
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة المنبه يتكلف بها مستخدم الاستقبال بطلب من الزبون.	-	5
	+	عندما يطلب الزبون خدمة المنبه، يجب القيام بها في الساعة المطلوبة (5 دقائق كحد أقصى للتأخر).	-	5
	+	يجب أن يبلغ مستخدم الاستقبال جميع الرسائل المتروكة للزبون في أجل أقصاه 3 ساعات، سواء عبر رسالة مكتوبة أو رقمية.	-	5
	+	يجب توفير خدمة النسخ، الفاكس أو الطباعة.	-	5
	+	يجب أن تضع المؤسسة رهن إشارة الزبون جرائد أو مجلات إعلامية وطنية و/أو أجنبية.	-	5

+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستعلام زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستعلام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	4
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	4
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام لغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	A	-
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي،	A	-

		يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.		
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوبين اثنين (2) وموصولين بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	5
+		يجب توفير باقة من الأزهار الطبيعية المقطوفة.	-	5
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب استقبال الزبون بعبارات المجاملة والترحيب.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	5

	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5
	+	يجب مرافقة الزبون إلى وحدة الإيواء.يجب أن تكون وحدة الإيواء جاهزة لاستقبال الزبون.	-	5
	+	يجب تقديم توضيحات للزبون لتشغيل المعدات الأساسية بوحدة الإيواء: قاطع التيار الكهربائي، جهاز التلفاز، جهاز الهاتف، الثلاجة الصغيرة، الخزنة، مكيف الهواء...	-	5
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	4
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	4
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المراحيض بالفضاءات المشتركة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	5
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا. يجب أن تكون سلة المهملات من الفولاذ المقاوم للصدأ أو ما شابه.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-

+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	5
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	5
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	5
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء.إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	5
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-

+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	5
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	A	-
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	5
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	5
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء مخفيا وغير مكشوف.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	4
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	4
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	A	-
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب توفير قناة داخلية للمؤسسة توضح خدماتها ومحيطها.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	5
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	5
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	4
	+	يجب توفير محطة للاستقبال متعددة الوسائط. يجب توفير نشرة للمساعدة على التشغيل.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 200x180 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 200x90 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-

+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	A	-
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	4
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-

+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
+		يجب تجهيز رأس السرير بمصباح للقراءة واحد (1) لكل شخص. لا يمكن تعويض المصباح أو المصباح الحائطي الجانبي بمصباح للقراءة.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يمكن توفير مصدر ضوئي إضافي واحد (1) لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	5
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	4
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	4
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	4
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي.عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4

+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	5
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير ثلاث مقاعد (3) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-

	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	A	-
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	A	-
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم تلميع الأحذية ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم الخياطة ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	5
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل	A	-

		للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	5
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-

	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة مع إضاءة مدمجة.	A	-
+		يجب توفير ميزان يكون في حالة اشتغال.	-	2
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب أن يتوفر الحمام والمرحاض على هاتف. يجب أن يكون الهاتف نظيفا وفي حالة اشتغال جيدة.	-	4
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	A	-

+	يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+ يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+ يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+ يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+	يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+ يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+ يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+	يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+	يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+	يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح- حمام تقليدي - قاعة للرياضة مجهز(ة) داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح أو المسبح الصغير المجهز داخل وحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الرشاشة المجهزة قرب المسبح، في حالة وجودها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من النظافة والإصلاح.	-	3
+		يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	-	3
+		يجب أن تكون العوازل حول الحوض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات في حالة وجود مسابح خارجية.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والطاولات والمظلات بأعداد كافية وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء، ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة المجهزة داخل وحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بثلاثة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تتراوح درجة الحرارة داخل قاعة الرياضة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي المجهز داخل وحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	2
+		يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5

+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	5
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	4
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	5
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	A	-
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	5
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	A	-
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	4

	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار 5 دقائق لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	5

	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المتعلقة بالبوفيه داخل فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة البوفيه داخل فضاءات الإطعام.	A	-
	+	يجب أن يشتمل البوفيه على: 1) اقتراحات لأطباق باردة وساخنة، 2) تشوير يعلن عن أنواع الأطباق المقدمة.	-	5
	+	يجب توفير لوحات زجاجية واقية من الروائح لحماية الأكلات الباردة والحلويات.	-	5

	+	يجب توفير سخانات الأطباق بأغطية منزلقة أو يتم فتحها أوتوماتيكياً بنظام الأشعة تحت الحمراء.	-	5
+		يجب أن تكون جميع الأسلاك الكهربائية الموجودة على البوفيهات أو بالقرب منها غير مرئية.	-	5
+		يجب تخزين الصحون المخصصة للبوفيه على علو لا يقل عن 70 سنتيمترا من الأرض.	-	3
+		يجب توفير جهاز تدفئة الصحون في وضعية اشتغال.	-	5
	+	يجب تقديم البوفيه بشكل نظيف ومنظم.	-	5
	+	يجب إعادة ملء الأطباق المتوفرة بالبوفيه بشكل مداوم.	-	5
	+	يجب توفير أدوات الخدمة لجميع الأطباق المتوفرة بالبوفيه.	-	2
	+	يجب أن تكون حركة الزبناء حول البوفيه سهلة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار أمام البوفيه 5 دقائق.	-	5
	+	يجب توفير ثلاث أنواع من الأطباق المغربية على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات على الطاولة أو بالبوفيه.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تتبع رضى الزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف.	A	-

	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	5
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	5
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	4
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	5
	+	يجب أن يستعلم مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف من الزبون حول وقت استعادة صينية الطعام.	-	2
	+	يجب احترام الوقت المتفق عليه لاستعادة صينيات الطعام.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأغطية والمناديل القماشية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب تقديم ورود طبيعية حديثة القطف على صينية الطعام.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف تجهيز الطاولة في وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم الطعام بطريقة حسنة.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء مخصص لتقديم المشروبات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات.	A	-
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	A	-
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	5
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات، تعرض أثمنتها في حالة عدم إدماجها في ثمن وحدة الإيواء. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5

	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 10 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	4
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 20 دقيقة.	-	5
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5

	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	5
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	A	-
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	A	-
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يجب توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي.	A	-

+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي:- إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛- أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛- قواعد استخدام منصة القفز أو منصة الترحلق عند تواجدها؛- سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛- الزي الملائم للسباحة؛- منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	A	-
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	4
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-

	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	5
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	5
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	5
+	+	يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون مستودعات الملابس مجهزة بمقاعد وخزانات أمتعة مؤمنة.	-	5
+	+	يجب توفير خدمة الحمامات برشاشة والمراحيض.	A	-
	+	يجب أن تكون صنابير الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون البلاط والرخام والطلاء في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون أرضيات الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون خزانات الأمتعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	A	-
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	A	-
+		يجب توفير مظلات.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	A	-
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	5
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	5
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تجهيزات التنشيط:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون فرقة للتنشيط الترفيهي النهاري والتنشيط الليلي ، متواجدة بالمؤسسة 7أيام/ 7 أيام.	A	-

	+	يجب أن تكون فرقة للتنشيط الترفيهي للأطفال متواجدة بالمؤسسة 7أيام/ 7 أيام.	A	-
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (على سبيل المثال: ملاعب خاصة بكرة المضرب ، كرة السلة، جولف صغير، ركوب الخيل...).	A	-
	+	يجب توفير منشط يشرف على الملاعب الرياضية.	-	5
	+	يجب توفير المعدات اللازمة لملاعب الرياضة.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق ملاعب الرياضة.	-	5
	+	يجب أن تكون ملاعب الرياضة ومعداتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون سياجات ملاعب الرياضة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن توفر المؤسسة أنشطة ترفيهية (أنشطة تعلم يدوية، نشاط رمي السهام الصغيرة، مكتبة...).	A	-
+		يجب توفير أنشطة ليلية (أجهزة صوتية مناسبة، ملهى ليلي، قاعة مسرح...)، التي يجب أن تستوعب 80 في المئة من طاقة المؤسسة من وحدات الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الإصلاح.	-	4
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث والمعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأرضيات والملاعب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون جدران مرافق الأنشطة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بمرافق الأنشطة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	5
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2

+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	5
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	A	-
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	5
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تشتمل المؤسسة على مصلحة الرعاية الطبية مسيرة من طرف طبيب مداوم متعاقد. وتحتوي هذه المصلحة على غرفة تمريض تسيرها ممرضة رسمية لإسعاف الزبناء	A	-

		في حالة الاستعجال وتقديم الإسعافات الأولية الضرورية وضمان مساعدة طبية ملائمة ومستمرة للمستخدمين (ملفات طبية محينة).		
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب توفير فضاء مخصص لتوزيع الوجبات للمستخدمين.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة.لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A

-	A	-
-	A	-
-	A	-

2-2- النادي الفندقي من صنف 5 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	4
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	3
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	4
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	4
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الإنترنت:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	4
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-

+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يجب توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير خدمة الحراسة 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة ركن السيارة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	A	-
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة ركن السيارة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-

+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير باب أوتوماتيكي أو مستخدم بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	4
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	A	-
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	4
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة المنبه يتكلف بها مستخدم الاستقبال بطلب من الزبون.	-	5
	+	عندما يطلب الزبون خدمة المنبه، يجب القيام بها في الساعة المطلوبة (5 دقائق كحد أقصى للتأخر).	-	5
	+	يجب أن يبلغ مستخدم الاستقبال جميع الرسائل المتروكة للزبون في أجل أقصاه 3 ساعات، سواء عبر رسالة مكتوبة أو رقمية.	-	5
	+	يجب توفير خدمة النسخ، الفاكس أو الطباعة.	-	4
	+	يجب أن تضع المؤسسة رهن إشارة الزبون جرائد أو مجلات إعلامية وطنية و/أو أجنبية.	-	5
+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	A	-

	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستعلام زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستعلام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	3
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام لغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	A	-
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي، يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.	A	-
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	5

	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوبين اثنين (2) وموصولين بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	5
+		يجب توفير باقة من الأزهار الطبيعية المقطوفة.	-	4
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب استقبال الزبون بعبارات المجاملة والترحيب.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	4
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5
	+	يجب مرافقة الزبون إلى وحدة الإيواء.يجب أن تكون وحدة الإيواء جاهزة لاستقبال الزبون.	-	4

	+	يجب تقديم توضيحات للزبون لتشغيل المعدات الأساسية بوحدة الإيواء: قاطع التيار الكهربائي، جهاز التلفاز، جهاز الهاتف، الثلاجة الصغيرة، الخزنة، مكيف الهواء...	-	4
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	3
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4

+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا. يجب أن تكون سلة المهملات من الفولاذ المقاوم للصدأ أو ما شابه.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-

	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	5
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3

+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	4
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	5
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء.إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	5
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-

+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	4
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	A	-
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	4
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	4
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء مخفيا وغير مكشوف.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	5
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب توفير قناة داخلية للمؤسسة توضح خدماتها ومحيطها.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	4
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	4
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	4
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
	+	يجب توفير محطة للاستقبال متعددة الوسائط. يجب توفير نشرة للمساعدة على التشغيل.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 200x180 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 200x90 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-

+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	A	-
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-

+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
+		يجب تجهيز رأس السرير بمصباح للقراءة واحد (1) لكل شخص. لا يمكن تعويض المصباح أو المصباح الحائطي الجانبي بمصباح للقراءة.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5

+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	4
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعدين (2) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	A	-

	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	4
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-

	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم تلميع الأحذية ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم الخياطة ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	4
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل.	A	-

		3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	4
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3

+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة بدون إضاءة مدمجة.	-	3
+		يجب توفير ميزان يكون في حالة اشتغال.	-	2
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	4
+		يجب أن يتوفر الحمام والمرحاض على هاتف. يجب أن يكون الهاتف نظيفا وفي حالة اشتغال جيدة.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	5
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	-	2
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-

	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3

+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	4
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	4
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	4

	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	A	-
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	5
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4

	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار 5 دقائق لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4

	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المتعلقة بالبوفيه داخل فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة البوفيه داخل فضاءات الإطعام.	A	-
	+	يجب أن يشتمل البوفيه على: 1) اقتراحات لأطباق باردة وساخنة، 2) تشوير يعلن عن أنواع الأطباق المقدمة.	-	4
	+	يجب توفير لوحات زجاجية واقية من الروائح لحماية الأكلات الباردة والحلويات.	-	5
	+	يجب توفير سخانات الأطباق بأغطية منزلقة أو يتم فتحها أوتوماتيكياً بنظام الأشعة تحت الحمراء.	-	5
+		يجب أن تكون جميع الأسلاك الكهربائية الموجودة على البوفيهات أو بالقرب منها غير مرئية.	-	5
+		يجب تخزين الصحون المخصصة للبوفيه على علو لا يقل عن 70 سنتيمترا من الأرض.	-	3
+		يجب توفير جهاز تدفئة الصحون في وضعية اشتغال.	-	4

	+	يجب تقديم البوفيه بشكل نظيف ومنظم.	-	4
	+	يجب إعادة ملء الأطباق المتوفرة بالبوفيه بشكل مداوم.	-	4
	+	يجب توفير أدوات الخدمة لجميع الأطباق المتوفرة بالبوفيه.	-	2
	+	يجب أن تكون حركة الزبناء حول البوفيه سهلة.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار أمام البوفيه 5 دقائق.	-	4
	+	يجب توفير ثلاث أنواع من الأطباق المغربية على الأقل.	-	5
	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات على الطاولة أو بالبوفيه.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تتبع رضى الزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف.	A	-
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	4

	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	4
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	4
	+	يجب أن يستعلم مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف من الزبون حول وقت استعادة صينية الطعام.	-	2
	+	يجب احترام الوقت المتفق عليه لاستعادة صينيات الطعام.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأغطية والمناديل القماشية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تقديم ورود طبيعية حديثة القطف على صينية الطعام.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف تجهيز الطاولة في وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الطعام بطريقة حسنة.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات.	A	-
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3

	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	A	-
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	5
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات، تعرض أثمنتها في حالة عدم إدماجها في ثمن وحدة الإيواء. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	4

	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 10 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 20 دقيقة.	-	4
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	قاعات متعددة الاستعمالات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية. يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	4
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	A	-
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	A	-
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يجب توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي.	A	-
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	4
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-

+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة الترحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	4
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	4
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-

	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	4
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	4
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	4
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون مستودعات الملابس مجهزة بمقاعد وخزانات أمتعة مؤمنة.	-	4
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يجب توفير خدمة الحمامات برشاشة والمراحيض.	A	-
	+	يجب أن تكون صنابير الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط والرخام والطلاء في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانات الأمتعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	-	4
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	-	4
+		يجب توفير مظلات.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال	A	-

		والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.		
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	4
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	4
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تجهيزات التنشيط:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون فرقة للتنشيط الترفيهي النهاري والتنشيط الليلي ، متواجدة بالمؤسسة 7أيام/ 7 أيام.	A	-
	+	يجب أن تكون فرقة للتنشيط الترفيهي للأطفال متواجدة بالمؤسسة 7أيام/ 7 أيام.	A	-
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (على سبيل المثال: ملاعب خاصة بكرة المضرب ، كرة السلة، جولف صغير، ركوب الخيل...).	A	-
	+	يجب توفير منشط يشرف على الملاعب الرياضية.	-	4
	+	يجب توفير المعدات اللازمة لملاعب الرياضة.	-	4
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق ملاعب الرياضة.	-	4
	+	يجب أن تكون ملاعب الرياضة ومعداتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون سياجات ملاعب الرياضة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن توفر المؤسسة أنشطة ترفيهية (أنشطة تعلم يدوية، نشاط رمي السهام الصغيرة، مكتبة...).	A	-
+		يجب توفير أنشطة ليلية (أجهزة صوتية مناسبة، ملهى ليلي، قاعة مسرح...)، التي يجب أن تستوعب 80 في المئة من طاقة المؤسسة من وحدات الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث والمعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأرضيات والملاعب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران مرافق الأنشطة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بمرافق الأنشطة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-

+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	4
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3

+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	4
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	A	-
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	5
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تشتمل المؤسسة على مصلحة الرعاية الطبية مسيرة من طرف طبيب مداوم متعاقد. وتحتوي هذه المصلحة على غرفة تمريض تسيرها ممرضة رسمية لإسعاف الزبناء في حالة الاستعجال وتقديم الإسعافات الأولية الضرورية وضمان مساعدة طبية ملائمة ومستمرة للمستخدمين (ملفات طبية محينة).	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب توفير فضاء مخصص لتوزيع الوجبات للمستخدمين.	-	4
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-

+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

2-3- النادي الفندقي من صنف 4 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	3
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	3
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الإنترنت:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	3
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-

+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يجب توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	-	4
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير باب أوتوماتيكي أو مستخدم بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3

+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	3
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	-	4
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3

	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يبلغ مستخدم الاستقبال جميع الرسائل المتروكة للزبون في أجل أقصاه 3 ساعات، سواء عبر رسالة مكتوبة أو رقمية.	-	4
	+	يجب توفير خدمة النسخ، الفاكس أو الطباعة.	-	3
+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	3
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	4
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2

	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام، عندما توفر المؤسسة خدمة الاستعلام، لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	-	5
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي، يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.	A	-
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوب واحد (1) وموصول بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب استقبال الزبون بعبارات المجاملة والترحيب.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
	+	يجب مرافقة الزبون إلى وحدة الإيواء. يجب أن تكون وحدة الإيواء جاهزة لاستقبال الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم توضيحات للزبون لتشغيل المعدات الأساسية بوحدة الإيواء: قاطع التيار الكهربائي، جهاز التلفاز، جهاز الهاتف، الثلاجة الصغيرة، الخزنة، مكيف الهواء...	-	3
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	4
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة.	A	-

		يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.		
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	3
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	4
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-

+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا. يجب أن تكون سلة المهملات من الفولاذ المقاوم للصدأ أو ما شابه.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	4
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	4
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	3
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	4
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	3
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	4
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	3
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	3
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	4
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	4
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	4
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	3
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد.يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج.يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	3
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	3
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	A	-
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	4
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير.يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط.يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	-	3
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	-	5
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي بجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة، يسهل الوصول إليه (يجب ألا يكون أسفل الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة) ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى.	A	-

+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	4
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	5
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	A	-

	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	3
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	4
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2

	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	5
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	3
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	4
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-

+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	4
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب وضع رداء حمام رهن إشارة الزبون، بطلب منه.	-	4
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	4
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	2
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	3
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	3

	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	3
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار 5 دقائق لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	2
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4

	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	4
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	4
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات المتعلقة بالبوفيه داخل فضاءات الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير خدمة البوفيه داخل فضاءات الإطعام.	A	-
	+	يجب أن يشتمل البوفيه على: 1) اقتراحات لأطباق باردة وساخنة، 2) تشوير يعلن عن أنواع الأطباق المقدمة.	-	3
	+	يجب توفير لوحات زجاجية واقية من الروائح لحماية الأكلات الباردة والحلويات.	-	4
	+	يجب توفير سخانات الأطباق بأغطية منزلقة أو يتم فتحها أوتوماتيكياً بنظام الأشعة تحت الحمراء.	-	4
+		يجب أن تكون جميع الأسلاك الكهربائية الموجودة على البوفيهات أو بالقرب منها غير مرئية.	-	4
+		يجب تخزين الصحون المخصصة للبوفيه على علو لا يقل عن 70 سنتيمترا من الأرض.	-	3
+		يجب توفير جهاز تدفئة الصحون في وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب تقديم البوفيه بشكل نظيف ومنظم.	-	3
	+	يجب إعادة ملء الأطباق المتوفرة بالبوفيه بشكل مداوم.	-	3
	+	يجب توفير أدوات الخدمة لجميع الأطباق المتوفرة بالبوفيه.	-	2
	+	يجب أن تكون حركة الزبناء حول البوفيه سهلة.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار أمام البوفيه 5 دقائق.	-	3
	+	يجب توفير ثلاث أنواع من الأطباق المغربية على الأقل.	-	3
	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات على الطاولة أو بالبوفيه.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3

	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تتبع رضى الزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	3
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	3
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	3
	+	يجب أن يستعلم مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف من الزبون حول وقت استعادة صينية الطعام.	-	2
	+	يجب احترام الوقت المتفق عليه لاستعادة صينيات الطعام.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأغطية والمناديل القماشية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3

	+	يجب تقديم الطعام بطريقة حسنة.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات.	A	-
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	-	4
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات، تعرض أثمنتها في حالة عدم إدماجها في ثمن وحدة الإيواء. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 10 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	4
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 20 دقيقة.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3

	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية. يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	-	2
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	A	-
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	4
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يجب توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي.	A	-
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	3

+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	3
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	3
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	3
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس.	A	-

+		يجب أن تكون مستودعات الملابس مجهزة بمقاعد وخزانات أمتعة مؤمنة.	-	3
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة والمراحيض. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن تكون صنابير الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط والرخام والطلاء في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانات الأمتعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	-	3
+		يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3

	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	-	4
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	3
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	3
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	تجهيزات التنشيط:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون فرقة للتنشيط الترفيهي النهاري والتنشيط الليلي ، متواجدة بالمؤسسة 7أيام/ 7 أيام.	A	-
	+	يجب أن تكون فرقة للتنشيط الترفيهي للأطفال متواجدة بالمؤسسة 7أيام/ 7 أيام.	A	-
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (على سبيل المثال: ملاعب خاصة بكرة المضرب ، كرة السلة، جولف صغير، ركوب الخيل...).	A	-
	+	يجب توفير منشط يشرف على الملاعب الرياضية.	-	3
	+	يجب توفير المعدات اللازمة لملاعب الرياضة.	-	3
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق ملاعب الرياضة.	-	3
	+	يجب أن تكون ملاعب الرياضة ومعداتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون سياجات ملاعب الرياضة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن توفر المؤسسة أنشطة ترفيهية (أنشطة تعلم يدوية، نشاط رمي السهام الصغيرة، مكتبة...).	A	-
+		يجب توفير أنشطة ليلية (أجهزة صوتية مناسبة، ملهى ليلي، قاعة مسرح...)، التي يجب أن تستوعب 80 في المئة من طاقة المؤسسة من وحدات الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث والمعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأرضيات والملاعب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران مرافق الأنشطة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بمرافق الأنشطة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4

	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3

+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق.يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	-	5
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	4
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تشتمل المؤسسة على مصلحة الرعاية الطبية مسيرة من طرف طبيب مداوم متعاقد. وتحتوي هذه المصلحة على غرفة تمريض تسيرها ممرضة رسمية لإسعاف الزبناء في حالة الاستعجال وتقديم الإسعافات الأولية الضرورية وضمان مساعدة طبية ملائمة ومستمرة للمستخدمين (ملفات طبية محينة).	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب توفير فضاء مخصص لتوزيع الوجبات للمستخدمين.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	4
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	4
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-

+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-	
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة.	A	-	
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-	
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-	
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3	
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-	
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-	
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3	
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-	
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-	
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-	

2-4- النادي الفندقي من صنف 3 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	2
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	2
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	2
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الإنترنت:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	2
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-

+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يجب توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	-	4
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	3
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	2
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	2
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	-	3
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2

	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	2
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	3
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام، عندما توفر المؤسسة خدمة الاستعلام، لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية.يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	-	2
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي، يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.	A	-
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوب واحد (1) وموصول بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي:1) تحديد هوية الزبون،2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء،3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	2

	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	3
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3

+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المصاعد:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	3
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	2
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	3
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	3
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	في حالة تواجد وحدتين للإيواء متصلتين مباشرة، يجب ألا يفتح الباب المزدوج إلا عند طلب الزبونين أو الزبون المكتري للوحدتين.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	2
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	3

	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2

	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	3
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	3
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	-	3

+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي بجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة، يسهل الوصول إليه (يجب ألا يكون أسفل الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة) ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	3
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	3
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	4
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	4
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-

+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	-	5
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	2
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	3
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-

	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	4
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-

+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	2
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	3
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	-	3

	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	3
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب وضع رداء حمام رهن إشارة الزبون، بطلب منه.	-	3
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-

	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	3
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	2
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	2
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	2
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	2
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	3
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	3
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	-	3

	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار 5 دقائق لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	2
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2

	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	2
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	3
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المتعلقة بالبوفيه داخل فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة البوفيه داخل فضاءات الإطعام.	A	-

	+	يجب أن يشتمل البوفيه على: 1) اقتراحات لأطباق باردة وساخنة، 2) تشوير يعلن عن أنواع الأطباق المقدمة.	-	3
	+	يجب توفير لوحات زجاجية واقية من الروائح لحماية الأكلات الباردة والحلويات.	-	3
	+	يجب توفير سخانات الأطباق بأغطية منزلقة أو يتم فتحها أوتوماتيكياً بنظام الأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب أن تكون جميع الأسلاك الكهربائية الموجودة على البوفيهات أو بالقرب منها غير مرئية.	-	4
+		يجب تخزين الصحون المخصصة للبوفيه على علو لا يقل عن 70 سنتيمترا من الأرض.	-	3
+		يجب توفير جهاز تدفئة الصحون في وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب تقديم البوفيه بشكل نظيف ومنظم.	-	3
	+	يجب إعادة ملء الأطباق المتوفرة بالبوفيه بشكل مداوم.	-	3
	+	يجب توفير أدوات الخدمة لجميع الأطباق المتوفرة بالبوفيه.	-	2
	+	يجب أن تكون حركة الزبناء حول البوفيه سهلة.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار أمام البوفيه 5 دقائق.	-	3
	+	يجب توفير ثلاث أنواع من الأطباق المغربية على الأقل.	-	3
	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات على الطاولة أو بالبوفيه.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة فضاء الإطعام مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة فضاء الإطعام تتبع رضى الزبون.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمة تقديم الطعام بالغرف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يمكن توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	2
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	2
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	2
	+	يجب أن يستعلم مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف من الزبون حول وقت استعادة صينية الطعام.	-	2
	+	يجب احترام الوقت المتفق عليه لاستعادة صينيات الطعام.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأغطية والمناديل القماشية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم الطعام بالغرف شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الطعام بطريقة حسنة.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات.	A	-
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	-	3
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات، تعرض أثمنتها في حالة عدم إدماجها في ثمن وحدة الإيواء. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية.	A	-

		يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.		
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	2
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 10 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة.يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	3
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 20 دقيقة.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4

	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم المشروبات مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية. يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	-	2
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	-	3
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مسبح داخلي و/أو خارجي:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يجب توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي.	A	-
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	2
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	2
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	2
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	2
+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون مستودعات الملابس مجهزة بمقاعد وخزانات أمتعة مؤمنة.	-	2

+	+	عندما يكون المسبح الداخلي و/أو الخارجي مفتوحا في وجه الزبناء غير المقيمين، يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة والمراحيض. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب أن تكون صنابير الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط والرخام والطلاء في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانات الأمتعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي.يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	-	3
+		يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3

	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	-	3
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	2
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	2
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	تجهيزات التنشيط:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون فرقة للتنشيط الترفيهي النهاري والتنشيط الليلي ، متواجدة بالمؤسسة 7أيام/ 7 أيام.	A	-
	+	يجب أن تكون فرقة للتنشيط الترفيهي للأطفال متواجدة بالمؤسسة 7أيام/ 7 أيام.	A	-
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (على سبيل المثال: ملاعب خاصة بكرة المضرب ، كرة السلة، جولف صغير، ركوب الخيل...).	A	-
	+	يجب توفير منشط يشرف على الملاعب الرياضية.	-	2
	+	يجب توفير المعدات اللازمة لملاعب الرياضة.	-	2
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق ملاعب الرياضة.	-	2
	+	يجب أن تكون ملاعب الرياضة ومعداتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون سياجات ملاعب الرياضة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن توفر المؤسسة أنشطة ترفيهية (أنشطة تعلم يدوية، نشاط رمي السهام الصغيرة، مكتبة...).	A	-
+		يجب توفير أنشطة ليلية (أجهزة صوتية مناسبة، ملهى ليلي، قاعة مسرح...)، التي يجب أن تستوعب 80 في المئة من طاقة المؤسسة من وحدات الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث والمعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأرضيات والملاعب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران مرافق الأنشطة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بمرافق الأنشطة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3

+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-

	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	-	4
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تشتمل المؤسسة على مصلحة الرعاية الطبية مسيرة من طرف طبيب مداوم متعاقد. وتحتوي هذه المصلحة على غرفة تمريض تسيرها ممرضة رسمية لإسعاف الزبناء في حالة الاستعجال وتقديم الإسعافات الأولية الضرورية وضمان مساعدة طبية ملائمة ومستمرة للمستخدمين (ملفات طبية محينة).	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	3

+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

3- الإقامة السياحية:

3-1- الإقامة السياحية من صنف الفاخر:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	5
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	5
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	5
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5

	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	5
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	5
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يجب توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير خدمة الحراسة 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة ركن السيارة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	A	-
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة ركن السيارة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-

+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير باب أوتوماتيكي أو مستخدم بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	A	-
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	5
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	A	-
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	5
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	4
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	4
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة المنبه يتكلف بها مستخدم الاستقبال بطلب من الزبون.	-	5
	+	عندما يطلب الزبون خدمة المنبه، يجب القيام بها في الساعة المطلوبة (5 دقائق كحد أقصى للتأخر).	-	5
	+	يجب أن يبلغ مستخدم الاستقبال جميع الرسائل المتروكة للزبون في أجل أقصاه 3 ساعات، سواء عبر رسالة مكتوبة أو رقمية.	-	5
	+	يجب توفير خدمة النسخ، الفاكس أو الطباعة.	-	5
	+	يجب أن تضع المؤسسة رهن إشارة الزبون جرائد أو مجلات إعلامية وطنية و/أو أجنبية.	-	5

+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستعلام زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستعلام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	4
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	4
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام لغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	A	-
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي،	A	-

		يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.		
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوبين اثنين (2) وموصولين بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	5
+		يجب توفير باقة من الأزهار الطبيعية المقطوفة.	-	5
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب استقبال الزبون بعبارات المجاملة والترحيب.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	5
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5

	+	يجب مرافقة الزبون إلى وحدة الإيواء. يجب أن تكون وحدة الإيواء جاهزة لاستقبال الزبون.	-	5
	+	يجب تقديم توضيحات للزبون لتشغيل المعدات الأساسية بوحدة الإيواء: قاطع التيار الكهربائي، جهاز التلفاز، جهاز الهاتف، الثلاجة، الخزنة، مكيف الهواء...	-	5
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	4
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	4
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-

+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	5
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة.يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا. يجب أن تكون سلة المهملات من الفولاذ المقاوم للصدأ أو ما شابه.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-

	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	5
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3

+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	5
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	5
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	5
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-

+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة.	-	5
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	A	-
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	5
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	5
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء مخفيا وغير مكشوف.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	4

+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	4
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	A	-
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-

	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب توفير قناة داخلية للمؤسسة توضح خدماتها ومحيطها.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	5
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	5
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	4
	+	يجب توفير محطة للاستقبال متعددة الوسائط. يجب توفير نشرة للمساعدة على التشغيل.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 200x180 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 200x90 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	A	-
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	4
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
+		يجب تجهيز رأس السرير بمصباح للقراءة واحد (1) لكل شخص. لا يمكن تعويض المصباح أو المصباح الحائطي الجانبي بمصباح للقراءة.	-	3

	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يمكن توفير مصدر ضوئي إضافي واحد (1) لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	5
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	4
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	4
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	4
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	5
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-

+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير ثلاث مقاعد (3) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-

	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم تلميع الأحذية ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم الخياطة ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-

	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	5
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	5
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-

+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة مع إضاءة مدمجة.	A	-
+		يجب توفير ميزان يكون في حالة اشتغال.	-	2
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب أن يتوفر الحمام والمرحاض على هاتف. يجب أن يكون الهاتف نظيفا وفي حالة اشتغال جيدة.	-	4
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	4

+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	A	-
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص.يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مطبخ/مطبخ صغير/ مطبخ مفتوح داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتضمن فضاء المطبخ على حوض لغسل الأواني وصنبور لخلط الماء.	A	-
	+	يجب أن يكون صنبور فضاء المطبخ مزودا بالماء البارد والساخن 24 ساعة/24 ساعة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير سطح عمل.	A	-
+		يجب تركيب مواقد كهربائية للطبخ.	A	-

+		يجب تركيب شفاطات بمصفاة.	A	-
+		يجب توفير مقبس للتيار الكهربائي على سطح العمل.	A	-
+		يجب توفير خزانة برفوف و/أو خزانة حائطية.	A	-
+		يجب توفير أواني منزلية بعدد:- 6 كؤوس،- 6 صحون،- 6 أوعية حساء/ أقداح،- 6 فناجين قهوة،- 6 ملاعق كبيرة،- 6 ملاعق صغيرة،- 6 سكاكين،-6 شوكات،يجب أن تكون الأواني متشابهة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير إبريق شاي ب 6 كؤوس على الأقل.	A	-
+		يجب توفير معدات لتجهيز الوجبات. العدد الأدنى الذي يجب توفيره من التجهيزات هو: - 1 وعاء للسلطة، - 1 طبق يستحمل حرارة الفرن، - قدرين بيد، - 1 مقلاة، - 1 سكين، - 1 مصفاة، في حالة بلغ عدد الزبائن 6 أشخاص، يجب توفير ضعف عدد المعدات بأحجام مختلفة.	A	-
+		يجب توفير فرن.	A	-
+		يجب توفير ميكروويف.	A	-
+		يجب توفير آلة غسيل الأواني.	-	5
+		يجب توفير غسالة للملابس.	-	5
+		يجب توفير ثلاجة.	A	-
+		يجب توفير آلة قهوة.	A	-
+		يجب توفير غلاية ماء.	A	-
+		يجب توفير آلة تحميص الخبز.	A	-
+		يجب توفير أكياس قمامة.	A	-
+		يجب توفير وعاء قمامة مزود بغطاء.	A	-
	+	يجب أن تكون المعدات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح- حمام تقليدي - قاعة للرياضة مجهز(ة) داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح أو المسبح الصغير المجهز داخل وحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الرشاشة المجهزة قرب المسبح، في حالة وجودها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من النظافة والإصلاح.	-	3
+		يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	-	3
+		يجب أن تكون العوازل حول الحوض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات في حالة وجود مسابح خارجية.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والطاولات والمظلات بأعداد كافية وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء، ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة المجهزة داخل وحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بثلاثة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تتراوح درجة الحرارة داخل قاعة الرياضة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي المجهز داخل وحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	2
+		يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات الفندقية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة التنظيف اليومي لوحدات الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير خدمة التغيير اليومي لمنشفات و إسفنجات الحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة تغيير ملاءات السرير على الأقل مرة كل يومين.	A	-
	+	يجب أن يتم جمع النفايات و سلات المهملات داخل وحدات الإيواء يوميا.	A	-
	+	يجب وضع غسالة (غسالات) للملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة من أجل الخدمة الذاتية. لا يطبق هذا المعيار إذا توفرت غسالة للملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب وضع آلة (آلات) تنشيف الملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة من أجل الخدمة الذاتية.	-	4
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون أرضيات وجدران وأسقف الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5

	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	5
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	4
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	5
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	A	-
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	5
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	A	-

	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	5

	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء مخصص لتقديم المشروبات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	A	-
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	5
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات تعرض أثمنتها. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5

	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	4
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 15 دقيقة.	-	5
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5

5	-	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	+	
معيار تكميلي "B"	**معيار إلزامي "A"**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز**
-	A	يجب توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها.		+
5	-	يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية. يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.		+
-	A	يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.		+
-	A	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.		+
-	A	يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.		+
5	-	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.		+
-	A	يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.		+
-	A	يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.		+
-	A	يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.		+
3	-	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.		+
-	A	يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.		+
-	A	يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.		+
معيار تكميلي "B"	**معيار إلزامي "A"**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز**
-	A	يجب توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي.	+	+
5	-	يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.		+

+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح.يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	A	-
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	4
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-

	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	5
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	5
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	5
+		يجب أن تكون أسقف المسابح المغطاة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	A	-
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	A	-
+		يجب توفير مظلات.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	A	-
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	5
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	5
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5

	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تجهيزات التنشيط:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب كرة المضرب، الكرة الطائرة ، كرة السلة...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	-	4
+		يمكن أن تتوفر المؤسسة على تجهيزات مخصصة للأنشطة الترفيهية (تجهيزات خاصة بكرة الطاولة، البلياردو، الجولف الصغير ...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الترفيهية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	5
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء الاسترخاء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2

+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة.يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	5
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	A	-
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	5
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-

+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب توفير فضاء مخصص لتوزيع الوجبات للمستخدمين.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-

+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

3-2- الإقامة السياحية من صنف 5 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	4
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	3
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	4
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	4

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	4
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-

+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يجب توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير خدمة الحراسة 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة ركن السيارة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	A	-
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة ركن السيارة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-

+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير باب أوتوماتيكي أو مستخدم بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	4
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	A	-
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	4
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة المنبه يتكلف بها مستخدم الاستقبال بطلب من الزبون.	-	5
	+	عندما يطلب الزبون خدمة المنبه، يجب القيام بها في الساعة المطلوبة (5 دقائق كحد أقصى للتأخر).	-	5
	+	يجب أن يبلغ مستخدم الاستقبال جميع الرسائل المتروكة للزبون في أجل أقصاه 3 ساعات، سواء عبر رسالة مكتوبة أو رقمية.	-	5
	+	يجب توفير خدمة النسخ، الفاكس أو الطباعة.	-	4
	+	يجب أن تضع المؤسسة رهن إشارة الزبون جرائد أو مجلات إعلامية وطنية و/أو أجنبية.	-	5

+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستعلام زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستعلام شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	3
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام لغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	A	-
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي،	A	-

		يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.		
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوبين اثنين (2) وموصولين بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	5
+		يجب توفير باقة من الأزهار الطبيعية المقطوفة.	-	4
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب استقبال الزبون بعبارات المجاملة والترحيب.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	4
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5

	+	يجب مرافقة الزبون إلى وحدة الإيواء. يجب أن تكون وحدة الإيواء جاهزة لاستقبال الزبون.	-	4
	+	يجب تقديم توضيحات للزبون لتشغيل المعدات الأساسية بوحدة الإيواء: قاطع التيار الكهربائي، جهاز التلفاز، جهاز الهاتف، الثلاجة، الخزنة، مكيف الهواء...	-	4
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	3
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-

+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة.يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا. يجب أن تكون سلة المهملات من الفولاذ المقاوم للصدأ أو ما شابه.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-

	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	5
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3

+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	4
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	5
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	5
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-

+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة.	-	4
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	A	-
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	4
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	4
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء مخفيا وغير مكشوف.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3

+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	5
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-

	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب توفير قناة داخلية للمؤسسة توضح خدماتها ومحيطها.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	4
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد.يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج.يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	4
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	4
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
	+	يجب توفير محطة للاستقبال متعددة الوسائط. يجب توفير نشرة للمساعدة على التشغيل.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 200x180 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 200x90 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	A	-
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
+		يجب تجهيز رأس السرير بمصباح للقراءة واحد (1) لكل شخص. لا يمكن تعويض المصباح أو المصباح الحائطي الجانبي بمصباح للقراءة.	-	3

	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-

+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	4
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط.يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعدين (2) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3

	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم تلميع الأحذية ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم الخياطة ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	4
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	4
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3

+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة بدون إضاءة مدمجة.	-	3
+		يجب توفير ميزان يكون في حالة اشتغال.	-	2
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	4
+		يجب أن يتوفر الحمام والمرحاض على هاتف. يجب أن يكون الهاتف نظيفا وفي حالة اشتغال جيدة.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	5
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام :	A	-

		- 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).		
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	-	2
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص.يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مطبخ/مطبخ صغير/ مطبخ مفتوح داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتضمن فضاء المطبخ على حوض لغسل الأواني وصنبور لخلط الماء.	A	-
	+	يجب أن يكون صنبور فضاء المطبخ مزودا بالماء البارد والساخن 24 ساعة/24 ساعة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير سطح عمل.	A	-
+		يجب تركيب مواقد كهربائية للطبخ.	A	-
+		يجب تركيب شفاطات بمصفاة.	A	-
+		يجب توفير مقبس للتيار الكهربائي على سطح العمل.	A	-
+		يجب توفير خزانة برفوف و/أو خزانة حائطية.	A	-

+		يجب توفير أواني منزلية بعدد:- 6 كؤوس،- 6 صحون،- 6 أوعية حساء/ أقداح،- 6 فناجين قهوة،- 6 ملاعق كبيرة،- 6 ملاعق صغيرة،- 6 سكاكين،-6 شوكات،يجب أن تكون الأواني متشابهة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير إبريق شاي ب 6 كؤوس على الأقل.	A	-
+		يجب توفير معدات لتجهيز الوجبات. العدد الأدنى الذي يجب توفيره من التجهيزات هو: - 1 وعاء للسلطة، - 1 طبق يستحمل حرارة الفرن، - قدرين بيد، - 1 مقلاة، - 1 سكين، - 1 مصفاة، في حالة بلغ عدد الزبائن 6 أشخاص، يجب توفير ضعف عدد المعدات بأحجام مختلفة.	A	-
+		يجب توفير فرن.	A	-
+		يجب توفير ميكروويف.	-	5
+		يجب توفير ثلاجة.	A	-
+		يجب توفير آلة قهوة.	A	-
+		يجب توفير غلاية ماء.	A	-
+		يجب توفير آلة تحميص الخبز.	-	5
+		يجب توفير أكياس قمامة.	A	-
+		يجب توفير وعاء قمامة مزود بغطاء.	A	-
	+	يجب أن تكون المعدات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات الفندقية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة التنظيف اليومي لوحدات الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير خدمة التغيير اليومي لمنشفات و إسفنجات الحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3

	+	يجب توفير خدمة تغيير المنشفات وإسفنجات الحمام و/أو الحمام برشاشة، بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب توفير خدمة تغيير ملاءات السرير على الأقل مرة كل يومين.	A	-
	+	يجب أن يتم جمع النفايات و سلات المهملات داخل وحدات الإيواء يوميا.	A	-
	+	يجب وضع غسالة (غسالات) للملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة من أجل الخدمة الذاتية.	-	3
	+	يجب وضع آلة (آلات) تنشيف الملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة من أجل الخدمة الذاتية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات وجدران وأسقف الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يمكن توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	4
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	4
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات تقديم وجبة الفطور:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	A	-
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	5
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4

	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	A	-
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	5

	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات تعرض أثمنتها. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4

	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 15 دقيقة.	-	4
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية. يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	4
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	A	-

+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	A	-
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	5
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يجب توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي.	A	-
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	4
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي:- إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛- أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛- قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛- سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛- الزي الملائم للسباحة؛- منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-

	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	4
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	4
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	4
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	4
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4

	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	4
+		يجب أن تكون أسقف المسابح المغطاة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	A	-
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	-	4
+		يجب توفير مظلات.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	A	-
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	4
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	4
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تجهيزات التنشيط:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب كرة المضرب، الكرة الطائرة ، كرة السلة...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	-	3
+		يمكن أن تتوفر المؤسسة على تجهيزات مخصصة للأنشطة الترفيهية (تجهيزات خاصة بكرة الطاولة، البلياردو، الجولف الصغير ...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الترفيهية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	قاعة الرياضة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	4
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	4
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5

+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	A	-
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	5

	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب توفير فضاء مخصص لتوزيع الوجبات للمستخدمين.	-	4
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5

+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

3-3-الإقامة السياحية من صنف 4 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	3
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	3
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	3
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-

+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يمكن توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	-	4
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	A	-
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-

	+	يجب توفير باب أوتوماتيكي أو مستخدم بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	3
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	-	4
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3

+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة المنبه يتكلف بها مستخدم الاستقبال بطلب من الزبون.	-	2
	+	يجب أن يبلغ مستخدم الاستقبال جميع الرسائل المتروكة للزبون في أجل أقصاه 3 ساعات، سواء عبر رسالة مكتوبة أو رقمية.	-	4
	+	يجب توفير خدمة النسخ، الفاكس أو الطباعة.	-	3
+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	3
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2

	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	4
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام، عندما توفر المؤسسة خدمة الاستعلام، لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية. يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	-	5
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي، يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.	A	-
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوب واحد (1) وموصول بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	4

	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب استقبال الزبون بعبارات المجاملة والترحيب.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
	+	يجب مرافقة الزبون إلى وحدة الإيواء. يجب أن تكون وحدة الإيواء جاهزة لاستقبال الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم توضيحات للزبون لتشغيل المعدات الأساسية بوحدة الإيواء: قاطع التيار الكهربائي، جهاز التلفاز، جهاز الهاتف، الثلاجة، الخزنة، مكيف الهواء...	-	3
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	4

	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون.يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	3
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	4
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3

+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا. يجب أن تكون سلة المهملات من الفولاذ المقاوم للصدأ أو ما شابه.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	4
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2

+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	4
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير هاتف قرب المصعد، سواء بجوار بابه أو بسطح الدرج، يمكن من مهاتفة مستخدم الاستقبال.	-	3
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء.إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	4
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة.	-	3
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	4
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	3
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	3
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	4
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	4
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	4
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	3
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	3
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	3
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	A	-
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	4
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	-	3
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	-	5
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي بجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة، يسهل الوصول إليه (يجب ألا يكون أسفل الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة) ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى.	A	-

+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	4
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	5
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-

	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	4
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3

	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	5
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	3

+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	4
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	4
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	2

+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب وضع رداء حمام رهن إشارة الزبون، بطلب منه.	-	4
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مطبخ/مطبخ صغير/ مطبخ مفتوح داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتضمن فضاء المطبخ على حوض لغسل الأواني وصنبور لخلط الماء.	A	-
	+	يجب أن يكون صنبور فضاء المطبخ مزودا بالماء البارد والساخن 24 ساعة/24 ساعة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير سطح عمل.	A	-
+		يجب تركيب مواقد كهربائية للطبخ.	A	-
+		يجب تركيب شفاطات بمصفاة.	-	5
+		يجب توفير مقبس للتيار الكهربائي على سطح العمل.	A	-
+		يجب توفير خزانة برفوف و/أو خزانة حائطية.	A	-

+		يجب توفير أواني منزلية بعدد:- 6 كؤوس،- 6 صحون،- 6 أوعية حساء/ أقداح،- 6 فناجين قهوة،- 6 ملاعق كبيرة،- 6 ملاعق صغيرة،- 6 سكاكين،-6 شوكات،يجب أن تكون الأواني متشابهة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير إبريق شاي ب 6 كؤوس على الأقل.	A	-
+		يجب توفير معدات لتجهيز الوجبات. العدد الأدنى الذي يجب توفيره من التجهيزات هو: - 1 وعاء للسلطة، - 1 طبق يستحمل حرارة الفرن، - قدرين بيد، - 1 مقلاة، - 1 سكين، - 1 مصفاة، في حالة بلغ عدد الزبائن 6 أشخاص، يجب توفير ضعف عدد المعدات بأحجام مختلفة.	A	-
+		يجب توفير فرن.	A	-
+		يجب توفير ميكروويف.	-	4
+		يجب توفير ثلاجة.	A	-
+		يجب توفير آلة قهوة.	A	-
+		يجب توفير غلاية ماء.	A	-
+		يجب توفير أكياس قمامة.	A	-
+		يجب توفير وعاء قمامة مزود بغطاء.	A	-
	+	يجب أن تكون المعدات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		في حالة عدم تنظيف وحدة الإيواء يوميا، يجب أن يتضمن الحد الأدنى من معدات تنظيف الأرضيات : 1 سطل، 1 مكنسة، 1 مكنسة بأهداب بسطل و معصرة و/أو جهاز للمسح، 1 مكنسة كهربائية أو ميكانيكية (للسجادات)، 2 منشفات وإسفنجة غسل الأواني.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات الفندقية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير خدمة التنظيف لوحدات الإيواء خلال مدة الإقامة، بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب توفير خدمة التغيير اليومي لمنشفات و إسفنجات الحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
	+	يجب توفير خدمة تغيير المنشفات وإسفنجات الحمام و/أو الحمام برشاشة، بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب توفير خدمة تغيير ملاءات السرير بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يتم جمع النفايات و سلات المهملات داخل وحدات الإيواء يوميا.	-	3
	+	يجب أن يتم جمع النفايات و سلات المهملات الموضوعة أمام وحدات الإيواء يوميا.	A	-
	+	يجب وضع غسالة (غسالات) للملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة من أجل الخدمة الذاتية.	-	2
	+	يجب وضع آلة (آلات) تنشيف الملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة من أجل الخدمة الذاتية.	-	2
+		يجب أن تكون أرضيات وجدران وأسقف الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يمكن توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	4
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	2
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	3
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات تقديم وجبة الفطور:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	3
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	3
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3

	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	4
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	4
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	A	-
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	-	4
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات تعرض أثمنتها. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3

	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	4
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 15 دقيقة.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3

		يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.		
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	-	2
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	A	-
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	4
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح.يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛	A	-

		- الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.		
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	3

	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	3
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	3
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	3
+		يجب أن تكون أسقف المسابح المغطاة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**استغلال شاطئ خاص:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	-	3
+		يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3

	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	-	4
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	3
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	3
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	تجهيزات التنشيط:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب كرة المضرب، الكرة الطائرة ، كرة السلة...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	-	3
+		يمكن أن تتوفر المؤسسة على تجهيزات مخصصة للأنشطة الترفيهية (تجهيزات خاصة بكرة الطاولة، البلياردو، الجولف الصغير ...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الترفيهية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعة الرياضة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء الاسترخاء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة.يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3

	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	-	5
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	4
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء المستخدمين:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب توفير فضاء مخصص لتوزيع الوجبات للمستخدمين.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	4
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	4
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

3-4- الإقامة السياحية من صنف 3 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	2
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	3
	+	يجب أن يستعلم مستخدم الاستقبال حول وقت وصول الزبون إلى المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	2
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-

+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**موقف و/أو مستودع للسيارات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتجاوز الطاقة الإيوائية للمؤسسة ثلاثين (30) وحدة للإيواء، يمكن توفير موقف سيارات تابع للمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للمؤسسة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق أي موقف سيارات تابع للمؤسسة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة ركن السيارة.	-	4
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خاص ومؤهل لخدمة ركن السيارة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	3
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	5
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	5
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	5

+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة حمل الأمتعة شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	2
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	2
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	-	3
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3

	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء (المطعم، الفضاء المخصص للمشروبات، قاعة الاجتماعات، المصاعد، المراحيض...)، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	2
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة منشورا يعرض الخدمات التي توفرها، بلغتين أجنبيتين على الأقل، سواء في دعامة ورقية أو دعامة رقمية.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة المنبه يتكلف بها مستخدم الاستقبال بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب أن توفر المؤسسة خدمة الاستعلام. يمكن تقديم خدمة الاستعلام، خلف نفس مكتب أو منضدة الاستقبال. يجب توفير تشوير خاص بها في فضاء الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام حاضرا 7 أيام/7 أيام.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء خدمة الاستعلام نظيفا ومرتبا في حالة انفصاله عن فضاء الاستقبال.	-	3
+		في حالة انفصال فضاء الاستعلام عن فضاء الاستقبال، يجب أن تكون المعدات من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستعلام بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستعلام للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستعلام عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2

	+	يجب أن يتكلم مستخدمو الاستقبال والاستعلام، عندما توفر المؤسسة خدمة الاستعلام، لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستعلام مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة صرف العملات الأجنبية.يمكن تعويض خدمة صرف العملات الأجنبية بجهاز صرف أوتوماتيكي يسدي نفس خدمات الصرف.	-	2
	+	يجب أن تعرض خدمة صرف العملات الأجنبية: - تفويض الصرف، - سعر الصرف اليومي، يجب أن تسلم خدمة الصرف وصلا للصرف مع الإشارات القانونية لمكتب الصرف أو للمؤسسة.	A	-
	+	في حالة توفير جهاز صرف أوتوماتيكي يجب أن يكون مندمجا مع ديكور الفضاء وأن يكون في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير "ركن العمل": 1) مجهزا على الأقل بحاسوب واحد (1) وموصول بآلة طباعة وبالإنترنت؛ 2) يمكن الزبون من الولوج إليه بصفة مستمرة. يتحقق هذا المعيار إذا كانت جميع وحدات الإيواء مجهزة بحاسوب محمول أو ثابت وآلة للطباعة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي:1) تحديد هوية الزبون،2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء،3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب تقديم استمارة تقييم رضى الزبون عند مغادرته أو إرسالها في أجل لا يتعدى 72 ساعة.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المراحيض بالفضاءات المشتركة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	3
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	A	-

+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب توفير تشوير أو لوحات تشير إلى أرقام وحدات الإيواء وخدمات المؤسسة في كل طابق، سواء داخل المقصورة أو بمقربة من أزرار نداء المصعد.	-	3
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب ألا توضع صواني الطعام على الممرات، المسالك أو أسطح الدرج، في انتظار جمعها.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة (فضاءات الإطعام و/أو المشروبات، اللياقة، مؤتمرات...). يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	3
+		يجب أن يكون نظام القفل إلكترونيًا.	A	-

+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة.	-	2
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	3
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	3
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة.	-	2
	+	في حالة وقوع خلل بالتجهيزات أو المعدات، يجب على المؤسسة إصلاحها في أقل من 30 دقيقة من مطالبة الزبون.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	3
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3
	+	يمكن توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل وخارج المؤسسة مباشرة دون المرور عبر محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعيار المتعلق بالهاتف الذي يمكن من الاتصال بالمرور عبر محول الاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3

	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	3
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد.يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج.يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	3
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-

+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	3
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	3
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	3
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير.يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط.يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-

+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز وحدة الإيواء بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	3
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	-	3
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي بجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة، يسهل الوصول إليه (يجب ألا يكون أسفل الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة) ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-

+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	3
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	3
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	4
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	4
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	-	5
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات أخرى بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يمكن اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	3
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	A	-
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-

	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	4
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	2
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	3
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3

+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	3
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	4
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	3
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن.يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب وضع رداء حمام رهن إشارة الزبون، بطلب منه.	-	3
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مطبخ/مطبخ صغير/ مطبخ مفتوح داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتضمن فضاء المطبخ على حوض لغسل الأواني وصنبور لخلط الماء.	A	-
	+	يجب أن يكون صنبور فضاء المطبخ مزودا بالماء البارد والساخن 24 ساعة/24 ساعة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير سطح عمل.	A	-
+		يجب تركيب مواقد كهربائية للطبخ.	A	-
+		يجب تركيب شفاطات بمصفاة.	-	4
+		يجب توفير مقبس للتيار الكهربائي على سطح العمل.	A	-
+		يجب توفير خزانة برفوف و/أو خزانة حائطية.	A	-
+		يجب توفير أواني منزلية بعدد:- 6 كؤوس،- 6 صحون،- 6 أوعية حساء/ أقداح،- 6 فناجين قهوة،- 6 ملاعق كبيرة،- 6 ملاعق صغيرة،- 6 سكاكين،-6 شوكات،يجب أن تكون الأواني متشابهة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير إبريق شاي ب 6 كؤوس على الأقل.	A	-
+		يجب توفير معدات لتجهيز الوجبات. العدد الأدنى الذي يجب توفيره من التجهيزات هو: - 1 وعاء للسلطة، - 1 طبق يستحمل حرارة الفرن، - قدرين بيد، - 1 مقلاة، - 1 سكين،	A	-

		- 1 مصفاة، في حالة بلغ عدد الزبائن 6 أشخاص، يجب توفير ضعف عدد المعدات بأحجام مختلفة.		
+		يجب توفير فرن.	A	-
+		يجب توفير ثلاجة.	A	-
+		يجب توفير آلة قهوة.	A	-
+		يجب توفير غلاية ماء.	A	-
+		يجب توفير أكياس قمامة.	A	-
+		يجب توفير وعاء قمامة مزود بغطاء.	A	-
	+	يجب أن تكون المعدات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		في حالة عدم تنظيف وحدة الإيواء يوميا، يجب أن يتضمن الحد الأدنى من معدات تنظيف الأرضيات : 1 سطل، 1 مكنسة، 1 مكنسة بأهداب بسطل و معصرة و/أو جهاز للمسح، 1 مكنسة كهربائية أو ميكانيكية (للسجادات)، 2 منشفات وإسفنجة غسل الأواني.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات الفندقية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة التنظيف لوحدات الإيواء خلال مدة الإقامة، بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب توفير خدمة التغيير اليومي لمنشفات و إسفنجات الحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
	+	يجب توفير خدمة تغيير المنشفات وإسفنجات الحمام و/أو الحمام برشاشة، بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب توفير خدمة تغيير ملاءات السرير بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يتم جمع النفايات و سلات المهملات داخل وحدات الإيواء يوميا.	-	3
	+	يجب أن يتم جمع النفايات و سلات المهملات الموضوعة أمام وحدات الإيواء يوميا.	A	-
	+	يجب وضع غسالة (غسالات) للملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة من أجل الخدمة الذاتية.	-	2
	+	يجب وضع آلة (آلات) تنشيف الملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاءات المشتركة من أجل الخدمة الذاتية.	-	2

+		يجب أن تكون أرضيات وجدران وأسقف الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور لمدة لا تقل عن 3 ساعات ما بين الساعة السادسة صباحا والعاشرة والنصف صباحا. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يمكن توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	3
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	2
+		يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	2
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب توفير اختيارين اثنين على الأقل لعصير الفواكه الطازجة.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4

	+	يجب توفير خدمة القهوة و/أو الشاي على الطاولة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	3
	+	يجب توفير أصناف متنوعة من الخبز والمخبوزات.	A	-
	+	يجب أن يكون الخبز والمخبوزات طازجا.	-	3
	+	يجب أن تكون اقتراحات التحضيرات الساخنة متنوعة (بيض مقلي، بيض مخفوق، بيض نصف مسلوق، عجة، نقانق، فطائر...)	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3

	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	2
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	3
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء مخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مفتوحا في وجه الزبناء 7 أيام/7أيام.	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة الفضاء الداخلي المخصص لتقديم المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات والتجهيزات بالفضاء المخصص لتقديم المشروبات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون منضدة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفة ومرتبة بعناية (غياب آلة صنع القهوة أو عصير فواكه على المنضدة).	-	3
	+	يجب أن تشتغل مصادر الإضاءة بكيفية جيدة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث (منضدة، مقاعد، طاولات، كراسي، كراسي بذراعين، كنبات...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات خلف المنضدة غير مرئية. يجب أن تكون الرفوف والأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والأغطية والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة للمشروبات تعرض أثمنتها. يجب عرض الأثمنة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	2
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	3
	+	يجب توفير الطلبية في مدة لا تتعدى 15 دقيقة.	-	3

	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**قاعات متعددة الاستعمالات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير قاعة أو قاعات متعددة الاستعمالات لتقديم خدمة إقامة المؤتمرات والمآدب والندوات وغيرها. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تكون درجة حرارة القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية. يجب أن تكون القاعة أو القاعات متعددة الاستعمالات ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب توفير هاتف داخلي داخل أو أمام باب القاعة.	-	2
+		يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
+		يجب توفير نظام حجب الضوء يمكن من تعتيم القاعة.	-	3
+		يجب أن يكون نظام حجب الضوء في حالة جيدة من الصيانة ومعلقا بطريقة سليمة.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث الموجود بالقاعة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون تجهيزات القاعة (شاشة، جهاز عرض فيديو ...) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3

	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	2
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	2
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	2
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	2
+		يجب أن تكون أسقف المسابح المغطاة، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	استغلال شاطئ خاص:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن للمؤسسات المتواجدة بالقرب من البحر، أن تستغل شاطئا خاصا وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية عند مدخل الشاطئ. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي. يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير طاولات قرب أرائك الاسترخاء أو الكراسي.	-	3
+		يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون التجهيزات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام الموضوعة رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة الشاطئ من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف أو على تكوين ملائم. يجب أن يكون مدرب السباحة حاضرا في أوقات عمله.	A	-
	+	يجب أن تكون مداخل الشاطئ الخاص من المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز بهذا الشاطئ مستودعين للملابس مزودين بخزانات وحمامات برشاشة ومراحيض منفصلة ويمكن لها أن تغلق من الداخل لكل من الرجال والنساء على شكل بنيات خفيفة. يجب أن تكون هذه المستودعات على الشاطئ أو قريبة منه.	-	3
	+	يجب أن تكون مستودعات الملابس وتجهيزاتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2

	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	2
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	2
	+	يجب أن يكون الزي الموحد نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تجهيزات التنشيط:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة التنشيط بالمرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض الخاصة بالمؤسسة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب أن يكون الأثاث (طاولات، كراسي، منضدة...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب كرة المضرب، الكرة الطائرة ، كرة السلة...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	-	3

+		يمكن أن تتوفر المؤسسة على تجهيزات مخصصة للأنشطة الترفيهية (تجهيزات خاصة بكرة الطاولة، البلياردو، الجولف الصغير ...). في هذه الحالة يجب أن تكون معدات وتجهيزات الأنشطة الترفيهية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حديقة للأطفال أو نادي للأطفال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير برنامج للتنشيط بحديقة الأطفال أو نادي الأطفال. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن تعرض أوقات العمل عند مدخل حديقة الأطفال أو نادي الأطفال.	A	-
+		يجب عرض الفئات العمرية للأطفال التي يمكن استقبالها.	A	-
+		يجب على المستخدمين مراقبة الأطفال بصفة دائمة طيلة أوقات العمل.	A	-
+		يجب عرض برنامج التنشيط.	-	3
+		يجب أن تكون باحات اللعب الخارجية مؤمنة ومسيجة بسياج اصطناعي أو طبيعي.	A	-
+		يجب أن تكون الألعاب الخارجية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الفضاءات الخارجية المخصصة للأطفال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على قاعة للاستراحة على مستوى حديقة الأطفال أو نادي الأطفال، يجب أن تكون الأفرشة أو الكراسي وأغطية السرير (ملاءة، غطاء، وسادة) الموضوعة رهن إشارة الأطفال، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض، عند تواجدها، مجهزة بصابون سائل ومناديل ورقية للاستعمال الوحيد ولفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب أن تكون تجهيزات المراحيض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون زجاج ونوافذ جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون زرابي وسجادات جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران جميع المرافق المغلقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	قاعة الرياضة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق قاعة الرياضة.	-	3
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بأربعة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الرياضة منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	يجب أن يتواجد مدرب في قاعة الرياضة.	-	3
	+	يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون مرآة قاعة الرياضة من الزجاج الآمن.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	2
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	2
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5

+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**ملحقات فضاء اللياقة (قاعة الرياضة وفضاء الاسترخاء):**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس المنفصلة لكل من الرجال والنساء، مع وضع تشوير ملائم.	A	-
+		يجب توفير خزانات أمتعة و/أو دواليب مؤمنة بمستودعات الملابس.	-	4
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يمكن توفير خدمة الحمامات برشاشة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بتشوير ملائم ومجهزة بمقابض للسلامة وأبواب يمكن إغلاقها من الداخل. يمنع استخدام الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.	-	3

	+	يجب أن تكون عوازل أحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على فضاء للياقة (قاعة الرياضة أو فضاء الاسترخاء) يجب توفير خدمة المراحيض.	A	-
	+	يجب أن يكون الأثاث بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بملحقات فضاء اللياقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	3

+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

3-5- الإقامة السياحية من صنف نجمتين:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	-	3
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	3
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير على الأقل مستخدم خدمة حمل الأمتعة.	-	2

+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة: 1) مؤمنا: يجب أن يكون مستودع الأمتعة مزودا بباب مع نظام إغلاق. 2) مجهزا: يجب تجهيزه من الداخل برفوف يصل عمقها إلى خمسين (50) سنتمترا على الأقل، وتزويده بسنانير أو قضبان من أجل أكياس الحقائب. 3) مخصصا حصريا لإيداع الأمتعة الخاصة بالزبناء.	-	2
+		يجب أن يكون مستودع الأمتعة وتجهيزاته في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	2
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	-	2
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	-	5
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	-	3
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-

	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	2
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	-	4
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب المصاعد والسلالم.	-	2
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	2
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	-	2
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	3
+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2

	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	-	3
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	3
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	-	2
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب توفير غطاء أو لحاف لكل سرير.	A	-

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	2
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	3
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	-	2
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	-	3

+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي بجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة، يسهل الوصول إليه (يجب ألا يكون أسفل الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة) ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	3
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	4
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	3
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	3
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	A	-
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	2
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	-	3
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل.	-	2

		3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	3
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل.	A	-
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-

	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مطبخ/مطبخ صغير/ مطبخ مفتوح داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتضمن فضاء المطبخ على حوض لغسل الأواني وصنبور لخلط الماء.	A	-
	+	يجب أن يكون صنبور فضاء المطبخ مزودا بالماء البارد والساخن 24 ساعة/24 ساعة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير سطح عمل.	A	-
+		يجب تركيب مواقد كهربائية للطبخ.	A	-
+		يجب تركيب شفاطات بمصفاة.	-	3
+		يجب توفير مقبس للتيار الكهربائي على سطح العمل.	A	-
+		يجب توفير خزانة برفوف و/أو خزانة حائطية.	A	-
+		يجب توفير أواني منزلية بعدد: - 6 كؤوس،	-	4

		- 6 صحون، - 6 أوعية حساء/ أقداح، - 6 فناجين قهوة، - 6 ملاعق كبيرة، - 6 ملاعق صغيرة، - 6 سكاكين، -6 شوكات، يجب أن تكون الأواني متشابهة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.		
+		يجب توفير إبريق شاي ب 6 كؤوس على الأقل.	A	-
+		يجب توفير معدات لتجهيز الوجبات. العدد الأدنى الذي يجب توفيره من التجهيزات هو: - 1 وعاء للسلطة، - 1 طبق يستحمل حرارة الفرن، - قدرين بيد، - 1 مقلاة، - 1 سكين، - 1 مصفاة، في حالة بلغ عدد الزبائن 6 أشخاص، يجب توفير ضعف عدد المعدات بأحجام مختلفة.	-	4
+		يجب توفير فرن.	A	-
+		يجب توفير ثلاجة.	A	-
+		يجب توفير آلة قهوة.	-	4
+		يجب توفير غلاية ماء.	-	4
+		يجب توفير أكياس قمامة.	A	-
+		يجب توفير وعاء قمامة مزود بغطاء.	A	-
	+	يجب أن تكون المعدات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		في حالة عدم تنظيف وحدة الإيواء يوميا، يجب أن يتضمن الحد الأدنى من معدات تنظيف الأرضيات : 1 سطل، 1 مكنسة، 1 مكنسة بأهداب بسطل و معصرة و/أو جهاز للمسح، 1 مكنسة كهربائية أو ميكانيكية (للسجادات)، 2 منشفات وإسفنجة غسل الأواني.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات الفندقية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة التنظيف لوحدات الإيواء خلال مدة الإقامة، بطلب من الزبون.	-	2
	+	يجب توفير خدمة تغيير المنشفات وإسفنجات الحمام و/أو الحمام برشاشة، بطلب من الزبون.	-	2
	+	يجب توفير خدمة تغيير ملاءات السرير بطلب من الزبون.	-	2
	+	يجب أن يتم جمع النفايات و سلات المهملات الموضوعة أمام وحدات الإيواء يوميا.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	2
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	-	3

+		يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	-	4
+		يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمامات برشاشة منفصلة للرجال والنساء، يجب أن تكون مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	-	4
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

3-6- الإقامة السياحية من صنف نجمة واحدة:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	-	2
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	3
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	2
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	2
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	2
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	-	5

+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	-	2
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	2
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-

+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	-	3
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يتوفر باب وحدة الإيواء على نظام إغلاق تلقائي.	-	2
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	-	2
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	2
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	2
+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2

	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية:- بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا.- بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	2
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	-	2
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب توفير غطاء أو لحاف لكل سرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	2

	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	2
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	2
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	2
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	2
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	2
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	2
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	-	2
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات.	-	3

		تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.		
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	2
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	A	-
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس.لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	2
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	2
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	-	2

	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	2
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	2
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	2
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل.	A	-
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-

+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	2
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن.يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مطبخ/مطبخ صغير/ مطبخ مفتوح داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتضمن فضاء المطبخ على حوض لغسل الأواني وصنبور لخلط الماء.	A	-
	+	يجب أن يكون صنبور فضاء المطبخ مزودا بالماء البارد والساخن 24 ساعة/24 ساعة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير سطح عمل.	A	-

+	يجب تركيب مواقد كهربائية للطبخ.	A	-
+	يجب تركيب شفاطات بمصفاة.	-	2
+	يجب توفير مقبس للتيار الكهربائي على سطح العمل.	A	-
+	يجب توفير خزانة برفوف و/أو خزانة حائطية.	A	-
+	يجب توفير أواني منزلية بعدد:- 6 كؤوس،- 6 صحون،- 6 أوعية حساء/ أقداح،- 6 فناجين قهوة،- 6 ملاعق كبيرة،- 6 ملاعق صغيرة،- 6 سكاكين،-6 شوكات،يجب أن تكون الأواني متشابهة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	يجب توفير إبريق شاي ب 6 كؤوس على الأقل.	A	-
+	يجب توفير معدات لتجهيز الوجبات. العدد الأدنى الذي يجب توفيره من التجهيزات هو: - 1 وعاء للسلطة، - 1 طبق يستحمل حرارة الفرن، - قدرين بيد، - 1 مقلاة، - 1 سكين، - 1 مصفاة، في حالة بلغ عدد الزبائن 6 أشخاص، يجب توفير ضعف عدد المعدات بأحجام مختلفة.	-	3
+	يجب توفير فرن.	A	-
+	يجب توفير ثلاجة.	A	-
+	يجب توفير آلة قهوة.	-	3
+	يجب توفير غلاية ماء.	-	3
+	يجب توفير أكياس قمامة.	A	-
+	يجب توفير وعاء قمامة مزود بغطاء.	A	-
	+ يجب أن تكون المعدات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+	يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+	يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		في حالة عدم تنظيف وحدة الإيواء يوميا، يجب أن يتضمن الحد الأدنى من معدات تنظيف الأرضيات : 1 سطل، 1 مكنسة، 1 مكنسة بأهداب بسطل و معصرة و/أو جهاز للمسح، 1 مكنسة كهربائية أو ميكانيكية (للسجادات)، 2 منشفات وإسفنجة غسل الأواني.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات الفندقية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة التنظيف لوحدات الإيواء خلال مدة الإقامة، بطلب من الزبون.	-	2
	+	يجب توفير خدمة تغيير المنشفات وإسفنجات الحمام و/أو الحمام برشاشة، بطلب من الزبون.	-	2
	+	يجب توفير خدمة تغيير ملاءات السرير بطلب من الزبون.	-	2
	+	يجب أن يتم جمع النفايات و سلات المهملات الموضوعة أمام وحدات الإيواء يوميا.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	2
+		يجب أن تكون قاعة الطعام ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية. يجب أن تكون درجة حرارة قاعة الطعام منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	2
+		عندما تكون قاعة الطعام بعيدة عن مستودعات الملابس، يجب توفير حوض غسل الأيدي واحد على الأقل مزود بالماء الساخن والبارد عند مدخل قاعة الطعام.	-	2
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	-	2
+		يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-

+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	-	3
+		يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمامات برشاشة منفصلة للرجال والنساء، يجب أن تكون مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	-	3
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

4- دار الضيافة:

4-1 دار الضيافة من صنف 5 نجوم :

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	4
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	4
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	4
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4

	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	4
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	4
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	5
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	4
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	4
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	-	5
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون المكلفون بخدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة مشخصة وتحمل اسم المؤسسة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	4
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	5
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال:	A	-

		- تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.		
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	4
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	4
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
+		يجب توفير باقة من الأزهار الطبيعية المقطوفة.	-	4
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي:	-	4

		1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.		
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5

+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة.يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-

	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشرية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-

	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	5
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-

	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	4
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	4
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	4
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	5
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة.في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي ويسهل الوصول إليهما.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-

+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	5
+		يجب توفير مقعدين (2) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	4
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	4
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	4
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	4
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3

	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة بدون إضاءة مدمجة.	-	3
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	4
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	5
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	-	2
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-

	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	4
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3

	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	4

	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	A	-
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5

	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	3

	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح- مسبح صغير داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	4
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي:- أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛- قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛- سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛- الزي الملائم للسباحة؛- منع ولوج الحيوانات.	-	5
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-

	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	4
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	4
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	4
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	4
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	4
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء الحمام الشمسي:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	5
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	4
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-

+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

4-2 دار الضيافة من صنف 4 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	3
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	3
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	3
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	3
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-

+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	4
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	-	4
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون المكلفون بخدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	4
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3

	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	إجراءات مغادرة الزبون:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية:1) إصدار فاتورة،2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون،3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	4
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	4
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4

+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	4
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4

+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	4
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	4
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	3
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	3
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	3
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	4
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	4
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي ويسهل الوصول إليهما.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-

+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	4
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	4
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	5
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	3
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	4
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	3
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-

	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	5
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	3
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3

+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	4
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	4
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3

	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	A	-
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	4
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	4
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة.	-	4
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مسبح- مسبح صغير داخلي و/أو خارجي:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	-	5
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	3
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	3
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الحمام الشمسي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	4
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق.يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	4

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	4
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-

+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-

4-3 دار الضيافة من صنف 3 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	2
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	2
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	2
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها.يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	2
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-

+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	3
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	3
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	2

	+	يجب أن يرتدي المستخدمون المكلفون بخدمة حمل الأمتعة زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	2
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار.	A	-

		يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.		
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	3

	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	3
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3

+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	3
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-

	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-

+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	3
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-

+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	3
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	3
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات.	-	3

		تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط.يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.		
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	4
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	4
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	-	5
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	2
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	3
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-

+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	4
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بستائر.	-	3
	+	يجب أن تكون ستائر الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	2
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3

+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	3
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	-	3
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يمكن توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	3
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	2
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4

	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3

	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	3
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح- مسبح صغير داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي:- أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛- قواعد استخدام منصة القفز أو	-	4

		منصة التزحلق عند تواجدها؛- سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛- الزي الملائم للسباحة؛- منع ولوج الحيوانات.		
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	2
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2

	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	2
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	2
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الحمام الشمسي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	3
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء الاسترخاء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3

+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	3
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	3
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

4-4 دار الضيافة من صنف نجمتين:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مساحات خضراء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	2
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	2
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	2
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-

+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	2
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	-	5
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-

	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	-	4

+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	2
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	2
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	3
+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2

	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد.يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج.يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهازي تحكم عن بعد للتلفاز وجهاز الاستقبال داخل وحدة الإيواء و/أو غرفة التلفاز. يتحقق هذا المعيار عند توفير جهاز تحكم عن بعد واحد يشمل التلفاز و جهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	2
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-

+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	3
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	-	2
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب توفير غطاء أو لحاف لكل سرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	-	5
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	-	5
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	2
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	2
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	2

+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	2
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	2
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	-	4
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	4
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	3
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	3
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	3
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	2
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-

+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	3
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بستائر.	-	3
	+	يجب أن تكون ستائر الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	2
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	2
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3

+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	-	3
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	2

+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور .يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الرعاية الطبية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء المستخدمين:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	-	3
+		يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

4-5- دار الضيافة من صنف نجمة واحدة:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	2
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	2
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	2

+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	2
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	-	5
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	2
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	2
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	2
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	-	3
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	وحدات الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	2
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل.يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	2
+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهازي تحكم عن بعد للتلفاز وجهاز الاستقبال داخل وحدة الإيواء و/أو غرفة التلفاز. يتحقق هذا المعيار عند توفير جهاز تحكم عن بعد واحد يشمل التلفاز و جهاز الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 15 سنتيمتر.	A	-

+		يجب توفير لوح رأس السرير.	-	5
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	2
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	2
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	-	2
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب توفير غطاء أو لحاف لكل سرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	2

+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	-	3
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	2
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	2
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	2
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	2
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	2
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	3

+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	2
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	2
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	2
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	-	3
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	2
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	2
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يمكن تجهيز الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بستائر.	-	2
	+	يجب أن تكون ستائر الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	2

+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	2
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	2
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-

	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	2
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	2
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات تقديم وجبة الفطور:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	2
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	2
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	-	2
+		يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

5- الرياض:

5-1- الرياض من صنف الفاخر:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	استخدام الاسم التجاري:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	تخصص حصريا تسمية "رياض" للمؤسسات التي تستجيب لمعايير هذا الجدول. يمكن للرياض أن يتواجد بالبنايات القديمة، التاريخية أو التي تم إعادة بناءها وفقا للمعايير المعمول بها. ويمكن أن يكون الرياض بالمدينة القديمة أو خارجها.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	5
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	5
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	5

	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	5
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	5
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	5
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	5

	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخصائص التقنية والمعمارية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتوفر الرياض على نافورة و/أو مجرى للمياه.	A	-
+		يجب استعمال تلبيس تقليدي للجدران (طلاء الجير، دهان شمعي، تدلاكت، نقش على خشب، على جبس إلخ...)، داخل المباني.	A	-
+		من أجل تبليط الأرضيات داخل المباني، يجب استخدام: الحجر، الرخام، الزليج أو أرضيات خشبية، إلخ.	-	5
+		يجب استخدام الحدادة التقليدية بالنسبة للمشابك، الدرابزينات، درابزينات الدرج، إلخ.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فناء-حديقة-ساحة داخلية و/أو مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل البنايات.	A	-
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	4
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
+		عندما يكون الفناء أو الحديقة أو الساحة الداخلية أو المساحات الخضراء مغطاة، يجب تجهيزها بسقف يمكن فتحه أو بنظام يعادله.	-	5

	+	عندما تتوفر المؤسسة على سقف أو نظام يعادله على مستوى الفناء أو الحديقة أو الساحة الداخلية أو المساحات الخضراء، يجب أن يكون في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون جميع الأثاث المتواجد بالفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الدرابزينات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة، عندما تكون مطلة على الفناء.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	5
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأثاث والزينة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الزينة المعتمدة بالمؤسسة تحترم الطابع التقليدي المغربي.	A	-

+		يجب أن يكون الأثاث المتوفر داخل المؤسسة يحترم الطابع التقليدي المغربي.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	5
	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة مشخصة وتحمل اسم المؤسسة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**زي المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون الذين هم على اتصال مباشر بالزبناء زيا تقليديا مغربيا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	5
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	5
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-

	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستقبال عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
+		يجب توفير باقة من الأزهار الطبيعية المقطوفة.	-	5
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5

	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	5
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المراحيض بالفضاءات المشتركة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	5
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة.يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-

+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3

+		يجب توفير إضاءة بمصابيح منخفضة الاستهلاك في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	5
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-

	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل.يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	5
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	5
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	5
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2

+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
	+	يجب إسداء خدمة "تحضير السرير" بطريقة جيدة ومنتظمة كل يوم طيلة مدة الإقامة.	-	5
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي ويسهل الوصول إليهما.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	5
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	5
+		يجب توفير ثلاث مقاعد (3) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	5
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	5
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	5
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	5
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-

+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	5
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة مع إضاءة مدمجة.	-	4
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-

+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	A	-
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن.يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	A	-
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	5
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	5
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5

	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	A	-
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5

	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5

	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف.	A	-
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	5
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	5
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5

	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
-	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات.	A	-
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	5

	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح- مسبح صغير داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	-	5
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-

	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	5
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	5
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	5
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	5
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	5
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2

	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الحمام الشمسي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	5
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق.يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	5
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	-	5
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء المستخدمين:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر، يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

2-5- الرياض من صنف 5 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	استخدام الاسم التجاري:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	تخصص حصريا تسمية "رياض" للمؤسسات التي تستجيب لمعايير هذا الجدول. يمكن للرياض أن يتواجد بالبنايات القديمة، التاريخية أو التي تم إعادة بناءها وفقا للمعايير المعمول بها. ويمكن أن يكون الرياض بالمدينة القديمة أو خارجها.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	4
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	3
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	4

	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	4
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	4
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	4
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	4

	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخصائص التقنية والمعمارية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتوفر الرياض على نافورة و/أو مجرى للمياه.	A	-
+		يجب استعمال تلبيس تقليدي للجدران (طلاء الجير، دهان شمعي، تدلاكت، نقش على خشب، على جبس إلخ...)، داخل المباني.	A	-
+		من أجل تبليط الأرضيات داخل المباني، يجب استخدام: الحجر، الرخام، الزليج أو أرضيات خشبية، إلخ.	-	4
+		يجب استخدام الحدادة التقليدية بالنسبة للمشابك، الدرابزينات، درابزينات الدرج، إلخ.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فناء-حديقة-ساحة داخلية و/أو مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل البنايات.	A	-
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	3
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
+		عندما يكون الفناء أو الحديقة أو الساحة الداخلية أو المساحات الخضراء مغطاة، يجب تجهيزها بسقف يمكن فتحه أو بنظام يعادله.	-	5
	+	عندما تتوفر المؤسسة على سقف أو نظام يعادله على مستوى الفناء أو الحديقة أو الساحة الداخلية أو المساحات الخضراء، يجب أن يكون في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3

	+	يجب أن يكون جميع الأثاث المتواجد بالفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الدرابزينات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة، عندما تكون مطلة على الفناء.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	5
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأثاث والزينة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الزينة المعتمدة بالمؤسسة تحترم الطابع التقليدي المغربي.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث المتوفر داخل المؤسسة يحترم الطابع التقليدي المغربي.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	4
	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة مشخصة وتحمل اسم المؤسسة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**زي المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون الذين هم على اتصال مباشر بالزبناء زيا تقليديا مغربيا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	4
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	5
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-

	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	4
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستقبال عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
+		يجب توفير باقة من الأزهار الطبيعية المقطوفة.	-	4
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	4

	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-

+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة.يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المصاعد:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة التوصيل عبر المصعد. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب أن يكون المصعد في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى مدة الانتظار أمام المصعد في وقت الذروة 5 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة بمصابيح منخفضة الاستهلاك في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3

+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	5
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	4

4	-	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	+	
4	-	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	+	
4	-	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	+	
3	-	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	+	
معيار تكميلي "B"	**معيار إلزامي "A"**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز**
-	A	يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.		+
-	A	يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.		+
-	A	يجب توفير لوح رأس السرير.		+
5	-	يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.		+
2	-	يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.		+
2	-	يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.		+
-	A	يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.		+
-	A	يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.		+
5	-	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه.في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	+	
-	A	يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.		+
-	A	يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.		+
-	A	يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.		+
-	A	يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.		+

+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
	+	يجب إسداء خدمة "تحضير السرير" بطريقة جيدة ومنتظمة كل يوم طيلة مدة الإقامة.	-	5
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء.يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي ويسهل الوصول إليهما.	A	-

	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط.يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	5
+		يجب توفير مقعدين (2) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-

+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	4
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	4
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	-	4

+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	4
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	4
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل	A	-

		أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	4
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-

	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة بدون إضاءة مدمجة.	-	3
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	4
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	5
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	-	2
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	4
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	4
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3

	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4

	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	A	-
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-

	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا.	-	5

		يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.		
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	4
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	4
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	2

	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
-	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5

	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح- مسبح صغير داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	4
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	-	5
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2

+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	4
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	4
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	4
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	4
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	4
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4

	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الحمام الشمسي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	5
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق.يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	4
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5

+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	-	5
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر، يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		عندما تشتمل المؤسسة على أقل من 11 وحدة للإيواء وعندما تتوفر على حمام برشاشة، يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	5
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

3-5- الرياض من صنف 4 نجوم :

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	استخدام الاسم التجاري:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	تخصص حصريا تسمية "رياض" للمؤسسات التي تستجيب لمعايير هذا الجدول. يمكن للرياض أن يتواجد بالبنايات القديمة، التاريخية أو التي تم إعادة بناءها وفقا للمعايير المعمول بها. ويمكن أن يكون الرياض بالمدينة القديمة أو خارجها.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	3
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	3

	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	3
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخصائص التقنية والمعمارية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يتوفر الرياض على نافورة و/أو مجرى للمياه.	A	-
+		يجب استعمال تلبيس تقليدي للجدران (طلاء الجير، دهان شمعي، تدلاكت، نقش على خشب، على جبس إلخ...)، داخل المباني.	A	-
+		من أجل تبليط الأرضيات داخل المباني، يجب استخدام: الحجر، الرخام، الزليج أو أرضيات خشبية، إلخ.	-	3
+		يجب استخدام الحدادة التقليدية بالنسبة للمشابك، الدرابزينات، درابزينات الدرج، إلخ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فناء-حديقة-ساحة داخلية و/أو مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل البنايات.	A	-
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	2
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
+		عندما يكون الفناء أو الحديقة أو الساحة الداخلية أو المساحات الخضراء مغطاة، يجب تجهيزها بسقف يمكن فتحه أو بنظام يعادله.	-	4
	+	عندما تتوفر المؤسسة على سقف أو نظام يعادله على مستوى الفناء أو الحديقة أو الساحة الداخلية أو المساحات الخضراء، يجب أن يكون في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون جميع الأثاث المتواجد بالفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون الدرابزينات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة، عندما تكون مطلة على الفناء.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	5
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأثاث والزينة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الزينة المعتمدة بالمؤسسة تحترم الطابع التقليدي المغربي.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث المتوفر داخل المؤسسة يحترم الطابع التقليدي المغربي.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	-	4
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	زي المستخدمين:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون الذين هم على اتصال مباشر بالزبناء زيا تقليديا مغربيا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	4
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستقبال عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية.	A	-

		يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.		
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية:1) إصدار فاتورة،2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون،3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	4
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2

	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	4
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-

+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	4
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3

+		يجب توفير إضاءة بمصابيح منخفضة الاستهلاك في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	4
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	4
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	4

	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	3
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	3
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	3
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	4
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2

+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	4
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة.في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي ويسهل الوصول إليهما.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	4
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	4
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	5

+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	3
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	4

	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	3
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل.	A	-

		3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	5
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	3
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3

+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	4
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	4
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	3
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4

	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	A	-
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3

	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	4
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	4
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
-	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة.	-	4
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح- مسبح صغير داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	-	5
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	3
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	3
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء الحمام الشمسي:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	4
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5

+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	-	5
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	4
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر، يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		عندما تشتمل المؤسسة على أقل من 11 وحدة للإيواء وعندما تتوفر على حمام برشاشة، يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	4
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

4-5- الرياض من صنف 3 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	استخدام الاسم التجاري:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	تخصص حصريا تسمية "رياض" للمؤسسات التي تستجيب لمعايير هذا الجدول. يمكن للرياض أن يتواجد بالبنايات القديمة، التاريخية أو التي تم إعادة بناءها وفقا للمعايير المعمول بها. ويمكن أن يكون الرياض بالمدينة القديمة أو خارجها.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	2
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	2

	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	2
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	2
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخصائص التقنية والمعمارية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يتوفر الرياض على نافورة و/أو مجرى للمياه.	A	-
+		يجب استعمال تلبيس تقليدي للجدران (طلاء الجير، دهان شمعي، تدلاكت، نقش على خشب، على جبس إلخ...)، داخل المباني.	A	-
+		من أجل تبليط الأرضيات داخل المباني، يجب استخدام: الحجر، الرخام، الزليج أو أرضيات خشبية، إلخ.	-	2
+		يجب استخدام الحدادة التقليدية بالنسبة للمشابك، الدرابزينات، درابزينات الدرج، إلخ.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فناء-حديقة-ساحة داخلية و/أو مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	A	-
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
+		عندما يكون الفناء أو الحديقة أو الساحة الداخلية أو المساحات الخضراء مغطاة، يجب تجهيزها بسقف يمكن فتحه أو بنظام يعادله.	-	3
	+	عندما تتوفر المؤسسة على سقف أو نظام يعادله على مستوى الفناء أو الحديقة أو الساحة الداخلية أو المساحات الخضراء، يجب أن يكون في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون جميع الأثاث المتواجد بالفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون الدرابزينات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة، عندما تكون مطلة على الفناء.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	5
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	5
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	5
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	2
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأثاث والزينة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الزينة المعتمدة بالمؤسسة تحترم الطابع التقليدي المغربي.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث المتوفر داخل المؤسسة يحترم الطابع التقليدي المغربي.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	زي المستخدمين:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون الذين هم على اتصال مباشر بالزبناء زيا تقليديا مغربيا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	2
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستقبال عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية.	A	-

		يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.		
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2

	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	3
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-

+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة بمصابيح منخفضة الاستهلاك في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير نظام لتكييف الهواء، حيث يمكن أن يكون مخفيا وغير مكشوف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء وإلا يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	3
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-

	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	3
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-

+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3

	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	3
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	3
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط.يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	3
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	4
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	4
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	3
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	-	5

	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	2
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	-	2
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	3
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	4
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	2

+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغى أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	3
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	-	3
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	3

+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يمكن توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	3
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3

	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
+		يجب توفير زينة بورود طبيعية حديثة القطف.	-	2
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	5
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	3
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3

	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	2
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	3
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
-	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3

	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	2
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح- مسبح صغير داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة الترحلق عند تواجدها؛	-	4

		- سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.		
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	2
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	2
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	2
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2

	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	2
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	2
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الحمام الشمسي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	3
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	-	5
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الرعاية الطبية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		عندما تشتمل المؤسسة على 11 وحدة للإيواء أو أكثر وعندما تتوفر على حمام برشاشة، يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	-	3
+		عندما تشتمل المؤسسة على أقل من 11 وحدة للإيواء وعندما تتوفر على حمام برشاشة، يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	3
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3

+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-	
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-	
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3	
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-	
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-	
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-	

6- القصبة:

6-1- القصبة من صنف الفاخر:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	استخدام الاسم التجاري:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	تخصص حصريا تسمية ''قصبة'' للمؤسسات التي تستجيب لمعايير هذا الجدول.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	5
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	5
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	5

	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	5
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	5
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخصائص التقنية والمعمارية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تحترم المؤسسة المعمار التاريخي الذي تتميز به القصبات واستعمال المواد المعتمدة في بناءها وترميمها.	A	-
+		يجب استعمال تلبيس تقليدي للجدران (طلاء الجير، دهان شمعي، تدلاكت، نقش على خشب، على جبس إلخ...)، داخل المباني.	A	-
+		يمكن أن تكون الأبواب مصنوعة من خشب النخيل أو خشب المشمش.تقبل الأبواب الداخلية المنخفضة التي تجبر الزائر على الانحناء.	-	5
+		تكون الزخارف غالبا عبارة على أشكال هندسية مستوحاة من الثقافة المحلية.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فناء-حديقة-ساحة داخلية و/أو مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل البنايات.	A	-
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	4
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن يكون جميع الأثاث المتواجد بالفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الدرابزينات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة، عندما تكون مطلة على الفناء.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	5
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأثاث والزينة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الزينة المعتمدة بالمؤسسة تحترم الطابع التقليدي المحلي.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث المتوفر داخل المؤسسة يحترم الطابع التقليدي المحلي.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	5
	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة مشخصة وتحمل اسم المؤسسة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**زي المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون الذين هم على اتصال مباشر بالزبناء زيا تقليديا مغربيا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	5
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	5
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستقبال عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	3

	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	5
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	إجراءات مغادرة الزبون:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	5
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3

+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة بمصابيح منخفضة الاستهلاك في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-

+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	-	5
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء، عند تواجده، مشغل بسرعته القصوى.	-	5
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل.يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	5
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	5

	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	5
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
	+	يجب إسداء خدمة "تحضير السرير" بطريقة جيدة ومنتظمة كل يوم طيلة مدة الإقامة.	-	5
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي ويسهل الوصول إليهما.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-

+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	5
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	5
+		يجب توفير ثلاث مقاعد (3) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-

+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	5
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	5
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	5
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	5
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية.	A	-

		2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	5
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-

	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة مع إضاءة مدمجة.	-	4
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	A	-
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	A	-
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	5
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3

	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5

	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	A	-
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا.	-	5

		يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.		
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف.	A	-
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	5
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	5
	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	5

	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
-	+	يجب توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات.	A	-
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	5

	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	-	5
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-

	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها.يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	5
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	5
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	5
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	5
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	5
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2

	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الحمام الشمسي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	5
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق.يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	5
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	-	5
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء المستخدمين:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر، يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

2-6- القصبة من صنف 5 نجوم :

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	استخدام الاسم التجاري:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	تخصص حصريا تسمية "قصبة" للمؤسسات التي تستجيب لمعايير هذا الجدول.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	4
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	3
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	5
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	4

	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	4
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	4
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	5
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	5
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخصائص التقنية والمعمارية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تحترم المؤسسة المعمار التاريخي الذي تتميز به القصبات واستعمال المواد المعتمدة في بناءها وترميمها.	A	-
+		يجب استعمال تلبيس تقليدي للجدران (طلاء الجير، دهان شمعي، تدلاكت، نقش على خشب، على جبس إلخ...)، داخل المباني.	A	-
+		يمكن أن تكون الأبواب مصنوعة من خشب النخيل أو خشب المشمش.تقبل الأبواب الداخلية المنخفضة التي تجبر الزائر على الانحناء.	-	4
+		تكون الزخارف غالبا عبارة على أشكال هندسية مستوحاة من الثقافة المحلية.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فناء-حديقة-ساحة داخلية و/أو مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل البنايات.	A	-
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	3
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن يكون جميع الأثاث المتواجد بالفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الدرابزينات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة، عندما تكون مطلة على الفناء.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	5
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأثاث والزينة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الزينة المعتمدة بالمؤسسة تحترم الطابع التقليدي المحلي.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث المتوفر داخل المؤسسة يحترم الطابع التقليدي المحلي.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	عند وصول الزبون للمؤسسة، يجب استقباله عند باب العربة.	-	5
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	A	-
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	4
	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

	+	عندما يكون نقل الأمتعة بواسطة عربة صغيرة، بالنسبة للمؤسسات التي لا يمكن الولوج إليها بواسطة مركبة، يجب أن تكون العربة مشخصة وتحمل اسم المؤسسة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**زي المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون الذين هم على اتصال مباشر بالزبناء زيا تقليديا مغربيا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	4
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	5
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	4
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستقبال عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	3

	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	5
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	4
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	5
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	إجراءات مغادرة الزبون:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	5
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة. يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.	A	-
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	5
	+	يجب على مستخدم حمل الأمتعة مرافقة الزبون إلى العربة من أجل توصيل أمتعته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	5
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3

+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يمكن توفير مجفف آلي للأيدي.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة بمصابيح منخفضة الاستهلاك في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-

+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	-	5
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء، عند تواجده، مشغل بسرعته القصوى.	-	5
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل.يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	4
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	4
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	4

	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	5
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
	+	يجب إسداء خدمة "تحضير السرير" بطريقة جيدة ومنتظمة كل يوم طيلة مدة الإقامة.	-	5
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي ويسهل الوصول إليهما.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-

+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر وحدة الإيواء على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	5
+		يجب توفير مقعدين (2) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5

+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	4
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	4
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بوحدة الإيواء.	-	3
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	-	4
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	4
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	4
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية.	A	-

		2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	4
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-

	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة بدون إضاءة مدمجة.	-	3
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	4
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	5
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (100x150 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30x30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	-	2
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	A	-
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	4

	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
+		يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	4

	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	A	-

	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	5
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	5
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	5
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	5
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	5
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4

	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	5
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	5
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	5
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمة تقديم الطعام بالغرف:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن توفير خدمة تقديم الطعام بالغرف. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن تتضمن بطاقة الطعام والمشروبات المتعلقة بخدمة تقديم الطعام بالغرف: 1) رقم نداء خدمة الغرف، 2) توقيت الخدمة، 3) الأسعار بالعملة المغربية، 4) مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جميع الأطباق والمشروبات المذكورة في بطاقة الطعام.	-	5
	+	يجب أن تكون خدمة أخذ الطلب عبر الهاتف أو أي جهاز قد يعوضه بوحدة الإيواء وألا تتعدى مدة الانتظار لأخذ الطلب 3 دقائق.	-	4
	+	يجب توفير إمكانية أخذ الطلب بلغة أجنبية.	-	4

	+	يجب إعادة تلخيص الطلب عبر الهاتف بطريقة مفهومة. لا يطبق هذا المعيار في حالة لم يتم أخذ الطلب عبر الهاتف.	-	2
	+	يجب احترام وقت الانتظار المعلن عنه عند تسجيل الطلب.	-	3
	+	يجب أن يتطابق الطبق مع طلب الزبون.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم الطعام بالغرف نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب تقديم الطعام في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
-	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	5
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3

	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة. يجب تحضير القهوة بطلب من الزبون بواسطة آلة قهوة اسبريسو مع مطحنة حبوب القهوة.	-	5
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات معلومات مفيدة حول المشروبات، بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	5
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	5
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	4
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة الترحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	-	5

	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها.يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	4
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	4
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	4
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	4
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	4
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	5

	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	4
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الحمام الشمسي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	5
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3

+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق.يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4

+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	4
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	-	5
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-

+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	5
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر، يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		عندما تشتمل المؤسسة على أقل من 11 وحدة للإيواء وعندما تتوفر على حمام برشاشة، يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	5
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-

يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3		+
يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-		+
يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-		+
يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-		+

3-6- القصبة من صنف 4 نجوم :

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	استخدام الاسم التجاري:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	تخصص حصريا تسمية "قصبة" للمؤسسات التي تستجيب لمعايير هذا الجدول.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز عبر الهاتف:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	3
	+	في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
	+	يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	4
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
	+	يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	3
	+	يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
	+	يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	3
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	4
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	4
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخصائص التقنية والمعمارية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تحترم المؤسسة المعمار التاريخي الذي تتميز به القصبات واستعمال المواد المعتمدة في بناءها وترميمها.	A	-
+		يجب استعمال تلبيس تقليدي للجدران (طلاء الجير، دهان شمعي، تدلاكت، نقش على خشب، على جبس إلخ...)، داخل المباني.	A	-
+		يمكن أن تكون الأبواب مصنوعة من خشب النخيل أو خشب المشمش.تقبل الأبواب الداخلية المنخفضة التي تجبر الزائر على الانحناء.	-	3
+		تكون الزخارف غالبا عبارة على أشكال هندسية مستوحاة من الثقافة المحلية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فناء-حديقة-ساحة داخلية و/أو مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل البنايات.	A	-
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	2
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن يكون جميع الأثاث المتواجد بالفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الدرابزينات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة، عندما تكون مطلة على الفناء.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	5
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأثاث والزينة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الزينة المعتمدة بالمؤسسة تحترم الطابع التقليدي المحلي.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث المتوفر داخل المؤسسة يحترم الطابع التقليدي المحلي.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	-	4
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**زي المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون الذين هم على اتصال مباشر بالزبناء زيا تقليديا مغربيا.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	4
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستقبال عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4

	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
	+	يجب توصيل الأمتعة إلى وحدة الإيواء في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد تسليم وحدة الإيواء.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	4
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة.	A	-

		يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.		
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة من وحدة الإيواء إلى فضاء الاستقبال، بطلب من الزبون. يجب أن يتم التوصيل في مدة لا تتجاوز 10 دقائق.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	4
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-

+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	4
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة بمصابيح منخفضة الاستهلاك في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3

	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب توفير جهاز للتحكم المركزي على جميع مصادر الإضاءة عند مدخل وحدة الإيواء. يجب أن يمكن نظام التحكم المركزي من قطع التيار الكهربائي بكل وحدة للإيواء، باستثناء الثلاجة الصغيرة.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	-	5
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	4
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء، عند تواجده، مشغل بسرعته القصوى.	-	4
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	3
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد.يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج.يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	3
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	3
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	4
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	4
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير.يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط.يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-

	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي ويسهل الوصول إليهما.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	4
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	4
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	5
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	3
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء.	A	-
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	4
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في وحدة الإيواء.	-	2
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	3
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة إيواء.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل	A	-

		للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	5
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	3
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-

	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	4
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن.يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
	+	يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	4
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب توفير تنشيط موسيقي، سواء بمجموعة موسيقية أو أجهزة موسيقية، على الأقل خلال خدمة الغذاء أو العشاء.	-	3
	+	يجب أن يسمح مستوى صوت الموسيقى بالخوض في حوار بين زبونين جالسين على نفس الطاولة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور .يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4

	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	A	-
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	4
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4

	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	3
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	4
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	4
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	4
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
-	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	3
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	4
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة.	-	4
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4

	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي:- أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛- قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛- سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛- الزي الملائم للسباحة؛- منع ولوج الحيوانات.	-	5
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3

	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	3
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	3
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	4
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	3
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الحمام الشمسي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	4

	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3

+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال. يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.	-	3
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة.يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	-	5

	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	4

+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر، يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		عندما تشتمل المؤسسة على أقل من 11 وحدة للإيواء وعندما تتوفر على حمام برشاشة، يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	4
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

4-6- القصبة من صنف 3 نجوم:

المعايير	نوع المعايير	
المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
استخدام الاسم التجاري:		
تخصص حصريا تسمية ''قصبة'' للمؤسسات التي تستجيب لمعايير هذا الجدول.	A	-
الحجز:		
يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت وفق المعايير التكميلية بعده.	A	-
الحجز عبر الهاتف:		
يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف 24 ساعة/24 ساعة و7أيام/7 أيام.	-	2
يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار خلال الاتصال خمس رنات.	-	2
في حالة الانتظار، يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال اعتذارا.	-	2
يجب أن يتمكن مستخدم الاستقبال من التكلم بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	3
يجب على مستخدم الاستقبال أن يعلن عن التسمية التجارية للمؤسسة بطريقة مفهومة.	-	2
يجب على مستخدم الاستقبال تقديم مختلف فئات وحدات الإيواء المتوفرة بالمؤسسة. يجب على مستخدم الاستقبال الإشارة إلى الوحدات المتاحة لكل فئة.	-	2
يجب على مستخدم الاستقبال أن يعرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية.	-	2
يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بتأكيد الحجز.	-	2
يجب على مستخدم الاستقبال أن يبلغ الزبون بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة المتعلقة بإلغاء الحجز.	-	2
يجب على مستخدم الاستقبال أن يقدم المعلومة حول أوقات تسجيل الدخول والخروج.	-	2
يجب أن يلخص مستخدم الاستقبال بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	2
يجب أن ينهي مستخدم الاستقبال المحادثة الهاتفية بصيغة مجاملة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها
+	+
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها
	+
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها
	+
	+
	+
	+
	+
	+
	+
	+
	+
	+
	+
	+

	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الحجز عبر الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على موقع إنترنت خاص بها و /أو بالمجموعة أو السلسلة الفندقية التي تنتمي إليها. يجب أن يكون هذا الموقع سهل الولوج عبر محركات البحث ويسمح بالحجز الإلكتروني.	-	2
	+	يجب تقديم الموقع الإلكتروني للمؤسسة بلغتين أجنبيتين على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يقدم الموقع الإلكتروني للمؤسسة معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - بطاقة الاتصال.	-	3
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لتأكيد الحجز.	-	2
	+	يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني للمؤسسة على معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة من طرف المؤسسة لإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب توفير إمكانية الحجز عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة من خلال أقل من خمس نقرات (نقرة في كل صفحة للملأ).	-	3
	+	يجب توفير إمكانية الأداء (الكلي أو الجزئي) عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يتم تأكيد الحجز من طرف الموقع الإلكتروني للمؤسسة عبر البريد الإلكتروني في أجل أقصاه 24 ساعة، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة وحدة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخصائص التقنية والمعمارية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تحترم المؤسسة المعمار التاريخي الذي تتميز به القصبات واستعمال المواد المعتمدة في بناءها وترميمها.	A	-
+		يجب استعمال تلبيس تقليدي للجدران (طلاء الجير، دهان شمعي، تدلاكت، نقش على خشب، على جبس إلخ...)، داخل المباني.	A	-
+		يمكن أن تكون الأبواب مصنوعة من خشب النخيل أو خشب المشمش.تقبل الأبواب الداخلية المنخفضة التي تجبر الزائر على الانحناء.	-	2
+		تكون الزخارف غالبا عبارة على أشكال هندسية مستوحاة من الثقافة المحلية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فناء-حديقة-ساحة داخلية و/أو مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	A	-
	+	يجب أن تكون النباتات المزروعة في أصائص و/أو أحواض في حالة جيدة من العناية.	-	3
	+	يجب أن يكون جميع الأثاث المتواجد بالفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الدرابزينات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة، عندما تكون مطلة على الفناء.	-	3
+		يجب أن تكون أرضيات الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون جدران الفناء و/أو الحديقة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا ببوابة مغناطسية.	-	5
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	5
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	5
	+	يجب توفير خدمة بواب بالمدخل الرئيسي للمؤسسة.	-	2
	+	يجب أن يرتدي مستخدم خدمة البواب زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدم خدمة البواب شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	2
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأثاث والزينة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الزينة المعتمدة بالمؤسسة تحترم الطابع التقليدي المحلي.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث المتوفر داخل المؤسسة يحترم الطابع التقليدي المحلي.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	-	3
	+	يجب التكفل بالأمتعة فور وصول الزبون.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**زي المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون الذين هم على اتصال مباشر بالزبناء زيا تقليديا مغربيا.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن تكون معدات فضاء الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية، باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب توفير مكتبة أو فضاء المطالعة مزود بعشرة كتب على الأقل، بلغات مختلفة تهم تاريخ وثقافة المغرب.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل فضاء الاستقبال وفضاء المطالعة، في حالة توفر هذا الأخير، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة سهل الولوج من طرف الزبون نهارا وليلا. إذا كان الباب مقفلا، يجب توفير وسيلة للولوج وذلك من خلال: - تسليم مفتاح أو رمز الدخول للزبون، - أو توفير جرس أو أي وسيلة تمكن من الاتصال بمستخدم الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن يجيب مستخدم الاستقبال بفعالية على طلب الزبون (الأماكن التي يمكن زيارتها، مطعم، سيارة أجرة...).	-	2
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال للزبون شرحا واضحا حول أثمنة الخدمات المطلوبة.	-	3
	+	يجب أن يستفسر مستخدم الاستقبال عن حاجيات الزبون الأخرى.	-	2
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات تسجيل دخول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار التكفل بتسجيل الدخول 5 دقائق.	-	3
	+	يجب أن تتم إجراءات تسجيل الدخول في أقل من 15 دقيقة، يقوم خلالها مستخدم الاستقبال بما يلي: 1) تحديد هوية الزبون، 2) التذكير بمكونات الحجز، عند الاقتضاء، 3) توضيح مختلف الخدمات المتوفرة في المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن تتطابق فئة وحدة الإيواء والأثمنة مع الحجز.	-	2
	+	يجب ألا تتجاوز مدة انتظار تسليم وحدة الإيواء 15 دقيقة ابتداء من انتهاء تسجيل الدخول.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تتم إجراءات المغادرة في أقل من 15 دقيقة، حسب المراحل التالية: 1) إصدار فاتورة، 2) الاستعلام حول مدى رضى الزبون، 3) تقديم الشكر للزبون ودعوته للعودة إلى المؤسسة مرة أخرى.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة.	A	-

		يجب أن يتطابق الثمن المفوتر مع المعلومات التعريفية المشار إليها عند تأكيد الحجز وفي مختلف نقط البيع.		
	+	يجب أن تكون عملية الدفع سريعة.	-	3
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	3
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-

+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة بمصابيح منخفضة الاستهلاك في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب أن يكون قفل الباب بواسطة قفل عادي أو نظام قفل إلكترونيً.	A	-
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	-	5
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب وحدة الإيواء مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء، عند تواجده، مشغل بسرعته القصوى.	-	3
	+	يجب أن يتيح العزل الصوتي لوحدة الإيواء راحة صوتية للزبون.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	3
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	3
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	3
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط.يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	3
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	4
+		يجب توفير طاولة قهوة.	-	4

+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة وحدة الإيواء، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	3
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	-	5
	+	يجب توفير ثلاجة صغيرة صامتة وبنظام امتصاص وموصولة بالكهرباء وفي وضعية اشتغال.	-	3
	+	يجب أن تتوفر الثلاجة الصغيرة على: 1) 4 مشروبات على الأقل تحترم مدة الصلاحية، 2) كأسين اثنين مختلفين عن الموجودين بالحمام (محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد).	-	2
	+	يجب أن تعرض بطاقة الثلاجة الصغيرة أسعار المنتوجات المتواجدة بها بالعملة المغربية، بالإضافة لمبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون الثلاجة الصغيرة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بوحدة الإيواء. في هذه الحالة يجب احترام المعايير المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بوحدة الإيواء بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في وحدة الإيواء.	-	2

+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	3
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير لوحة 'عدم الإزعاج'. يمكن أن تكون اللوحة إلكترونية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-

+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	4
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	2
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد. يجب أن يكون الكأسان مختلفين عن المخصصين للثلاجة الصغيرة.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	3

+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	-	3
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو تقديم المشروبات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور 7أيام/7أيام. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يمكن توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب منع التدخين في فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	3
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام أو المشروبات محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
	+	يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	4
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور تتبع رضى الزبون.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3

	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	5
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب ألا تتجاوز مدة الانتظار دقيقة واحدة لأخذ الزبون مكانه في فضاء الإطعام.	-	3
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن يقترح ويقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شروحات حول الأطباق التي تقترحها المؤسسة.	-	4
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن يكون طقم التوابل (ملح، فلفل أسود، خردل، صلصات ...) نظيفا وفي حالة تقديم جيدة، وبعدد كاف على الطاولة أو يؤتى به بطلب من الزبون.	-	3
	+	يجب أن يقدم مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء، بطلب من الزبون، معلومات مفيدة حول أنواع الأطباق المقدمة والمشروبات المشار إليها في البطاقة.	-	4
	+	يجب أن يملأ النادل الكؤوس الفارغة ويعيد ملأها.	-	3
	+	يجب أن تكون الأطباق المقدمة والمشروبات مطابقة للطلب.	-	3

	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء فعالين وودودين في حالة الحاجة لتدخلهم (طاولة متأرجحة، غياب ملح أو فلفل أسود، سقوط شوكة بالأرض...).	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء تتبع رضى الزبون.	-	2
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة تقديم وجبة الغذاء و/أو العشاء على الزبناء عند نهاية الأكل شايا أو قهوة أو مشروبا منقعا.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة تقديم الغذاء و/أو العشاء اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**تقديم المأكولات في فضاءات الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون المقبلات حسنة التقديم.	-	3
	+	يجب أن يكون الطبق الرئيسي حسن التقديم.	-	3
	+	يجب تقديم الأطباق الساخنة والباردة في درجة حرارة مناسبة.	-	3
	+	يجب أن تكون التحليات حسنة التقديم.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات داخل الفضاء المخصص لتقديم المشروبات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
-	+	يمكن توفير خدمة تقديم المشروبات في الفضاء المخصص لتقديم المشروبات. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب أن يكون مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على مستخدمي خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات تتبع رضى الزبون.	-	2
	+	يجب اقتراح مشروبات على الزبون في مدة لا تتعدى 5 دقائق بعد جلوسه.	-	3
	+	يجب أن تكون أواني المشروبات نظيفة ومتناسبة مع المشروبات المختارة.	-	3
	+	يجب أن يقترح مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات الأصناف المتوفرة.	-	3
	+	يجب أن تكون المشروبات المقدمة مطابقة للطلب.	-	2
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون.	-	4
	+	يجب أن تكون الفاتورة مضبوطة ومقدمة على حامل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تتضمن الفاتورة حيزاً لكتابة رقم وحدة الإيواء ومزودةً بمستلزمات للكتابة من أجل تحويل المستهلكات على فاتورة واحدة نهائية.	-	4
	+	يجب أن يبدي مستخدمو خدمة الفضاء المخصص لتقديم المشروبات اهتماما بالزبون عند دخوله ومغادرته.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مسبح داخلي و/أو خارجي:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	-	4
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	2
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	2
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تقترح المؤسسة على الزبون خدمة منشفات الحمام.	-	2
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة المشروبات والمأكولات الخفيفة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
	+	يجب عرض الأسعار على بطاقة المشروبات والمأكولات الخفيفة بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب تقديم المشروبات في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تقديم المأكولات الخفيفة في درجة حرارة مناسبة.	-	2
	+	يجب تلبية طلبات المشروبات والمأكولات الخفيفة في وقت مناسب.	-	2
	+	يجب جمع الأواني بشكل منتظم.	-	3
	+	يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا يسهل التعرف عليهم.	-	2
	+	يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.	-	2
	+	يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الحمام الشمسي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير فضاء للحمام الشمسي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير نباتات مزروعة في أصائص و/أو أحواض.	-	3
	+	يجب أن تكون الأصائص و/أو الأحواض، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أرضيات فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون جدران فضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث المتواجد بفضاء الحمام الشمسي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها.يجب توفير مظلات.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء الاسترخاء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام تقليدي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للحمام المخصص للنساء والحمام المخصص للرجال.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	3
	+	يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+	+	يمكن توفير خدمة السونة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة واحدة، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على سونة إضافية، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للسونة المخصصة للنساء والسونة المخصصة للرجال.	-	3
+		يجب أن يكون التغليف الداخلي للسونة بالخشب الطبيعي.	-	3
+		يجب أن تكون السونة مجهزة من الداخل بمقياس للرطوبة ومحرار وساعة رملية في حالة جيدة من الاشتغال.	-	3

		يجب حماية مصدر الحرارة والإضاءة لتجنب حدوث حروق. يجب توفير دلو ماء ومغرفة مصنوعين من الخشب.		
	+	يجب أن تكون السونة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة الجاكوزي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي واحد، يجب عرض المواقيت المخصصة للرجال وللنساء أو الإشارة إلى "بالموعد".	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على جاكوزي إضافي، يجب توفير تشوير ملائم بالنسبة للجاكوزي المخصص للنساء والجاكوزي المخصص للرجال.	-	3
+		يجب أن تكون مياه الجاكوزي نظيفة. يجب أن تتراوح درجة حرارة المياه ما بين 32 و40 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تجهيز الجاكوزي بمقبض للسلامة عندما يكون النزول إليه يفوق ثلاثة أدراج.	-	3
	+	يجب أن يكون الجاكوزي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	+	يمكن توفير خدمة التدليك بمقصورة أو قاعة التدليك. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب توفير حوض لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد داخل مقصورة أو قاعة التدليك.	-	3
	+	يجب أن تكون معدات التدليك، خاصة طاولات أو أسرة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون مقصورة أو قاعة التدليك في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون المستخدمون المكلفون بخدمات العناية بالذات حاصلين على تكوين ملائم.	-	5
+	+	يمكن توفير قاعة للاستراحة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون قاعة الاستراحة مجهزة بكراسي طويلة، أسرة للاستراحة، موسيقى هادئة، أفرشة...	-	5
	+	يجب عرض أسعار الخدمات بفضاء الاسترخاء بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-

	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب تسليم استمارة التصريح بعدم وجود موانع استعمال خدمات فضاء الاسترخاء لملئها من طرف الزبون عند دخوله هذا الفضاء.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أحذية حمام ذات الاستعمال الوحيد وأردية الحمام بفضاء الاسترخاء.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء الاسترخاء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب على المؤسسة أن تعقد اتفاقية خدمات للرعاية الصحية مع طبيب أو مصحة.	A	-
+		يجب الإعلان عن رقم هاتف الطبيب أو المصحة المتعاقدين معها على مستوى فضاء الاستقبال.	A	-
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-

+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على 11 وحدة للإيواء أو أكثر يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-
+		بالنسبة للمؤسسات التي تشتمل على أقل من 11 وحدة للإيواء يجب أن يكون المرحاض مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		عندما تشتمل المؤسسة على 11 وحدة للإيواء أو أكثر وعندما تتوفر على حمام برشاشة، يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة.لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	-	3
+		عندما تشتمل المؤسسة على أقل من 11 وحدة للإيواء وعندما تتوفر على حمام برشاشة، يجب أن يكون الحمام برشاشة مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	3
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

7- الملجأ:

7-1- الملجأ من صنف 4 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الطاقة الإيوائية للمؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب ألا تتعدى الطاقة الاستيعابية الإجمالية 40 شخصا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**العلامة الخارجية والواجهة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية.	-	4
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**مدخل المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3

+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	4
	+	يجب توفير خدمة الاستقبال 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا نظيفا ومعتنى به.	-	4
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	4
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	4
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3

+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	5
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	4
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3

	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الغرف (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	4
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	4
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	4
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	-	5
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4

	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال.لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	5
+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	4
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	4
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	4
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	3
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	4
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	-	5
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	4
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء :	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	4
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	4
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	4
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	5
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي ويسهل الوصول إليهما.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	4
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	-	5
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	4
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	5

	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يمكن تجهيز الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بستائر.	-	5
	+	يجب أن تكون ستائر الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	5
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	5
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	4
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في وحدة الإيواء.	-	3

+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x100 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مطبخ/مطبخ صغير/ مطبخ مفتوح :**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على مطبخ أو مطبخ مفتوح أو فضاء للطبخ مشترك أو خاص. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يتضمن فضاء المطبخ على حوض لغسل الأواني وصنبور.	A	-

+		يجب تركيب موفر للمياه على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير سطح عمل.	A	-
+		يجب تركيب مواقد للطبخ.	A	-
+		يجب توفير مقبس للتيار الكهربائي على سطح العمل.	-	3
+		يجب توفير أكياس قمامة.	A	-
+		يجب توفير وعاء قمامة مزود بغطاء.	A	-
	+	يجب أن تكون المعدات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور . يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يجب توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	4
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	-	4
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات أو قائمة وجبة اليوم بالعملة المغربية.يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	4
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت الخدمة مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3

+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	-	5
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الرعاية الطبية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عند توفير قاعة للطعام أو مكان لتقديم الوجبات خاص بالمستخدمين، يجب أن تكون مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	5
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	4
+		عندما تتوفر المؤسسة على مستودعات للملابس، يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح.	-	4
+		عندما تتوفر المؤسسة على مرحاض، يجب أن يكون مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام برشاشة، يجب أن يكون مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	4
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	-	4
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	-	4
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

2-7- الملجأ من صنف 3 نجوم:

المعايير	نوع المعايير	
المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
الطاقة الإيوائية للمؤسسة:		
يجب ألا تتعدى الطاقة الاستيعابية الإجمالية 40 شخصا.	A	-
المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
العلامة الخارجية والواجهة:		
يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية.	-	3
يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
مساحات خضراء:		
يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	3
يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
مدخل المؤسسة:		
يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها
+	
	+
+	
+	
	+
	+
+	
	+
	+
+	
+	
+	
+	
	+

+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات المقدمة عند وصول الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يقوم المستخدمون بخدمة حمل الأمتعة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء وخدمة الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب توفير خدمة الاستقبال 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون عرض بطاقات الدفع المقبولة واضحا باستمرار. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز الأداء الإلكتروني. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	3
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	4

+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	-	5
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	-	5
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	-	5
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	-	5
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2

+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	3
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	A	-
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الغرف (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	-	5
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	3
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	5
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	4
+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد.يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج.يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2

	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	-	5
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	3
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	3
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	4
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير.يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط.يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	-	4

	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	4
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	3

+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	3
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	3
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-

	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	4
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بستائر.	-	4
	+	يجب أن تكون ستائر الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب توصيل جميع مصادر المياه المخصصة لأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة بدورة مياه مغلقة تمكن من توصيل المياه في أقل من 3 دقائق، حيث يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	4
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	-	4
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	-	3
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور . يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يجب توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام.	-	5
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات أو قائمة وجبة اليوم بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء تقديم وجبة الفطور أو الإطعام نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت الخدمة مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن يكون المسبح الداخلي دافئا، عند تواجده، حيث يجب أن تبلغ درجة حرارته الدنيا 26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛	-	4

		- قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.		
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	2
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف.يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بانتاج الخدمات وجودتها	فضاء المستخدمين:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		عند توفير قاعة للطعام أو مكان لتقديم الوجبات خاص بالمستخدمين، يجب أن تكون مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	4
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على مستودعات للملابس، يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على مرحاض، يجب أن يكون مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام برشاشة، يجب أن يكون مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	3
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

7-3- الملجأ من صنف نجمتين :

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الطاقة الإيوائية للمؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب ألا تتعدى الطاقة الاستيعابية الإجمالية 40 شخصا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية.	-	2
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	2
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
	+	يجب توفير خدمة الاستقبال 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	2
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	2

+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	-	5
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	-	4
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	-	4
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	-	4
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	-	4
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	-	4
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-

+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الغرف (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	-	4
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	2
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	2
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4

	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	4
+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهازي تحكم عن بعد للتلفاز وجهاز الاستقبال داخل وحدة الإيواء و/أو غرفة التلفاز. يتحقق هذا المعيار عند توفير جهاز تحكم عن بعد واحد يشمل التلفاز و جهاز الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	-	4
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	-	4
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	3
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	2
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	3

+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	-	2
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب توفير غطاء أو لحاف لكل سرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	-	5
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	-	5
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء.يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	2
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	2
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	2
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-

3	-	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	+	
2	-	يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.		+
2	-	يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.		+
2	-	يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.		+
4	-	يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.		+
2	-	يجب أن تكون خزانة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	+	
4	-	يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.		+
4	-	يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.		+
3	-	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	+	
معيار تكميلي "B"	**معيار إلزامي "A"**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز**
3	-	يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.		+
2	-	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	+	
معيار تكميلي "B"	**معيار إلزامي "A"**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز**
3	-	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	+	
3	-	يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).		+
3	-	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	+	
-	A	يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.		+

+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	2
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	3
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بستائر.	-	3
	+	يجب أن تكون ستائر الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	3
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	-	3
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	-	2
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل.	A	-
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	3
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام.	-	3
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	A	-
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن.يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور . يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يجب توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام.	-	4
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية.	A	-

		يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.		
	+	يجب توفير قائمة وجبة اليوم.	-	4
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات أو قائمة وجبة اليوم بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عند توفير قاعة للطعام أو مكان لتقديم الوجبات خاص بالمستخدمين، يجب أن تكون مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	3
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على مستودعات للملابس، يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على مرحاض، يجب أن يكون مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام برشاشة، يجب أن يكون مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	3
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

7-4- الملجأ من صنف نجمة واحدة:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الطاقة الإيوائية للمؤسسة:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب ألا تتعدى الطاقة الاستيعابية الإجمالية 40 شخصا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**العلامة الخارجية والواجهة:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية.	-	2
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**مدخل المؤسسة:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	2
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	2
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	2
	+	يجب توفير خدمة الاستقبال 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	2
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**إجراءات مغادرة الزبون:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تسلم المؤسسة للزبون فاتورة معتمدة ومفصلة، بالعملة المغربية، لجميع الخدمات المستهلكة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض بالفضاءات المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	2

+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	2
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	-	5
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	2
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	2
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	-	3
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	2
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	-	2
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	-	3
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-

+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الغرف (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	-	3
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	2
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	2
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	4

+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهازي تحكم عن بعد للتلفاز وجهاز الاستقبال داخل وحدة الإيواء و/أو غرفة التلفاز. يتحقق هذا المعيار عند توفير جهاز تحكم عن بعد واحد يشمل التلفاز و جهاز الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	-	4
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	-	3
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للزبون البالغ بطلب منه.	-	2
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	2
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	-	2
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	-	2

+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب توفير غطاء أو لحاف لكل سرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	2
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	-	3
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء.يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	2
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	2
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	2
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	-	2

+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	2
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	2
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	3
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	2
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة أو في سلة.	-	3
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	2
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	2
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يمكن تجهيز الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بستائر.	-	2
	+	يجب أن تكون ستائر الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	-	5
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	2
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2

+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	-	2
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	-	2
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل.	A	-
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	2
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام: - 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور . يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور أو فضاء الإطعام.	A	-
+	+	يجب توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام.	-	3
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور أو الإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاءات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور أو الإطعام:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب توفير قائمة وجبة اليوم.	-	3
	+	يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات أو قائمة وجبة اليوم بالعملة المغربية.	A	-

		يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.		
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عند توفير قاعة للطعام أو مكان لتقديم الوجبات خاص بالمستخدمين، يجب أن تكون مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	2
+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على مستودعات للملابس، يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح.	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على مرحاض، يجب أن يكون مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمام برشاشة، يجب أن يكون مزودا بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	-	2
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	-	2
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	-	2
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

8- النزل صنف وحيد:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	العلامة الخارجية والواجهة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية.	-	2
	+	يجب أن يتوفر باب ومدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف واجهات مبنى أو مباني المؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
+		عندما تكون البناية غير مخصصة حصريا للمؤسسة، يجب توفير تشوير يدل على بهو الاستقبال الخاص بالمؤسسة، عند مدخل البناية.	A	-
+		يجب أن تكون مختلف معدات وتجهيزات مدخل المؤسسة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاء وخدمة الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء بهو مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن يتوفر فضاء الاستقبال على تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	2
+		يجب توفير تشوير لفضاء الاستقبال، يسمح بإيجاده بسهولة.	-	3
	+	يجب أن يكون فضاء الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	2
	+	يجب أن توفر المؤسسة داخل فضاء الاستقبال، تشويرا لمختلف الخدمات المقترحة على الزبناء، ويكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال حاضرا 24 ساعة/24 ساعة و7 أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات في فضاء الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يكون مستخدم الاستقبال مبتسما ومؤدبا ورهن الإشارة.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف فئات الوحدات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت في الفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المراحيض بالفضاءات المشتركة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	-	2
+		يجب توفير نظام إغلاق أوتوماتيكي للباب الرئيسي للمراحيض بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المتواجدة بالفضاءات المشتركة.	-	3
+		يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
+		يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30x30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة).	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	-	3
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	-	5
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	-	5

+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	2
+		يجب أن تكون المراحيض بالفضاءات المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات، المسالك وسلالم المؤسسة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون ممرات ومسالك وسلالم المؤسسة غير مزدحمة ومضاءة نهارا وليلا (سواء بإضاءة طبيعية أو اصطناعية)، أثناء مرور الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون الممرات والسلالم المغلقة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
	+	عندما تكون جدران الممرات، المسالك و/أو السلالم مزينة (لوحات، جداريات، رسومات ...)، يجب أن تكون عناصر الزينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير إضاءة تلقائية عند مرور الزبناء (أجهزة كشف التنقل) في الممرات، المسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير إضاءة LED (أو مصابيح منخفضة الاستهلاك) في الممرات والمسالك و/أو سلالم المؤسسة.	-	2
+		يجب توفير تشوير للإشارة إلى اتجاهات مختلف فضاءات وخدمات المؤسسة. يجب أن يكون التشوير: 1) مرئيا في جميع الاتجاهات، 2) ملصقا على الجدران، في الأرضيات أو على لافتات، 3) يمكن أن يتضمن رموزا موحدة لتسهيل الفهم بجميع اللغات.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر المزدوجة، في حالة تواجدها، معلقة جيدا وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن يكون الأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تجهيز السلالم الداخلية والخارجية للمؤسسة بمقابض للتثبيت عندما يكون عدد الأدراج يفوق العشرة.	-	3
+		في حالة توفير منفضات سجائر، يجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا والإطارات، في حالة تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**وحدات الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تحمل كل وحدة للإيواء رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		إذا كانت وحدة الإيواء مخصصة للزبناء غير المدخنين، يجب وضع شعار "ممنوع التدخين" على أو قرب باب وحدة الإيواء. إذا كانت كل وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق مخصصة للزبناء غير المدخنين، يمكن وضع الشعار قرب السلالم.	-	2
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو الطوابق (عاملات التنظيف، الخدم) زيا موحدا نظيفا ومعتنى به.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	درجة الحرارة داخل وحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن تكون درجة الحرارة داخل وحدات الإيواء منحصرة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بوحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز وحدات الإيواء المتواجدة بالطابق الأرضي أو بالطوابق العليا المطلة على وحدات أخرى، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية...) يسمح بمرور الضوء فقط.	-	5
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة.	-	2
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة.	-	2
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال داخل المؤسسة وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	-	4
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	-	2

+		يجب توفير غرفة تلفاز بشاشة مسطحة في حالة عدم وجود جهاز تلفاز في جميع وحدات الإيواء. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	2
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	2
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	2
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 15 سنتيمتر.	-	3
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	-	5
+		يجب توفير سرير إضافي مزود بواق فراش للرضيع بطلب من الزبون.	-	2
+		يجب حماية الأسرة الإضافية عند تخزينها.	-	2
+		يجب ألا يقل سمك فراش السرير الإضافي عن 15 سنتيمتر.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بوحدة الإيواء، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	2
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-

+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	-	2
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب توفير غطاء أو لحاف لكل سرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في وحدة الإيواء، يجب توفير حماية له.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	-	5
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة وحدة الإيواء. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	2
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	2
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة وحدة الإيواء بأكملها (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	-	2

+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	-	2
+		يجب توفير مقبس واحد (1) شاغر للتيار الكهربائي يسهل الوصول إليه.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في وحدة الإيواء.	-	3
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	2
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	-	2
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	-	3
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير علاقتين بقضيب وعلاقة واحدة بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	-	3
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث وحدة الإيواء في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل وحدة الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بوحدات الإيواء المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	2
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المرافق الصحية الخاصة بوحدة الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	في حالة تجهيز الحمام بباب، يجب أن يكون هذا الأخير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة. تقبل لفافة ورق مرحاض واحدة من الحجم الكبير بحامل خاص.	-	3
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	2
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	2
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يمكن تجهيز الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بستائر.	-	2
	+	يجب أن تكون ستائر الحمام برشاشة و/أو حوض الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	2
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض.	-	2
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	-	2
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر و 1 صابونة، مع إمكانية استعمال موزع يجمع بين الاثنين.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام:	A	-

		- 1 منشفة كبيرة (70x140 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (50x70 سنتيمتر).		
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة تقديم وجبة الفطور في فضاء تقديم الفطور. يجب عرض فترات وجبة الفطور على مدخل فضاء تقديم وجبة الفطور.	A	-
+		يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص لتقديم وجبة الفطور محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	2
+		يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	2
	+	يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فن وضع الطاولة في فضاء تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون أغطية الطاولة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير مناديل الطاولة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات تقديم وجبة الفطور:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة وجبة الفطور . يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة وجبة الفطور بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
+		يجب توفير بطاقة وجبة الفطور بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	2
	+	يجب أن تكون البطاقة نظيفة وفي حالة جيدة.	-	2
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة تقديم وجبة الفطور زيا موحدا.	-	2
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة تقديم وجبة الفطور نظيفا ومعتنى به.	-	2
	+	يجب تقديم الفاتورة بطلب من الزبون. لا يطبق هذا المعيار إذا كانت خدمة تقديم وجبة الفطور مدمجة مع ثمن وحدة الإيواء.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		عند توفير قاعة للطعام أو مكان لتقديم الوجبات خاص بالمستخدمين، يجب أن تكون مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	3

+		يجب توفير موزعات للمياه الصالحة للشرب أو مياه صالحة للشرب معبأة في قنينات.	-	3
+		عندما تتوفر المؤسسة على مستودعات للملابس، يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح.	-	2
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمامات برشاشة منفصلة للرجال والنساء، يجب أن تكون مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	-	3
+		يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

9- المخيم:

9-1- المخيم من صنف 5 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت.	-	5
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف الفئات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - معلومات الاتصال.	-	5
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز للمؤسسة معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة لتأكيد الحجز.	-	4
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز للمؤسسة معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة لإلغاء الحجز.	-	4
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	4
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	4
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإعلان عن أوقات وفترات فتح المؤسسة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء للوقوف أو موقف خاص خارج مواقع الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون الموقف الخاص محميا من أشعة الشمس.	-	5
+		يجب أن تكون المواقع داخل الموقف الخاص منظمة وتتوفر على تشوير أرضي.	-	5
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة مؤمنا 24 ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يتوفر الموقف الخاص على إضاءة ليلية.	-	5
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على خدمة الحراسة 24 ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يكون موقف السيارات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الممرات المخصصة للمركبات معبدة ومثبتة لتجنب الغبار والوحل.	A	-
+		يجب أن تجهز جوانب مسارات المرور بالأرصفة. ويجب تمييز ممر الراجلين بخطوط بيضاء.	A	-
+		يجب وضع رموز للممرات الداخلية للمركبات والراجلين وتزويدها بإضاءة ليلية.	A	-
+		يجب أن تكون حركة سير المركبات داخل المخيم مقننة.	A	-
+		يجب توفير تشوير لمواقع الإيواء و لمختلف الخدمات المقترحة للزبناء.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مواقع الإيواء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير تشوير ملائم لتحديد المواقع المخصصة لاستقبال الخيام والمقطورات وعربات التخييم أو المساكن المتنقلة للترفيه.	A	-
	+	يجب أن تكون مواقع الإيواء في حالة جيدة من الصيانة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مكتب الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتوفر مكتب الاستقبال على تشوير ملائم وعلى إضاءة ليلية.	A	-
	+	يجب أن يكون مبنى المكتب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإعلان عن مواقيت فتح مكتب الاستقبال.	A	-
	+	يجب توفير خدمة استقبال الزبناء 7أيام/7 أيام و 24ساعة/24 ساعة.	A	-
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء مخصص لوصول الزبناء.	A	-
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	4
+		يجب أن تكون معدات مكتب الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون مكتب الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا أو مشخصا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدم الاستقبال نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف الفئات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب عرض وسيلة وطريقة الأداء بصفة دائمة ومقروءة.	A	-
+		يجب عرض النظام الداخلي للمؤسسة.	A	-

	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال عند وصول الزبون ملفا يحتوي على الأقل على: خريطة المخيم مع تجسيد موقع الإيواء المكترى ولائحة الخدمات المقترحة وأوقات العمل.	A	-
+		يجب أن تضع المؤسسة رهن إشارة الزبون خزنة لإيداع الأمتعة النفيسة.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون هاتف داخل أو خارج مكتب الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن يكون مكتب الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل مكتب الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج و النوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المشتركة متصلة بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها. ويجب تزويد مقصورات المراحيض بباب مزود بنظام إغلاق داخلي ومصدر للمياه.	A	-
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للمراحيض المشتركة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات المراحيض وأحواض غسل الأيدي من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المشتركة.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) لغسل الأيدي مزود بالماء البارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب توفير موزع للصابون السائل.	A	-
+		يجب توفير مجفف آلي للأيدي و/أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-

+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حمامات برشاشة وأحواض لغسل الأيدي مشتركة :**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمرافق الصحية المشتركة المنفصلة للرجال وللنساء. ويجب ربط هذه المرافق بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات والجدران من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...)	A	-
+		يجب أن تكون أحواض غسل الأيدي الفردية مزودة بمرآة وبرف وبالماء الساخن والبارد.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة على شكل مقصورات مزودة بأبواب بنظام إغلاق داخلي.	A	-
+		يجب على المؤسسة أن تجهز فضاءين لتغيير الملابس منفصلين لكل من الرجال والنساء مزودين بخزانات ومتصلين بالحمامات المشتركة .	A	-
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للحمامات برشاشة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات الحمامات برشاشة وفضاء تغيير الملابس من الخارج.	-	5

+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة على شكل مقصورات مزودة بفضاء فردي لتغيير الملابس ومزودة بأبواب بنظام إغلاق داخلي.	-	5
+		يجب أن تكون الحمامات الفردية مزودة بمرآة وبالماء البارد والساخن.	-	5
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرافق الصحية المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات وتجهيزات ذات استعمال منزلي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون فضاء غسل الأواني مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
+		يجب أن يكون فضاء غسل الملابس مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
	+	يجب ربط التجهيزات 24ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام بالماء الساخن والبارد.	A	-
	+	يجب وضع غسالة (غسالات) للملابس الموضوعة رهن إشارة الزبناء في فضاء خاص بآلات غسل الملابس من أجل الخدمة الذاتية.	A	-
	+	يجب أن تكون غسالة (غسالات) الملابس الموضوعة رهن إشارة الزبناء في الفضاء الخاص بآلات غسل الملابس في حالة جيدة من الصيانة.	A	-
	+	يجب وضع آلة (آلات) تنشيف الملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاء الخاص بآلات غسل الملابس من أجل الخدمة الذاتية.	-	5
+		يجب توفير فضاء وتزويده بمقابس كهربائية من أجل استخدام المعدات الكهربائية الصغيرة (جهاز تسخين زجاجات الأطفال، مصفف الشعر...).	A	-
+		يجب توفير فضاءات لتنظيف الحيوانات الأليفة مع تزويدها بمصدر للمياه ونظام تصريف المياه العادمة.	A	-
+		يجب توفير فضاءات مجهزة لتصريف خزان المياه العادمة والمراحيض الكيميائية.	A	-

+		يجب تخصيص فضاء للوقوف مختلف عن الموقف الخاص بالسيارات و الفضاء الخاص بالاستقبال عند مدخل المخيم، من أجل تسهيل التصريف المباشر للمياه العادمة والمراحيض الكيميائية لعربات التخييم.	A	-
+		يجب أن تكون أرضيات وجدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...).	A	-
	+	يجب أن تكون الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون زجاج و مرايا الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون أرضيات الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون أسقف الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون جدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الماء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير الماء الصالح للشرب ليلا ونهارا و7أيام/7أيام.	A	-
+		يجب توفير محطة منابع للمياه على الأقل لكل عشرين (20) موقعا. إذا لم تكن المياه صالحة للشرب، يجب الإشعار بذلك في كل مصدر للمياه وتحديد استعمالاتها. يجب احترام المعايير الصحية الملائمة لاستعمالها وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يمكن توفير منبع للمياه الصالحة للشرب لكل موقع.	-	5
	+	يجب أن تكون منابع التزويد بالماء في حالة جيدة من الصيانة.	-	3
+		يجب توفير الربط بالماء والصرف الصحي في جميع المساكن الخفيفة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الكهرباء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير الكهرباء ليلا ونهارا و7أيام/7 أيام.	A	-

+		يجب توفير لوحة كهربائية محمية لكل عشرة (10) مواقع، بنسبة مقبس واحد (1) لكل موقع.	A	-
+		يجب توفير مقبس كهربائي محمي لكل موقع.	-	5
+		يجب ربط جميع المساكن الخفيفة بالكهرباء.	A	-
	+	يجب أن تكون اللوحات الكهربائية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير خدمة الإنترنت على مستوى كل المخيم. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل الجهة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المساكن الخفيفة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على مساكن خفيفة، يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب توفير وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة تحت طلب الزبون. في حالة تخزينها، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة المسكن الخفيف. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة المسكن الخفيف بأكمله (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	-	3

+		يجب أن تتوفر جميع المساكن الخفيفة على مرحاض وحمام .	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	3
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	3
	+	يجب توصيل مصادر المياه بالماء الساخن والبارد.	-	3
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الداخل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الخارج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون نوافذ وزجاج وأبواب المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة الفطور وخدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-

	+	يمكن توفير خدمة الفطور وخدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	5
	+	يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات بفضاءات الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام أو تقديم المشروبات زيا موحدا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام أو تقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام أو تقديم المشروبات نظيفا ومعتنى به.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	A	-
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-

+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي:- إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛- أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛- قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛- سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛- الزي الملائم للسباحة؛- منع ولوج الحيوانات.	A	-
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	5
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	-	3
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات للألعاب و الترفيه :**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (على سبيل المثال: ملاعب خاصة بكرة المضرب ، كرة السلة، جولف صغير، ركوب الخيل...). في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب توفير منشط يشرف على البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	5
	+	يجب توفير المعدات اللازمة للبنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	5
	+	يجب أن تكون البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية ومعداتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

	+	يجب أن تكون سياجات البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن توفر المؤسسة أنشطة ترفيهية للأطفال (أنشطة تعلم يدوية، نشاط رمي السهام الصغيرة، مكتبة...).	-	5
+		يجب توفير أنشطة ليلية (أجهزة صوتية مناسبة، ملهى ليلي، قاعة مسرح...).	-	5
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الإصلاح.	-	5
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون الأثاث والمعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأرضيات والملاعب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**جمع النفايات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن توفر المؤسسة حاويات للقمامة مزودة بأكياس بلاستيكية عازلة للماء بسعة دنيا تبلغ 75 لتر. يجب وضع الحاويات على مقربة من مواقع المخيمين وألا تتجاوز المسافة الفاصلة بينها 30 مترا .	A	-
	+	يجب تفريغ حاويات القمامة مرتين في اليوم على الأقل وتطهيرها بانتظام.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
+		يجب أن تتوفر علبة أو خزانة الإسعافات الأولية على :نظافة - تطهير:1. أقمشة منظفة (مناديل مبللة) بدون كحول، 2. قارورة كحول بنسبة 70 % لتطهير المعدات الصغيرة (مقصات، ملقط الشظايا ...)، 3. قارورة اثير لإزالة آثار الشريط اللاصق، 4. مطهر : جرعات لاستعمال وحيد.لدغات الحشرات - شظايا أجسام أخرى:1. ملقط الحشرات، 2. ملقط 3. مرهم مسكن خاص بلدغات الحشرات (تبعاً لتوصية الصيدلاني).الجروح - الحروق - النزيف:1. تشكيلة ضمادات فردية إطباقية لا تسبب حساسية، 2. تشكيلة ضمادات هيدروكلويد للحروق، 3. ضمادات (غير منسوجة) على شكل مثلث معقمة (96 سنتمتر/ 96سنتمتر/ 136 سنتمتر)، 4. ضمادات الشاش (4 متر/ 6 سنتمتر)، 5. كمادة باردة فورية، 6. ضمادة معقمة (10 سنتمتر / 10 سنتمتر)، 7. ضمادة معقمة (5 سنتمتر /	A	-

		5 سنتمتر)، 8. ضمادات ضاغطة معقمة (8 سنتمتر/ 10 سنتمتر)، 9. لفافة من الضمادات اللاصقة التي لا تسبب حساسية، 10. مقص قماش، 11. دبابيس الأمان.حماية - نظافة:1. زوج قفازات لاستعمال وحيد، 2. قناع مرشح لحماية الفم لاستعمال وحيد، 3. غطاء عازل للحرارة.		
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة.لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

2-9- المخيم من صنف 4 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت.	-	5
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف الفئات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - معلومات الاتصال.	-	4
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز للمؤسسة معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة لتأكيد الحجز.	-	3
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز للمؤسسة معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة لإلغاء الحجز.	-	3
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب الإعلان عن أوقات وفترات فتح المؤسسة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء للوقوف أو موقف خاص خارج مواقع الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون الموقف الخاص محميا من أشعة الشمس.	-	4
+		يجب أن تكون المواقع داخل الموقف الخاص منظمة وتتوفر على تشوير أرضي.	-	4
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة مؤمنا 24 ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يتوفر الموقف الخاص على إضاءة ليلية.	-	4
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على خدمة الحراسة 24 ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يكون موقف السيارات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل المؤسسة.	A	-
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الممرات المخصصة للمركبات معبدة ومثبتة لتجنب الغبار والوحل.	-	5
+		يجب أن تجهز جوانب مسارات المرور بالأرصفة. ويجب تمييز ممر الراجلين بخطوط بيضاء.	-	5
+		يجب وضع رموز للممرات الداخلية للمركبات والراجلين وتزويدها بإضاءة ليلية.	-	5
+		يجب أن تكون حركة سير المركبات داخل المخيم مقننة.	A	-
+		يجب توفير تشوير لمواقع الإيواء و لمختلف الخدمات المقترحة للزبناء.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مواقع الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم لتحديد المواقع المخصصة لاستقبال الخيام والمقطورات وعربات التخييم أو المساكن المتنقلة للترفيه.	A	-
	+	يجب أن تكون مواقع الإيواء في حالة جيدة من الصيانة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مكتب الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يتوفر مكتب الاستقبال على تشوير ملائم وعلى إضاءة ليلية.	A	-
	+	يجب أن يكون مبنى المكتب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإعلان عن مواقيت فتح مكتب الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة الحراسة خارج مواقيت فتح مكتب الاستقبال.	A	-
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء مخصص لوصول الزبناء.	A	-
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	3
+		يجب أن تكون معدات مكتب الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون مكتب الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا أو مشخصا.	-	5
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	5
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدم الاستقبال نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف الفئات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب عرض وسيلة وطريقة الأداء بصفة دائمة ومقروءة.	A	-
+		يجب عرض النظام الداخلي للمؤسسة.	A	-
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال عند وصول الزبون ملفا يحتوي على الأقل على: خريطة المخيم مع تجسيد موقع الإيواء المكترى ولائحة الخدمات المقترحة وأوقات العمل.	-	5
+		يجب أن تضع المؤسسة رهن إشارة الزبون خزنة لإيداع الأمتعة النفيسة.	-	4
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون هاتف داخل أو خارج مكتب الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن يكون مكتب الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3

+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل مكتب الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج و النوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المشتركة متصلة بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها. ويجب تزويد مقصورات المراحيض بباب مزود بنظام إغلاق داخلي ومصدر للمياه.	A	-
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للمراحيض المشتركة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات المراحيض وأحواض غسل الأيدي من الخارج.	-	5
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المشتركة.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) لغسل الأيدي مزود بالماء البارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	4
+		يجب توفير موزع للصابون السائل.	-	4
+		يجب توفير مجفف آلي للأيدي و/أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	-	4
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	A	-

	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	5
+		يجب أن تكون المراحيض المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حمامات برشاشة وأحواض لغسل الأيدي مشتركة :**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمرافق الصحية المشتركة المنفصلة للرجال وللنساء. ويجب ربط هذه المرافق بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات والجدران من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...)	A	-
+		يجب أن تكون أحواض غسل الأيدي الفردية مزودة بمرآة وبرف وبالماء البارد.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة على شكل مقصورات مزودة بأبواب بنظام إغلاق داخلي.	A	-
+		يجب على المؤسسة أن تجهز فضاءين لتغيير الملابس منفصلين لكل من الرجال والنساء مزودين بخزانات ومتصلين بالحمامات المشتركة .	A	-
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للحمامات برشاشة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات الحمامات برشاشة وفضاء تغيير الملابس من الخارج.	-	5
+		يجب أن تكون الحمامات الفردية مزودة بمرآة وبالماء البارد والساخن.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرافق الصحية المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاءات وتجهيزات ذات استعمال منزلي:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون فضاء غسل الأواني مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
+		يجب أن يكون فضاء غسل الملابس مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
	+	يجب ربط التجهيزات 24ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام بالماء الساخن والبارد.	A	-
	+	يجب وضع غسالة (غسالات) للملابس الموضوعة رهن إشارة الزبناء في فضاء خاص بآلات غسل الملابس من أجل الخدمة الذاتية.	-	4
	+	يجب أن تكون غسالة (غسالات) الملابس الموضوعة رهن إشارة الزبناء في الفضاء الخاص بآلات غسل الملابس في حالة جيدة من الصيانة.	A	-
	+	يجب وضع آلة (آلات) تنشيف الملابس رهن إشارة الزبناء في الفضاء الخاص بآلات غسل الملابس من أجل الخدمة الذاتية.	-	4
+		يجب توفير فضاء وتزويده بمقابس كهربائية من أجل استخدام المعدات الكهربائية الصغيرة (جهاز تسخين زجاجات الأطفال، مصفف الشعر...).	A	-
+		يجب توفير فضاءات لتنظيف الحيوانات الأليفة مع تزويدها بمصدر للمياه ونظام تصريف المياه العادمة.	-	5
+		يجب توفير فضاءات مجهزة لتصريف خزان المياه العادمة والمراحيض الكيميائية.	A	-
+		يجب تخصيص فضاء للوقوف مختلف عن الموقف الخاص بالسيارات و الفضاء الخاص بالاستقبال عند مدخل المخيم، من أجل تسهيل التصريف المباشر للمياه العادمة والمراحيض الكيميائية لعربات التخييم.	-	5
+		يجب أن تكون أرضيات وجدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...).	A	-
	+	يجب أن تكون الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون زجاج و مرايا الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

	+	يجب أن تكون أرضيات الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون أسقف الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون جدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الماء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير الماء الصالح للشرب ليلا ونهارا و7أيام/7أيام.	A	-
+		يجب توفير محطة منابع للمياه على الأقل لكل ثلاثين (30) موقعا. إذا لم تكن المياه صالحة للشرب، يجب الإشعار بذلك في كل مصدر للمياه وتحديد استعمالاتها. يجب احترام المعايير الصحية الملائمة لاستعمالها وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
	+	يجب أن تكون منابع التزويد بالماء في حالة جيدة من الصيانة.	-	3
+		يجب توفير الربط بالماء والصرف الصحي في جميع المساكن الخفيفة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الكهرباء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير الكهرباء ليلا ونهارا و7أيام/7 أيام.	A	-
+		يجب توفير لوحة كهربائية محمية لكل عشرين (20) موقعًا، بنسبة مقبس واحد (1) لكل موقع.	A	-
+		يجب ربط جميع المساكن الخفيفة بالكهرباء.	A	-
	+	يجب أن تكون اللوحات الكهربائية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير خدمة الإنترنت على مستوى كل المخيم. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل الجهة.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المساكن الخفيفة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على مساكن خفيفة، يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب توفير وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة تحت طلب الزبون. في حالة تخزينها، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة المسكن الخفيف. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة المسكن الخفيف بأكمله (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	-	3
+		يجب أن تتوفر جميع المساكن الخفيفة على مرحاض وحمام .	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية.	-	3

		2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.		
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	3
	+	يجب توصيل مصادر المياه بالماء الساخن والبارد.	-	3
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الداخل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الخارج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون نوافذ وزجاج وأبواب المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير خدمة الفطور وخدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يمكن توفير خدمة الفطور وخدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	4
	+	يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الخدمات بفضاءات الإطعام أو تقديم المشروبات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام أو تقديم المشروبات زيا موحدا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام أو تقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام أو تقديم المشروبات نظيفا ومعتنى به.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي:- إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛- أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛- قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛- سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛- الزي الملائم للسباحة؛- منع ولوج الحيوانات.	A	-
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	3
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	-	3
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات للألعاب و الترفيه :**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (على سبيل المثال: ملاعب خاصة بكرة المضرب ، كرة السلة، جولف صغير، ركوب الخيل...). في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب توفير منشط يشرف على البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	5
	+	يجب توفير المعدات اللازمة للبنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	5
	+	يجب أن تكون البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية ومعداتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون سياجات البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن توفر المؤسسة أنشطة ترفيهية للأطفال (أنشطة تعلم يدوية، نشاط رمي السهام الصغيرة، مكتبة...).	-	5
+		يجب توفير أنشطة ليلية (أجهزة صوتية مناسبة، ملهى ليلي، قاعة مسرح...).	-	5
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الإصلاح.	-	5
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون الأثاث والمعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأرضيات والملاعب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	جمع النفايات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن توفر المؤسسة حاويات للقمامة مزودة بأكياس بلاستيكية عازلة للماء بسعة دنيا تبلغ 75 لتر. يجب وضع الحاويات على مقربة من مواقع المخيمين وألا تتجاوز المسافة الفاصلة بينها 30 مترا .	A	-
	+	يجب تفريغ حاويات القمامة مرتين في اليوم على الأقل وتطهيرها بانتظام.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
+		يجب أن تتوفر علبة أو خزانة الإسعافات الأولية على :نظافة - تطهير:1. أقمشة منظفة (مناديل مبللة) بدون كحول، 2. قارورة كحول بنسبة 70 % لتطهير المعدات الصغيرة (مقصات، ملقط الشظايا ...)، 3. قارورة اثير لإزالة آثار الشريط اللاصق، 4. مطهر : جرعات لاستعمال وحيد.لدغات الحشرات - شظايا أجسام أخرى:1. ملقط الحشرات، 2. ملقط 3. مرهم مسكن خاص بلدغات الحشرات (تبعاً لتوصية الصيدلاني).الجروح - الحروق - النزيف:1. تشكيلة ضمادات فردية إطباقية لا تسبب حساسية، 2. تشكيلة ضمادات هيدروكلويد للحروق، 3. ضمادات (غير منسوجة) على شكل مثلث معقمة (96 سنتمتر/ 96سنتمتر/ 136 سنتمتر)، 4. ضمادات الشاش (4 متر/ 6 سنتمتر)، 5. كمادة باردة فورية، 6. ضمادة معقمة (10 سنتمتر / 10 سنتمتر)، 7. ضمادة معقمة (5 سنتمتر / 5 سنتمتر)، 8. ضمادات ضاغطة معقمة (8 سنتمتر/ 10 سنتمتر)، 9. لفافة من الضمادات اللاصقة التي لا تسبب حساسية، 10. مقص قماش، 11. دبابيس الأمان.حماية - نظافة:1. زوج قفازات لاستعمال وحيد، 2. قناع مرشح لحماية الفم لاستعمال وحيد، 3. غطاء عازل للحرارة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	A	3
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة.لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	A	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	A	-

3-9- المخيم من صنف 3 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الحجز:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت.	-	5
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف الفئات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - معلومات الاتصال.	-	3
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز للمؤسسة معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة لتأكيد الحجز.	-	2
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز للمؤسسة معلومات خاصة بالسياسة المعتمدة لإلغاء الحجز.	-	2
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مدخل المؤسسة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	3
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإعلان عن أوقات وفترات فتح المؤسسة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء للوقوف أو موقف خاص خارج مواقع الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون الموقف الخاص محميا من أشعة الشمس.	-	3
+		يجب أن تكون المواقع داخل الموقف الخاص منظمة وتتوفر على تشوير أرضي.	-	3
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة مؤمنا 24 ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يتوفر الموقف الخاص على إضاءة ليلية.	-	3
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على خدمة الحراسة 24 ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يكون موقف السيارات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل المؤسسة.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الممرات المخصصة للمركبات معبدة ومثبتة لتجنب الغبار والوحل.	-	4
+		يجب أن تجهز جوانب مسارات المرور بالأرصفة. ويجب تمييز ممر الراجلين بخطوط بيضاء.	-	4
+		يجب وضع رموز للممرات الداخلية للمركبات والراجلين وتزويدها بإضاءة ليلية.	-	4
+		يجب أن تكون حركة سير المركبات داخل المخيم مقننة.	A	-
+		يجب توفير تشوير لمواقع الإيواء و لمختلف الخدمات المقترحة للزبناء.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مواقع الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم لتحديد المواقع المخصصة لاستقبال الخيام والمقطورات وعربات التخييم أو المساكن المتنقلة للترفيه.	-	5
	+	يجب أن تكون مواقع الإيواء في حالة جيدة من الصيانة.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مكتب الاستقبال:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يتوفر مكتب الاستقبال على تشوير ملائم وعلى إضاءة ليلية.	A	-
	+	يجب أن يكون مبنى المكتب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإعلان عن مواقيت فتح مكتب الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة الحراسة خارج مواقيت فتح مكتب الاستقبال.	A	-
+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء مخصص لوصول الزبناء.	A	-
	+	في حالة وجود نباتات و/أو ورود طبيعية أو نباتات و/أو ورود اصطناعية، يجب أن تكون في حالة جيدة من العناية.	-	2
+		يجب أن تكون معدات مكتب الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون مكتب الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	A	-
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	4
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا أو مشخصا.	-	4
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	4
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدم الاستقبال نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف الفئات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب عرض وسيلة وطريقة الأداء بصفة دائمة ومقروءة.	A	-
+		يجب عرض النظام الداخلي للمؤسسة.	A	-
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال عند وصول الزبون ملفا يحتوي على الأقل على: خريطة المخيم مع تجسيد موقع الإيواء المكترى ولائحة الخدمات المقترحة وأوقات العمل.	-	4
+		يجب أن تضع المؤسسة رهن إشارة الزبون خزنة لإيداع الأمتعة النفيسة.	-	3
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون هاتف داخل أو خارج مكتب الاستقبال.	-	3
	+	يجب أن يكون مكتب الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3

+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل مكتب الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج و النوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المشتركة متصلة بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها. ويجب تزويد مقصورات المراحيض بباب مزود بنظام إغلاق داخلي ومصدر للمياه.	A	-
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للمراحيض المشتركة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات المراحيض وأحواض غسل الأيدي من الخارج.	-	4
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المشتركة.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) لغسل الأيدي مزود بالماء البارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	3
+		يجب توفير موزع للصابون السائل.	-	3
+		يجب توفير مجفف آلي للأيدي و/أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	-	3
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	4
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	-	4

	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	4
+		يجب أن تكون المراحيض المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حمامات برشاشة وأحواض لغسل الأيدي مشتركة :**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمرافق الصحية المشتركة المنفصلة للرجال وللنساء. ويجب ربط هذه المرافق بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات والجدران من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...)	-	5
+		يجب أن تكون أحواض غسل الأيدي المشتركة مزودة بمرآة وبالماء البارد.	A	-
+		يجب أن تكون أحواض غسل الأيدي الفردية مزودة بمرآة وبرف وبالماء البارد.	-	4
+		يجب تركيب موفر للمياه على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة على شكل مقصورات مزودة بأبواب بنظام إغلاق داخلي.	A	-
+		يجب على المؤسسة أن تجهز فضاءين لتغيير الملابس منفصلين لكل من الرجال والنساء مزودين بخزانات ومتصلين بالحمامات المشتركة .	A	-
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للحمامات برشاشة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات الحمامات برشاشة وفضاء تغيير الملابس من الخارج.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرافق الصحية المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات وتجهيزات ذات استعمال منزلي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون فضاء غسل الأواني، عند تواجده، مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
+		يجب أن يكون فضاء غسل الملابس، عند تواجده، مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء لغسل الأواني و/أو الملابس، يجب ربط التجهيزات 24ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام بالماء الساخن والبارد.	-	5
+		يجب توفير فضاء وتزويده بمقابس كهربائية من أجل استخدام المعدات الكهربائية الصغيرة (جهاز تسخين زجاجات الأطفال، مصفف الشعر...).	-	4
+		يجب توفير فضاءات لتنظيف الحيوانات الأليفة مع تزويدها بمصدر للمياه ونظام تصريف المياه العادمة.	-	4
+		يجب توفير فضاءات مجهزة لتصريف خزان المياه العادمة والمراحيض الكيميائية.	A	-
+		يجب تخصيص فضاء للوقوف مختلف عن الموقف الخاص بالسيارات و الفضاء الخاص بالاستقبال عند مدخل المخيم، من أجل تسهيل التصريف المباشر للمياه العادمة والمراحيض الكيميائية لعربات التخييم.	-	4
+		يجب أن تكون أرضيات وجدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...).	A	-
	+	يجب أن تكون الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون زجاج و مرايا الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون أرضيات الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون أسقف الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون جدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الماء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب توفير الماء الصالح للشرب ليلا ونهارا و7أيام/7أيام.	A	-
+		يجب توفير محطة منابع للمياه على الأقل لكل أربعين (40) موقعا. إذا لم تكن المياه صالحة للشرب، يجب الإشعار بذلك في كل مصدر للمياه وتحديد استعمالاتها. يجب احترام المعايير الصحية الملائمة لاستعمالها وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
	+	يجب أن تكون منابع التزويد بالماء في حالة جيدة من الصيانة.	-	3
+		يجب توفير الربط بالماء والصرف الصحي في جميع المساكن الخفيفة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الكهرباء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير الكهرباء ليلا ونهارا و7أيام/7 أيام.	A	-
+		يجب توفير لوحة كهربائية محمية لكل ثلاثين (30) موقعًا، بنسبة مقبس واحد (1) لكل موقع.	A	-
+		يجب ربط جميع المساكن الخفيفة بالكهرباء.	A	-
	+	يجب أن تكون اللوحات الكهربائية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير خدمة الإنترنت على مستوى كل المخيم. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل الجهة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المساكن الخفيفة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على مساكن خفيفة، يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-

+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب توفير وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة تحت طلب الزبون. في حالة تخزينها، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	4
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة المسكن الخفيف. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة المسكن الخفيف بأكمله (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	A	-
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	-	3
+		يجب أن تتوفر جميع المساكن الخفيفة على مرحاض وحمام .	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	3
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	3
	+	يجب توصيل مصادر المياه بالماء الساخن والبارد.	-	3

+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الداخل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الخارج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون نوافذ وزجاج وأبواب المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة الفطور وخدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يمكن توفير خدمة الفطور وخدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	3
	+	يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
	+	يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الخدمات بفضاءات الإطعام أو تقديم المشروبات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات غير تلك المتعلقة بوجبات الفطور. يجب أن يكون عرض الأثمنة ببطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب أن يرتدي مستخدمو خدمة فضاء الإطعام أو تقديم المشروبات زيا موحدا.	-	3

	+	يجب أن يحمل مستخدمو خدمة فضاء الإطعام أو تقديم المشروبات شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدمي خدمة فضاء الإطعام أو تقديم المشروبات نظيفا ومعتنى به.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح داخلي و/أو خارجي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح الداخلي و/أو الخارجي. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
+		يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
+		يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
+		يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - إذا كان المسبح مفتوحا لغير المقيمين أو مخصصا للمقيمين فقط؛ - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	A	-
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	A	-
	+	يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسابح الخارجية.	-	2
	+	يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-

	+	يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	-	3
	+	يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات للألعاب و الترفيه :**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (على سبيل المثال: ملاعب خاصة بكرة المضرب ، كرة السلة، جولف صغير، ركوب الخيل...). في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
	+	يجب توفير منشط يشرف على البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	5
	+	يجب توفير المعدات اللازمة للبنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	5
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	5
	+	يجب أن تكون البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية ومعداتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون سياجات البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن توفر المؤسسة أنشطة ترفيهية للأطفال (أنشطة تعلم يدوية، نشاط رمي السهام الصغيرة، مكتبة...).	-	5
+		يجب توفير أنشطة ليلية (أجهزة صوتية مناسبة، ملهى ليلي، قاعة مسرح...).	-	5
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الإصلاح.	-	5
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون الأثاث والمعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون الأرضيات والملاعب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**جمع النفايات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن توفر المؤسسة حاويات للقمامة مزودة بأكياس بلاستيكية عازلة للماء بسعة دنيا تبلغ 75 لتر.يجب وضع الحاويات على مقربة من مواقع المخيمين وألا تتجاوز المسافة الفاصلة بينها 40 مترا .	A	-
	+	يجب تفريغ حاويات القمامة مرتين في اليوم على الأقل وتطهيرها بانتظام.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الرعاية الطبية:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
+		يجب أن تتوفر علبة أو خزانة الإسعافات الأولية على : نظافة - تطهير: 1. أقمشة منظفة (مناديل مبللة) بدون كحول، 2. قارورة كحول بنسبة 70 % لتطهير المعدات الصغيرة (مقصات، ملقط الشظايا ...)، 3. قارورة اثير لإزالة آثار الشريط اللاصق، 4. مطهر : جرعات لاستعمال وحيد. لدغات الحشرات - شظايا أجسام أخرى: 1. ملقط الحشرات، 2. ملقط 3. مرهم مسكن خاص بلدغات الحشرات (تبعاً لتوصية الصيدلاني). الجروح - الحروق - النزيف: 1. تشكيلة ضمادات فردية إطباقية لا تسبب حساسية، 2. تشكيلة ضمادات هيدروكلويد للحروق، 3. ضمادات (غير منسوجة) على شكل مثلث معقمة (96 سنتمتر/ 96سنتمتر/ 136 سنتمتر)، 4. ضمادات الشاش (4 متر/ 6 سنتمتر)، 5. كمادة باردة فورية، 6. ضمادة معقمة (10 سنتمتر / 10 سنتمتر)، 7. ضمادة معقمة (5 سنتمتر / 5 سنتمتر)، 8. ضمادات ضاغطة معقمة (8 سنتمتر/ 10 سنتمتر)، 9. لفافة من الضمادات اللاصقة التي لا تسبب حساسية، 10. مقص قماش، 11. دبابيس الأمان. حماية - نظافة: 1. زوج قفازات لاستعمال وحيد، 2. قناع مرشح لحماية الفم لاستعمال وحيد، 3. غطاء عازل للحرارة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	A	-
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بنظام طرادة المياه بالضغط.	A	-
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة المنفصلة للرجال والنساء مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

4-9- المخيم من صنف نجمتين :

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الحجز:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت.	-	3
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف الفئات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - معلومات الاتصال.	-	2
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**مدخل المؤسسة:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	2
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإعلان عن أوقات وفترات فتح المؤسسة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**فضاء للوقوف أو موقف خاص خارج مواقع الإيواء:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون الموقف الخاص محميا من أشعة الشمس.	-	2

+		يجب أن تكون المواقع داخل الموقف الخاص منظمة وتتوفر على تشوير أرضي.	-	2
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة مؤمنا 24 ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يتوفر الموقف الخاص على إضاءة ليلية.	-	2
	+	يجب أن تتوفر المؤسسة على خدمة الحراسة 24 ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام.	A	-
	+	يجب أن يكون موقف السيارات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مساحات خضراء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل المؤسسة.	-	4
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الممرات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون الممرات المخصصة للمركبات معبدة ومثبتة لتجنب الغبار والوحل.	-	3
+		يجب أن تجهز جوانب مسارات المرور بالأرصفة. ويجب تمييز ممر الراجلين بخطوط بيضاء.	-	3
+		يجب وضع رموز للممرات الداخلية للمركبات والراجلين وتزويدها بإضاءة ليلية.	-	3
+		يجب أن تكون حركة سير المركبات داخل المخيم مقننة.	A	-
+		يجب توفير تشوير لمواقع الإيواء و لمختلف الخدمات المقترحة للزبناء.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مواقع الإيواء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم لتحديد المواقع المخصصة لاستقبال الخيام والمقطورات وعربات التخييم أو المساكن المتنقلة للترفيه.	-	4
	+	يجب أن تكون مواقع الإيواء في حالة جيدة من الصيانة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مكتب الاستقبال:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتوفر مكتب الاستقبال على تشوير ملائم وعلى إضاءة ليلية.	A	-
	+	يجب أن يكون مبنى المكتب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب الإعلان عن مواقيت فتح مكتب الاستقبال.	A	-
	+	يجب أن توفر المؤسسة خدمة الحراسة خارج مواقيت فتح مكتب الاستقبال.	A	-

+		يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء مخصص لوصول الزبناء.	A	-
+		يجب أن تكون معدات مكتب الاستقبال من الحواسيب والفاكس والآلات الناسخة والماسح الضوئي وأسلاك الحواسيب غير مرئية باستثناء الشاشات ولوحات المفاتيح.	-	2
+		يجب أن يكون مكتب الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.	-	3
	+	يجب أن يتكلم مستخدم الاستقبال لغة أجنبية واحدة على الأقل.	-	3
	+	يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا أو مشخصا.	-	3
	+	يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	-	3
	+	يجب أن يكون زي ومظهر مستخدم الاستقبال نظيفا ومعتنىً به.	-	3
	+	يجب عرض أثمنة مختلف الفئات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب عرض وسيلة وطريقة الأداء بصفة دائمة ومقروءة.	A	-
+		يجب عرض النظام الداخلي للمؤسسة.	A	-
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال عند وصول الزبون ملفا يحتوي على الأقل على: خريطة المخيم مع تجسيد موقع الإيواء المكترى ولائحة الخدمات المقترحة وأوقات العمل.	-	3
	+	يجب أن يكون مكتب الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل مكتب الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج و النوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	A	-

+		يجب أن تكون المراحيض المشتركة متصلة بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها. ويجب تزويد مقصورات المراحيض بباب مزود بنظام إغلاق داخلي ومصدر للمياه.	A	-
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للمراحيض المشتركة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات المراحيض وأحواض غسل الأيدي من الخارج.	-	3
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المشتركة.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) لغسل الأيدي مزود بالماء البارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	-	2
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	3
+		يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	حمامات برشاشة وأحواض لغسل الأيدي مشتركة :	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير تشوير ملائم للمرافق الصحية المشتركة المنفصلة للرجال وللنساء. ويجب ربط هذه المرافق بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات والجدران من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...)	-	4
+		يجب أن تكون أحواض غسل الأيدي المشتركة مزودة بمرآة وبالماء البارد.	A	-
+		يجب أن تكون أحواض غسل الأيدي الفردية مزودة بمرآة وبرف وبالماء البارد.	-	3
+		يجب تركيب موفر للمياه على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة على شكل مقصورات مزودة بأبواب بنظام إغلاق داخلي.	-	3
+		يجب على المؤسسة أن تجهز فضاءين لتغيير الملابس منفصلين لكل من الرجال والنساء مزودين بخزانات ومتصلين بالحمامات المشتركة .	-	3
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للحمامات برشاشة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات الحمامات برشاشة وفضاء تغيير الملابس من الخارج.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون المرافق الصحية المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات وتجهيزات ذات استعمال منزلي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون فضاء غسل الأواني، عند تواجده، مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
+		يجب أن يكون فضاء غسل الملابس، عند تواجده، مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء لغسل الأواني و/أو الملابس، يجب ربط التجهيزات 24ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام بالماء الساخن والبارد.	-	4

+		يجب توفير فضاء وتزويده بمقابس كهربائية من أجل استخدام المعدات الكهربائية الصغيرة (جهاز تسخين زجاجات الأطفال، مصفف الشعر...).	-	3
+		يجب توفير فضاءات مجهزة لتصريف خزان المياه العادمة والمراحيض الكيميائية.	A	-
+		يجب أن تكون أرضيات وجدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...).	A	-
	+	يجب أن تكون الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون زجاج و مرايا الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون أرضيات الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون أسقف الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون جدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الماء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير الماء الصالح للشرب ليلا ونهارا و7أيام/7أيام.	A	-
+		يجب توفير محطة منابع للمياه على الأقل لكل أربعين (40) موقعا. إذا لم تكن المياه صالحة للشرب، يجب الإشعار بذلك في كل مصدر للمياه وتحديد استعمالاتها. يجب احترام المعايير الصحية الملائمة لاستعمالها وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
	+	يجب أن تكون منابع التزويد بالماء في حالة جيدة من الصيانة.	-	3
+		يجب توفير الربط بالماء والصرف الصحي في جميع المساكن الخفيفة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الكهرباء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير الكهرباء ليلا ونهارا و7أيام/7 أيام.	A	-

+		يجب توفير لوحة كهربائية محمية لكل ثلاثين (30) موقعًا، بنسبة مقبس واحد (1) لكل موقع.	A	-
+		يجب ربط جميع المساكن الخفيفة بالكهرباء.	A	-
	+	يجب أن تكون اللوحات الكهربائية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الإنترنت:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير خدمة الإنترنت على مستوى كل المخيم. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل الجهة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المساكن الخفيفة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على مساكن خفيفة، يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب توفير وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة تحت طلب الزبون.في حالة تخزينها، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	3
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة المسكن الخفيف. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة المسكن الخفيف بأكمله (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	A	-
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	-	3
+		يجب أن تتوفر جميع المساكن الخفيفة على مرحاض وحمام .	-	2
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	2

	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	2
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	2
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	2
	+	يجب توصيل مصادر المياه بالماء الساخن والبارد.	-	2
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	-	2
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الداخل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الخارج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون نوافذ وزجاج وأبواب المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات للألعاب و الترفيه :**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (على سبيل المثال: ملاعب خاصة بكرة المضرب ، كرة السلة، جولف صغير، ركوب الخيل...). في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
	+	يجب توفير منشط يشرف على البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	4
	+	يجب توفير المعدات اللازمة للبنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	4

	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	4
	+	يجب أن تكون البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية ومعداتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون سياجات البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن توفر المؤسسة أنشطة ترفيهية للأطفال (أنشطة تعلم يدوية، نشاط رمي السهام الصغيرة، مكتبة...).	-	4
+		يجب توفير أنشطة ليلية (أجهزة صوتية مناسبة، ملهى ليلي، قاعة مسرح...).	-	4
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الإصلاح.	-	4
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الأثاث والمعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون الأرضيات والملاعب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**جمع النفايات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن توفر المؤسسة حاويات للقمامة مزودة بأكياس بلاستيكية عازلة للماء بسعة دنيا تبلغ 75 لتر. يجب وضع الحاويات على مقربة من مواقع المخيمين وألا تتجاوز المسافة الفاصلة بينها 40 مترا .	A	-
	+	يجب تفريغ حاويات القمامة مرتين في اليوم على الأقل وتطهيرها بانتظام.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-
+		يجب أن تتوفر علبة أو خزانة الإسعافات الأولية على :نظافة - تطهير:1. أقمشة منظفة (مناديل مبللة) بدون كحول، 2. قارورة كحول بنسبة 70 % لتطهير المعدات الصغيرة (مقصات، ملقط الشظايا ...)، 3. قارورة اثير لإزالة آثار الشريط اللاصق، 4. مطهر : جرعات لاستعمال وحيد.لدغات الحشرات - شظايا أجسام أخرى:1. ملقط الحشرات، 2. ملقط 3. مرهم مسكن خاص بلدغات الحشرات (تبعاً لتوصية الصيدلاني).الجروح - الحروق - النزيف:1. تشكيلة ضمادات فردية إطباقية لا تسبب حساسية، 2. تشكيلة	A	-

		ضمادات هيدروكلويد للحروق، 3. ضمادات (غير منسوجة) على شكل مثلث معقمة (96 سنتمتر/ 96سنتمتر/ 136 سنتمتر)، 4. ضمادات الشاش (4 متر/ 6 سنتمتر)، 5. كمادة باردة فورية، 6. ضمادة معقمة (10 سنتمتر / 10 سنتمتر)، 7. ضمادة معقمة (5 سنتمتر / 5 سنتمتر)، 8. ضمادات ضاغطة معقمة (8 سنتمتر/ 10 سنتمتر)، 9. لفافة من الضمادات اللاصقة التي لا تسبب حساسية، 10. مقص قماش، 11. دبابيس الأمان.حماية - نظافة:1. زوج قفازات لاستعمال وحيد، 2. قناع مرشح لحماية الفم لاستعمال وحيد، 3. غطاء عازل للحرارة.		
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	3
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	-	4
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء، في حالة توفيرها، مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-
+		عندما تتوفر المؤسسة على حمامات برشاشة منفصلة للرجال والنساء، يجب أن تكون مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة.لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة. يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

5-9- المخيم من صنف نجمة واحدة :

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**الحجز:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير إمكانية الحجز عبر الهاتف أو عبر الإنترنت.	-	3
+		يجب أن تقدم وسيلة الحجز معلومات مفيدة تخص: - النوع والصنف الرسمي الممنوح للمؤسسة؛ - أثمنة مختلف الفئات الإيوائية؛ - تفاصيل الضرائب التي يتم فرضها على الزبون؛ - معلومات حول موقع المؤسسة؛ - الخدمات الأساسية المقدمة من طرف المؤسسة؛ - معلومات الاتصال.	-	2
	+	يجب أن ترسل المؤسسة تأكيد الحجز في أجل لا يتعدى 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس أو رسالة نصية، مع الإشارة إلى بيانات الحجز: مدة الحجز وفئة الإيواء والثمن مع احتساب الرسوم.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**مدخل المؤسسة:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مجهزا بنظام مراقبة بالفيديو مشغلا ومركبا وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	-	2
+		يجب توفير جهاز لكشف المعادن عند مدخل المؤسسة.	-	2
+		يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
+		يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب الإعلان عن أوقات وفترات فتح المؤسسة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	**فضاء للوقوف أو موقف خاص خارج مواقع الإيواء:**	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن يكون مدخل المؤسسة مؤمنا 24 ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام.	A	-

مساحات خضراء:	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل المؤسسة.	+	-	3
يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	+	-	2
الممرات:	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب أن تكون الممرات المخصصة للمركبات معبدة ومثبتة لتجنب الغبار والوحل.		-	2
يجب أن تجهز جوانب مسارات المرور بالأرصفة. ويجب تمييز ممر الراجلين بخطوط بيضاء.		-	2
يجب وضع رموز للممرات الداخلية للمركبات والراجلين وتزويدها بإضاءة ليلية.		-	2
يجب أن تكون حركة سير المركبات داخل المخيم مقننة.		A	-
يجب توفير تشوير لمواقع الإيواء و لمختلف الخدمات المقترحة للزبناء.		A	-
مواقع الإيواء:	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب توفير تشوير ملائم لتحديد المواقع المخصصة لاستقبال الخيام والمقطورات وعربات التخييم أو المساكن المتنقلة للترفيه.		-	3
يجب أن تكون مواقع الإيواء في حالة جيدة من الصيانة.	+	-	2
مكتب الاستقبال:	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب أن يتوفر مكتب الاستقبال على تشوير ملائم وعلى إضاءة ليلية.		A	-
يجب أن يكون مبنى المكتب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	+	-	2
يجب الإعلان عن مواقيت فتح مكتب الاستقبال.		A	-
يجب أن توفر المؤسسة خدمة الحراسة خارج مواقيت فتح مكتب الاستقبال.	+	A	-
يجب تقديم خدمة الاستقبال من أجل تسجيل الدخول، خلف منضدة أو أمام مكتب أو في فضاء مخصص لوصول الزبناء.		A	-
يجب أن يكون مكتب الاستقبال مجهزا بطاولات قهوة وكراسي و/أو مقاعد، كنبات أو أرائك.		-	2
يجب أن يرتدي مستخدم الاستقبال زيا موحدا أو مشخصا.	+	-	2
يجب أن يحمل مستخدم الاستقبال شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلم بها.	+	-	2
يجب أن يكون زي ومظهر مستخدم الاستقبال نظيفا ومعتنىً به.	+	-	2

	+	يجب عرض أثمنة مختلف الفئات الإيوائية حصريا بالعملة المغربية. يجب أن يكون إعلان الأثمنة مقروءا للزبون باستمرار. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
	+	يجب عرض وسيلة وطريقة الأداء بصفة دائمة ومقروءة.	A	-
+		يجب عرض النظام الداخلي للمؤسسة.	A	-
	+	يجب أن يقدم مستخدم الاستقبال عند وصول الزبون ملفا يحتوي على الأقل على: خريطة المخيم مع تجسيد موقع الإيواء المكترى ولائحة الخدمات المقترحة وأوقات العمل.	-	2
	+	يجب أن يكون مكتب الاستقبال نظيفا ومرتبا.	-	2
+		يجب أن تكون المعدات والتجهيزات داخل مكتب الاستقبال في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج و النوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المراحيض المشتركة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	A	-
+		يجب أن تكون المراحيض المشتركة متصلة بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها. ويجب تزويد مقصورات المراحيض بباب مزود بنظام إغلاق داخلي ومصدر للمياه.	A	-
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للمراحيض المشتركة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات المراحيض وأحواض غسل الأيدي من الخارج.	-	2
+		يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض المشتركة.	A	-
+		يجب توفير حوض واحد (1) لغسل الأيدي مزود بالماء البارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	2
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-

+	يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
	+ يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+	يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	-	2
+	يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	-	2
	+ يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	-	2
+	يجب أن تكون المراحيض المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+	يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+	يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+	يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+	يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+	يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**حمامات برشاشة وأحواض لغسل الأيدي مشتركة :**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير تشوير ملائم للمرافق الصحية المشتركة المنفصلة للرجال وللنساء. ويجب ربط هذه المرافق بقنوات الصرف الصحي الموجودة أو التي يجب إنشاؤها.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات والجدران من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...)	-	3
+		يجب أن تكون أحواض غسل الأيدي المشتركة مزودة بمرآة وبالماء البارد.	A	-
+		يجب أن تكون أحواض غسل الأيدي الفردية مزودة بمرآة وبرف وبالماء البارد.	-	2
+		يجب تركيب موفر للمياه على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	2
+		يجب أن تكون الحمامات برشاشة على شكل مقصورات مزودة بأبواب بنظام إغلاق داخلي.	-	2
+		يجب على المؤسسة أن تجهز فضاءين لتغيير الملابس منفصلين لكل من الرجال والنساء مزودين بخزانات ومتصلين بالحمامات المشتركة .	-	2
+		يجب أن يزود المدخل الرئيسي للحمامات برشاشة بنظام إغلاق تلقائي أو ممر لا يسمح برؤية مقصورات الحمامات برشاشة وفضاء تغيير الملابس من الخارج.	-	2
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

+		يجب أن تكون المرافق الصحية المشتركة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاءات وتجهيزات ذات استعمال منزلي:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون فضاء غسل الأواني، عند تواجده، مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
+		يجب أن يكون فضاء غسل الملابس، عند تواجده، مجهزا بأحواض مثبتة ومزودا بالماء البارد ومربوطا بقنوات تصريف المياه العادمة.	A	-
	+	عندما تتوفر المؤسسة على فضاء لغسل الأواني و/أو الملابس، يجب ربط التجهيزات 24ساعة/24 ساعة و 7أيام/7 أيام بالماء الساخن والبارد.	-	2
+		يجب توفير فضاءات مجهزة لتصريف خزان المياه العادمة والمراحيض الكيميائية.	A	-
+		يجب أن تكون أرضيات وجدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، من مواد سهلة التنظيف (زليج، بلاط قابل للغسل: طلاء أو نوع خاص من الاسمنت...).	A	-
	+	يجب أن تكون الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن يكون زجاج و مرايا الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون أرضيات الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون أسقف الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون جدران الفضاءات الخاصة بالاستعمال المنزلي، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الماء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير الماء الصالح للشرب ليلا ونهارا و7أيام/7أيام.	A	-

+		يجب توفير محطة منابع للمياه على الأقل لكل أربعين (40) موقعا. إذا لم تكن المياه صالحة للشرب، يجب الإشعار بذلك في كل مصدر للمياه وتحديد استعمالاتها. يجب احترام المعايير الصحية الملائمة لاستعمالها وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
	+	يجب أن تكون منابع التزويد بالماء في حالة جيدة من الصيانة.	-	2
+		يجب توفير الربط بالماء والصرف الصحي في جميع المساكن الخفيفة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الكهرباء:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير الكهرباء ليلا ونهارا و7أيام/7 أيام.	A	-
+		يجب توفير لوحة كهربائية محمية لكل ثلاثين (30) موقعًا، بنسبة مقبس واحد (1) لكل موقع.	A	-
+		يجب ربط جميع المساكن الخفيفة بالكهرباء.	A	-
	+	يجب أن تكون اللوحات الكهربائية في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المساكن الخفيفة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+	+	عندما تتوفر المؤسسة على مساكن خفيفة، يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	2
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 190x140 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 190x80 سنتيمترا.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب وضع وسادة نظيفة وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، لا تقبل الوسادة الطويلة دون وسادة.	A	-
	+	يجب توفير وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة تحت طلب الزبون. في حالة تخزينها، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	2
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) على الأقل لإضاءة المسكن الخفيف. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-

	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
	+	يجب أن تنير مصادر الإضاءة المسكن الخفيف بأكمله (لا يسمح بوجود أماكن مظلمة).	A	-
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي.	-	3
+		يجب أن تتوفر جميع المساكن الخفيفة على مرحاض وحمام .	-	2
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	2
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	2
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	-	2
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	-	2
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يمكن أن تكون من الزجاج أو من البلاستيك.	-	2
	+	يجب توصيل مصادر المياه بالماء الساخن والبارد.	-	2
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	-	2
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الداخل في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون المساكن الخفيفة من الخارج في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب أن تكون نوافذ وزجاج وأبواب المساكن الخفيفة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	فضاءات للألعاب و الترفيه :	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يمكن أن تتوفر المؤسسة على بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (على سبيل المثال: ملاعب خاصة بكرة المضرب ، كرة السلة، جولف صغير، ركوب الخيل...). في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
	+	يجب توفير منشط يشرف على البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	3
	+	يجب توفير المعدات اللازمة للبنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	3
	+	يجب عرض أوقات فتح وإغلاق البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية.	-	3
	+	يجب أن تكون البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية ومعداتها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون سياجات البنيات المخصصة للأنشطة الرياضية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن توفر المؤسسة أنشطة ترفيهية للأطفال (أنشطة تعلم يدوية، نشاط رمي السهام الصغيرة، مكتبة...).	-	3
+		يجب توفير أنشطة ليلية (أجهزة صوتية مناسبة، ملهى ليلي، قاعة مسرح...).	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الإصلاح.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات التنشيط في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون الأثاث والمعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون الأرضيات والملاعب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**جمع النفايات:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن توفر المؤسسة حاويات للقمامة مزودة بأكياس بلاستيكية عازلة للماء بسعة دنيا تبلغ 75 لتر. يجب وضع الحاويات على مقربة من مواقع المخيمين وألا تتجاوز المسافة الفاصلة بينها 40 مترا .	A	-
	+	يجب تفريغ حاويات القمامة مرتين في اليوم على الأقل وتطهيرها بانتظام.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الرعاية الطبية:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير علبة أو خزانة إسعافات أولية، تتوفر على المستلزمات الضرورية لتقديم الإسعافات الأولية.	A	-

+		يجب أن تتوفر علبة أو خزانة الإسعافات الأولية على : نظافة - تطهير: 1. أقمشة منظفة (مناديل مبللة) بدون كحول، 2. قارورة كحول بنسبة 70 % لتطهير المعدات الصغيرة (مقصات، ملقط الشظايا ...)، 3. قارورة اثير لإزالة آثار الشريط اللاصق، 4. مطهر : جرعات لاستعمال وحيد. لدغات الحشرات - شظايا أجسام أخرى: 1. ملقط الحشرات، 2. ملقط 3. مرهم مسكن خاص بلدغات الحشرات (تبعاً لتوصية الصيدلاني). الجروح - الحروق - النزيف: 1. تشكيلة ضمادات فردية إطباقية لا تسبب حساسية، 2. تشكيلة ضمادات هيدروكلويد للحروق، 3. ضمادات (غير منسوجة) على شكل مثلث معقمة (96 سنتمتر/ 96سنتمتر/ 136 سنتمتر)، 4. ضمادات الشاش (4 متر/ 6 سنتمتر)، 5. كمادة باردة فورية، 6. ضمادة معقمة (10 سنتمتر / 10 سنتمتر)، 7. ضمادة معقمة (5 سنتمتر / 5 سنتمتر)، 8. ضمادات ضاغطة معقمة (8 سنتمتر/ 10 سنتمتر)، 9. لفافة من الضمادات اللاصقة التي لا تسبب حساسية، 10. مقص قماش، 11. دبابيس الأمان. حماية - نظافة: 1. زوج قفازات لاستعمال وحيد، 2. قناع مرشح لحماية الفم لاستعمال وحيد، 3. غطاء عازل للحرارة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**فضاء المستخدمين:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تكون قاعة الطعام مجهزة بكراسي أو بأرائك.	-	2
+		يجب أن يكون الأثاث، خاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
+		يجب توفير خزانات أو دواليب فردية تقفل بالمفتاح للمستخدمين والمتدربين بمستودعات الملابس.	-	3
+		يجب أن تكون المراحيض المنفصلة للرجال والنساء، في حالة توفيرها، مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة. يجب أن تكون المراحيض مزودة بطرادة المياه بالضغط.	A	-

+		عندما تتوفر المؤسسة على حمامات برشاشة منفصلة للرجال والنساء، يجب أن تكون مزودة بأبواب يمكن إغلاقها من داخل المقصورة.	A	-
		لا تقبل الستائر على مستوى الحمامات برشاشة.		
		يجب أن تكون الحمامات برشاشة مزودة بالماء الساخن والبارد باستمرار.		
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-
+		يجب أن تكون المعدات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران بفضاء المستخدمين في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

قرار مشترك لوزير الداخلية ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 986.24 صادر في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024) بتحديد معايير تصنيف المطعم السياحي ونموذج استمارة المعايير الدنيا.

وزير الداخلية،

ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني،

بناء على المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، لا سيما المادتين 42 و43 منه،

قررا ما يلي :

المادة الأولى

تطبيقا للمادتين 42 و43 من المرسوم المشار إليه أعلاه رقم 2.23.441 بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، يحدد في الملحقين المرفقين بهذا القرار المشترك، ما يلي :

- الملحق رقم 1: المعايير الدنيا القياسية والوظيفية وتلك المتعلقة بحفظ الصحة وإنتاج الخدمات والاستغلال ؛

- الملحق رقم 2: نموذج استمارة المعايير الدنيا القياسية والوظيفية وتلك المتعلقة بحفظ الصحة وإنتاج الخدمات والاستغلال.

المادة الثانية

ينشر هذا القرار المشترك بالجريدة الرسمية.

وحرر بالرباط في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024).

وزير الداخلية،
الإمضاء : عبد الوافي لفتيت.

وزيرة السياحة والصناعة التقليدية
والاقتصاد الاجتماعي والتضامني،
الإمضاء : فاطمة الزهراء عمور.

*

* *

الملحق رقم 1 :
المعايير الدنيا القياسية والوظيفية وتلك المتعلقة بحفظ الصحة وإنتاج الخدمات والاستغلال

المعايير الدنيا القياسية والوظيفية وتلك المتعلقة بحفظ الصحة وإنتاج الخدمات والاستغلال للمطعم السياحي

تنقسم المعايير الدنيا القياسية والوظيفية وتلك المتعلقة بحفظ الصحة وإنتاج الخدمات والاستغلال إلى معايير إلزامية ومعايير تكميلية.

يجب على المطعم السياحي التقيد بنسبة 100% من المعايير الإلزامية السالفة الذكر و70% على الأقل من مجموع نقاط المعايير التكميلية السالفة الذكر.

يرمز للمعايير الإلزامية بالرمز "A"، ويرمز للمعايير التكميلية بالرمز "B". وتمنح لكل معيار تكميلي نقطة مطابقة له لأجل احتساب مجموع نقاط المعايير التكميلية.

لا يعتد في حساب مجموع النقاط، المعايير المنبثقة عن معيار رئيسي لا يتوفر عليه المطعم المعني.

1- المعايير الدنيا القياسية والوظيفية وتلك المتعلقة بإنتاج الخدمات والاستغلال

المعايير	نوع المعايير	
العلامة الخارجية والواجهة:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب أن تتوفر المؤسسة على علامة خارجية تمكن من التعرف بوضوح على المؤسسة.	A	-
يجب أن تكون العلامة الخارجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
يجب أن تتوفر العلامة الخارجية على إضاءة ليلية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
يجب أن يتوفر مدخل المؤسسة على إضاءة ليلية.	-	4
يجب أن تكون مختلف الواجهات المرئية للمؤسسة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
مدخل المؤسسة:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب على المؤسسة توفير خدمة الحراسة عند المدخل.	-	4
يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة مستقلا تماما عن مدخل أي وحدة سكنية.	A	-
يجب أن يكون المدخل الرئيسي للمؤسسة محميا من تقلبات الطقس.	-	3
يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
قاعة الإطعام:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب ألا تقل مساحة فضاء الإطعام عن 1,20 مترا مربعا لكل مقعد.	A	-
يجب ألا تقل المساحة الفاصلة بين الطاولات عن 0,5 مترا.	A	-
يجب أن تكون المؤسسة مفتوحة في وجه الزبناء 7 أيام/7 أيام.	-	4
يمكن توفير خدمة الغذاء وخدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	-	4

يجب توفير خدمة الغذاء أو خدمة العشاء في فضاء أو فضاءات الإطعام 7أيام/7 أيام.	A	-
يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات. يجب أن يكون عرض الأثمنة في بطاقة الطعام والمشروبات بالعملة المغربية. يجب الإشارة إلى مبلغ الضرائب والخدمات التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
يجب توفير بطاقة الطعام والمشروبات بلغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
يجب منع التدخين بفضاءات الإطعام مع إمكانية توفير منطقة معزولة مخصصة للمدخنين.	-	4
يجب أن تكون درجة الحرارة بالفضاء المغلق المخصص للإطعام محصورة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	4
يجب تركيب نظام استخراج الهواء أو تهوية لمنع انتشار رائحة التدخين وروائح الطبخ و/أو روائح التحضيرات في القاعة، بالفضاءات المغلقة.	-	4
يجب أن يكون الأثاث، وخاصة الطاولات والكراسي، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تترك مسافة 1,5 متر بين محطات أو وحدات الخدمة و/أو التوزيع والطاولات المخصصة للزبناء.	-	3
يجب وضع الكراسي المرتفعة المخصصة للأطفال الصغار رهن إشارة الزبناء.	-	2
يجب أن تكون الحجرات أو أماكن الخدمة المخصصة للمستخدمين غير مرئية من قبل الزبناء.	-	3
يجب أن تكون مصادر الإضاءة في حالة جيدة من الإصلاح .	A	-
يجب أن تكون مصادر الإضاءة نظيفة.	A	-
يجب أن تكون اللوحات والمنحوتات أو أي زينة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
يجب أن تكون الستائر الشفافة والأقمشة المعلقة والستائر الرأسية، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
يجب أن يكون الزجاج والمرايا، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
فن وضع الطاولة في فضاءات الإطعام:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب أن تكون الأواني في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

يجب أن تكون السكاكين والشوكات والملاعق في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الأواني الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون أغطية الطاولة (مفارش الطاولة، مفارش الصحون، مفارش أخرى ...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب توفير مناديل ورقية.	A	-
يجب أن تكون مناديل الطاولة قماشية.	-	4
الخدمات المتعلقة بالبوفيه:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يمكن توفير خدمة البوفيه داخل فضاءات الإطعام. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
يجب توفير لوحات زجاجية واقية من الروائح لحماية الأكلات الباردة والحلويات.	-	4
يجب توفير سخانات الأطباق بأغطية منزلقة أو يتم فتحها أوتوماتيكياً بنظام الأشعة تحت الحمراء.	-	4
يجب أن تكون جميع الأسلاك الكهربائية الموجودة على البوفيهات أو بالقرب منها غير مرئية. يجب ألا تكون هناك أسلاك كهربائية تعبر قاعة الخدمة.	-	4
يجب تخزين الصحون المخصصة للبوفيه على علو لا يقل عن 70 سنتيمترا من الأرض.	-	3
المستخدمون بفضاءات الإطعام:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب أن يكون المستخدمون متواجدين بصفة دائمة ويجب أن يتكلموا لغة أجنبية واحدة على الأقل.	A	-
يجب أن يرتدي المستخدمون زيا موحدا وأن يكون مظهر المستخدمين نظيفا ومعتنى به مع احترام قواعد النظافة المتعلقة بالجسم والهندام.	A	-
يجب أن يحمل المستخدمون شارة تحمل الاسم الشخصي و/أو الاسم العائلي والوظيفة واللغات التي يتكلمون بها.	-	3
يجب أن يكون المستخدمون مبتسمين ومؤدبين ورهن الإشارة.		5
يجب على المستخدمين تجنب الحديث فيما بينهم أمام الزبناء إلا عند ضرورة الخدمة.		5
يجب على المستخدمين تجنب الاطلاع على الهواتف النقالة أو استعمال الأجهزة الإلكترونية الموضوعة رهن إشارتهم إلا عند ضرورة الخدمة.		5
يجب على المستخدمين تتبع رضى الزبون.		5

التنشيط:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
يجب توفير تنشيط بواسطة أجهزة موسيقية.	-	3
يجب توفير تنشيط بواسطة مجموعة موسيقية.	-	5
المرافق الصحية والمراحيض:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب توفير مراحيض مخصصة للرجال ومراحيض مخصصة للنساء، مع استعمال تشوير ملائم.	A	-
يجب فصل أقسام (مقصورة المرحاض وحوض غسل الأيدي) كليا بالنسبة للمراحيض المخصصة للرجال والمراحيض المخصصة للنساء.	A	-
يجب توفير نظام إغلاق من الداخل لكل باب من أبواب الأقسام المنفصلة.	A	-
يجب ألا تكون أبواب المراحيض موجهة مباشرة لقاعة الإطعام.	-	4
يجب أن يكون استخراج الهواء عبر نافذة أو عبر تهوية ميكانيكية متحكم فيها داخل جميع المراحيض.	-	5
يجب أن تكون التهوية الميكانيكية المتحكم فيها و/أو النافذة داخل جميع الحجرات والأجزاء المشتركة في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	5
يجب توفير أحواض لغسل الأيدي مزودة بالماء البارد والساخن وبمصدر ضوئي وبمرآة.	A	-
يمكن أن تكون أحواض غسل الأيدي مزودة بصنابير خلاطة أوتوماتيكية مع تحكم خارجي بدرجة الحرارة. يمكن تشغيل الصنابير في أحواض غسل الأيدي بواسطة التحكم بالأشعة تحت الحمراء.	-	3
يجب تركيب موفر للماء على صنابير أحواض غسل الأيدي (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين وبنظام "توقف").	-	3
يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	-	4
يجب توفير موزع للصابون السائل ومجفف للأيدي يستعمل لمرة واحدة (قطع ورقية أو مربعات قطن بقياس 30 x 30 سنتيمتر مع توفير سلة خاصة) أو مجفف آلي للأيدي .	A	-
يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
يجب أن تكون مقصورات المراحيض: 1) منفصلة من الأرض إلى السقف، 2) مزودة بأبواب من الأرض إلى السقف.	A	-
يجب أن تكون مقصورات المراحيض مزودة بنظام للإقفال من الداخل ومزودة بمصدر ضوئي.	A	-
يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب توفير لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-

في حالة توفير مبولات، يجب تجهيزها بجدار يفصل بين كل مبولة.	A	-
يجب توفير مشجب بمقبض داخل كل مقصورة من المراحيض المخصصة للنساء والرجال.	-	4
يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل.	A	-
يجب أن تكون المراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة (غياب روائح كريهة).	A	-
يجب أن تكون الصنابير والمواسير والبالوعات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون المرايا والزجاج، عند تواجده، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
مسبح أو استغلال شاطئ خاص:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح أو شاطئ خاص. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	4
يجب وضع لوحة التعليمات التي يجب احترامها بطريقة مرئية على مقربة من المسبح أو الشاطئ الخاص. يمكن أن تكون المعلومات مكتوبة أو موضحة برسومات.	A	-
يجب أن تشير لوحة التعليمات التي يجب احترامها، خصوصا إلى ما يلي: - أوقات العمل؛ - رقم الاتصال في حالة الطوارئ ومكان الهاتف الأقرب؛ - قواعد استخدام منصة القفز أو منصة التزحلق عند تواجدها؛ - سن الأطفال الذين يجب مرافقتهم؛ - الزي الملائم للسباحة؛ - منع ولوج الحيوانات.	A	-
يجب أن تكون الرشاشات المجهزة قرب المسبح أو الشاطئ الخاص في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب توفير خدمة تبديل الملابس بمستودعات الملابس.	-	5
يجب أن تكون مستودعات الملابس مجهزة بمقاعد وخزانات أمتعة مؤمنة.	-	5
يجب توفير خدمة الحمامات برشاشة والمراحيض.	A	-
يجب أن تكون صنابير الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-

يجب أن يكون البلاط والرخام والطلاء في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
يجب أن تكون أرضيات الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الجدران في الحمامات برشاشة والمراحيض ومستودعات الملابس، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن تكون الحمامات برشاشة والمراحيض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات قرب المسبح الخارجي أو الشاطئ الخاص.	A	-
يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات متوفرة بعدد كاف.	-	5
يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والمظلات والطاولات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
يجب الإشراف على مراقبة المسبح من طرف مدرب سباحة حاصل على شهادة مسعف. يمكن لمستخدم متعدد الكفاءات حاصل على تكوين ملائم أن يشرف على هذه الخدمة.	A	-
التجهيزات المتعلقة بالمسبح:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض أو الأحواض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض أو الأحواض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	A	-
يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	A	-
يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
يجب أن تكون العوازل حول الحوض (أو الأحواض) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	A	-
فضاء المستخدمين:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب أن تتوفر المؤسسة على مستودعات للملابس خاصة بالرجال وأخرى منفصلة عنها خاصة بالنساء مزودة بتشوير ملائم.	A	-
يجب أن تتوفر المؤسسة على الأقل على مرحاض واحد (1) مزود بباب يمكن إغلاقه من الداخل.	A	-
يجب على المؤسسة أن توفر مرحاضين منفصلين للرجال والنساء.	-	3

يجب توفير حوض واحد (1) على الأقل لغسل الأيدي مزود بالماء الساخن والبارد وبمرآة وبمصدر ضوئي.	A	-
يجب على المؤسسة أن تحترم نسبة حوض واحد (1) لغسل الأيدي مخصص لكل 25 مستخدم.	-	3
يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
يجب توفير موزع الصابون السائل ومجفف الأيدي أو مناديل ورقية للاستعمال الوحيد.	A	-
يجب توفير سلة مهملات بغطاء.	A	-

2- المعايير الدنيا المتعلقة بحفظ الصحة

المعايير	نوع المعايير	
المطبخ:	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
يجب أن تحترم أماكن ومواقع العمل مبدأ السير للأمام.	A	-
يجب أن يسمح تصميم المطبخ والمواد المستعملة في تجهيزه من تسهيل التنظيف.	A	-
يجب توفير مكان لتحضير المأكولات الباردة.	A	-
يجب توفير مكان مكيف لتحضير الأسماك.	A	-
يجب توفير مكان مكيف لتحضير اللحوم.	A	-
يجب توفير مكان لتحضير الخضر.	A	-
يجب توفير حوض لغسل الأواني.	A	-
يجب توفير حوض لغسل لوازم الطبخ.	A	-
يجب توفير مكان جاف لتخزين السلع.	A	-
يجب توفير مكان أو أماكن لتخزين السلع المبردة في درجات حرارة سالبة وموجبة.	A	-
يجب تخصيص مكان لتخزين المشروبات.	A	-
يجب توفير مكان للنفايات الغذائية ومكان للنفايات الصلبة على مقربة من مخرج يسهل إجلاءها عبر مصالح جمع النفايات، وذلك مع احترام مبدأ السير للأمام بالنسبة للنقل الداخلي (عدم التقاء المسارات النظيفة مع المسارات المتسخة).	A	-

يجب تجهيز مكان منفصل ومغلق لتخزين مواد التطهير والتعقيم.		A	-
يجب توفير باب خفاق ذو مدخل مزدوج بالمطبخ.		A	-
يجب أن تتوفر جميع النوافذ والمنافذ على سياج ضد الحشرات.		A	-
يجب على المستخدمين ارتداء زي العمل واحترام قواعد النظافة سواء المتعلقة بالجسم أو بالهندام.		A	-
يجب أن تكون أماكن المطبخ في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.		A	-

* * *

الملحق رقم 2 :
نموذج استمارة المعايير الدنيا القياسية والوظيفية وتلك المتعلقة بحفظ الصحة وإنتاج الخدمات والاستغلال

استمارة المعايير الدنيا القياسية والوظيفية وتلك المتعلقة بحفظ الصحة وإنتاج الخدمات والاستغلال

لائحة المعايير غير المطابقة

لائحة المعايير الإلزامية غير المطابقة	- - - - - - - - .....
لائحة المعايير التكميلية غير المطابقة	- - - - - - - - .....

النتيجة

نسبة المعايير الإلزامية المطابقة	
نسبة مجموع نقاط المعايير التكميلية المطابقة	

قرار مشترك لوزير الداخلية ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 987.24 صادر في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024) بتحديد نماذج الوثائق الإدارية المتعلقة بطلبات ورخص الاستغلال الخاصة بمؤسسات الإيواء السياحي وبطلبات وقرارات التصنيف الخاصة بالمطاعم السياحية.

وزير الداخلية،

ووزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني،

بناء على المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، لا سيما المواد 3 و8 و35 و39 و42 و49 منه،

قررا ما يلي :

المادة الأولى

تطبيقا للمواد 3 و8 و35 و39 و42 و49 من المرسوم المشار إليه أعلاه رقم 2.23.441 بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، تحدد في الملاحق المرفقة بهذا القرار المشترك النماذج التالية :

- الملحق رقم 1 : نموذج طلب التصنيف المؤقت ورخصة استغلال مؤسسة للإيواء السياحي ؛
- الملحق رقم 2 : نموذج رخصة استغلال مؤسسة للإيواء السياحي ؛
- الملحق رقم 3 : نموذج طلب رخصة استغلال إقامة عقارية مسندة ؛
- الملحق رقم 4 : نموذج رخصة استغلال إقامة عقارية مسندة ؛
- الملحق رقم 5 : نموذج طلب تصنيف مطعم سياحي ؛
- الملحق رقم 6 : نموذج قرار تصنيف المطعم السياحي.

المادة الثانية

ينشر هذا القرار المشترك بالجريدة الرسمية.

وحرر بالرباط في 22 من جمادى الآخرة 1446 (24 ديسمبر 2024).

وزير الداخلية،
الإمضاء : عبد الوافي لفتيت.

وزيرة السياحة والصناعة التقليدية
والاقتصاد الاجتماعي والتضامني،
الإمضاء : فاطمة الزهراء عمور.

*

* *

الملحق رقم 1
نموذج طلب التصنيف المؤقت ورخصة استغلال مؤسسة للإيواء السياحي

طلب التصنيف المؤقت ورخصة استغلال مؤسسة للإيواء السياحي

إلى
السيد/ السيدة مدير المركز الجهوي للاستثمار
جهة .....

يشرفني أن أوافيكم بطلبي هذا من أجل الحصول على التصنيف المؤقت ورخصة الاستغلال المتعلقة بمؤسسات الإيواء السياحي، وتجدون أدناه المعلومات اللازمة لمعالجة هذا الطلب.

.

نوع وصنف المؤسسة:

1- نوع مؤسسة الإيواء السياحي:

☐ الفندق ☐ دار الضيافة ☐ المخيم
☐ النادي الفندقي ☐ الرياض ☐ الملجأ
☐ الإقامة السياحية ☐ القصبة ☐ النزل
☐ الإقامة العقارية للإنعاش السياحي

2- صنف مؤسسة الإيواء السياحي (حسب نوع المؤسسة):

☐ الفاخر ☐ ثلاث نجوم ☐ صنف وحيد
☐ خمس نجوم ☐ نجمتان
☐ أربع نجوم ☐ نجمة واحدة

معلومات حول صاحب الطلب:

الاسم والنسب /الاسم التجاري	
الصفة (المستثمر أو الممثل القانوني)	
رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة، بالنسبة للشخص الذاتي	
رقم السجل التجاري أو رقم سجل التعاونيات، بالنسبة للشخص الاعتباري	
الهاتف	
العنوان	
البريد الإلكتروني	

بطاقة المعلومات الخاصة بمؤسسة الإيواء السياحي المعنية بالطلب

بيانات عامة	العلامة التجارية	
	تاريخ الفتح المرتقب	
	رقم السجل التجاري	
	رقم التعريف الموحد للمقاولة ICE	
	رقم الانخراط في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	
	رقم الهاتف	
	البريد الإلكتروني	
	الموقع الإلكتروني إذا توفر	
	الجهة	
	العمالة/الإقليم	
	الجماعة	
	العنوان	
	إحداثيات لامبرت للمؤسسة	
الشغل	عدد المستخدمين الدائمين	الذكور.....الإناث.....
	عدد المستخدمين المؤقتين	الذكور.....الإناث.....
	عدد المستخدمين بالمقاولات الخاصة المتعاقد معها	الذكور.....الإناث.....
	توزيع المستخدمين حسب طبيعة الوظيفة داخل المؤسسة	الإدارة: الاستقبال: التنظيف: البستنة: خدمة الطوابق: الحراسة: المطعم: المطبخ: منشآت التنشيط والرياضة والاسترخاء والراحة وعقد المؤتمرات...: المصالح التقنية: غيرها:
المالك (بالنسبة للشخص الاعتباري)	تسمية الشخص الاعتباري	
	الصفة القانونية للشخص الاعتباري	
	تابع لسلسلة فنادق (نعم/لا)	
	اسم سلسلة الفنادق	
	رقم السجل التجاري أو رقم سجل التعاونيات	
	العنوان	
	رقم الهاتف	
	البريد الإلكتروني	
المالك (بالنسبة للشخص الذاتي)	الاسم العائلي	
	الاسم الشخصي	
	الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
	الجنسية	

		رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة	
		العنوان	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
تسيير مؤسسة الإيواء السياحي	المالك	التسيير من طرف المالك (نعم/لا)	
	شركة للتدبير	التسيير من طرف شركة للتدبير (نعم/لا)	
		اسم شركة التدبير	
		تابعة لسلسلة فنادق (نعم/لا)	
		اسم سلسلة الفنادق	
		عنوان شركة التدبير	
		نوع التعاقد بين المالك وشركة التدبير	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
	شخص ذاتي (غير المالك)	التسيير من طرف شخص ذاتي (نعم/لا)	
		الاسم العائلي	
		الاسم الشخصي	
		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
		الجنسية	
		رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة	
		العنوان	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
المدير		الاسم العائلي	
		الاسم الشخصي	
		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
		الجنسية	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
الطاقة الإجمالية لمؤسسة الإيواء السياحي	**بالنسبة لمؤسسات الإيواء السياحي من غير المخيم**	**العدد الإجمالي للمفاتيح**	
		- عدد الغرف	
		- عدد الأجنحة	
		- عدد الشاليهات	
		- عدد الفيلات	
		- عدد الشقق/ وحدات بمطبخ أو مطبخ صغير أو مطبخ مفتوح	
		العدد الإجمالي للأسرة	
	بالنسبة للمخيم	**العدد الإجمالي للأمكنة المخصصة لاستقبال الخيام أو المقطورات أو عربات التخييم أو مساكن متنقلة للترفيه**	
		العدد الاجمالي للمساكن الخفيفة	
		المساحة الإجمالية للأمكنة والمساكن الخفيفة	

الخدمات	عدد فضاءات الإطعام	
	مساحة فضاءات الإطعام (بالمتر المربع)	
	الطاقة الاستيعابية لفضاءات الإطعام	
	عدد القاعات متعددة الاستعمالات التي يمكنها استضافة مؤتمرات أو مآدب أو ندوات	
	الطاقة الاستيعابية للقاعات متعددة الاستعمالات	
	عدد المسابح الداخلية و/أو الخارجية	
	وجود تجهيزات التنشيط (مرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض)	نعم/لا
	وجود حديقة للأطفال أو نادي للأطفال	نعم/لا
	وجود قاعة للرياضة	نعم/لا
	وجود بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب: كرة المضرب، الكرة الطائرة، كرة السلة...)	نعم/لا
	وجود مسلك للجولف	نعم/لا
	وجود فضاء للاسترخاء والراحة (حمام تقليدي، سونة، جاكوزي، قاعة فردية للتدليك...)	نعم/لا
	وجود فضاء للاستحمام	نعم/لا
الأشخاص الآخرين المسؤولين عن التسيير (عند الاقتضاء)	الاسم العائلي	
	الاسم الشخصي	
	الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
	الوظيفة	
	الجنسية	
	رقم الهاتف	
	البريد الإلكتروني	

* * *

الملحق رقم 2
نموذج رخصة استغلال مؤسسة للإيواء السياحي

رخصة استغلال مؤسسة للإيواء السياحي

المملكة المغربية
وزارة الداخلية
جهة :.....
عمالة أو إقليم.....

رخصة الاستغلال رقم .....بتاريخ.....

عامل عمالة أو إقليم.....

- بناء على القانون رقم 47.18 المتعلق بإصلاح المراكز الجهوية للاستثمار وبإحداث اللجان الجهوية الموحدة للاستثمار، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.19.18 بتاريخ 7 من جمادى الآخرة 1440 (13 فبراير 2019)؛
- وعلى القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.15.108 بتاريخ 18 من شوال 1436 (4 أغسطس 2015)؛
- وعلى المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى؛
-وعلى محضر اجتماع اللجنة الجهوية الموحدة للاستثمار بجهة .....المنعقدة بتاريخ .....

قرر ما يلي:

المادة الأولى: يرخص استغلال مؤسسة الإيواء السياحي (العلامة التجارية) .....الكائنة ب..... في النوع والصنف.....تبعا لطلب التصنيف المؤقت ورخصة الاستغلال التي تم ايداعه من طرف المستثمر أو من يمثله (السيد/السيدة) .....بتاريخ..... وتبعا لإيداعه نسخة من عقد التأمين من مخاطر الحريق وسرقة أمتعة الزبناء والمسؤولية المدنية.

المادة 2: يقوم مستغل مؤسسة الإيواء السياحي، موضوع هذه الرخصة، بإشعار المركز الجهوي للاستثمار بفتح مؤسسته للعموم خلال الستين (60) يوما الموالية لفتح المؤسسة.

المادة 3: تطبيقا لأحكام المادة 9 من القانون المشار إليه أعلاه رقم 80.14، يتم سحب رخصة الاستغلال هذه بحكم القانون إذا تم التشطيب على مؤسسة الإيواء السياحي المعنية بهذه الرخصة.

حرر في.....، بتاريخ.....
إمضاء وختم (عامل عمالة أو إقليم.....)

* * *

الملحق رقم 3
نموذج طلب رخصة استغلال إقامة عقارية مسندة

طلب رخصة استغلال إقامة عقارية مسندة

إلى
السيد/ السيدة مدير المركز الجهوي للاستثمار
جهة.....

يشرفني أن أوافيكم بطلبي هذا من أجل الحصول على رخصة استغلال إقامة عقارية مسندة، وتجدون أدناه المعلومات اللازمة لمعالجة هذا الطلب.

معلومات حول صاحب الطلب:

الاسم والنسب /الاسم التجاري	
الصفة (المستغل أو الممثل القانوني)	
رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة، بالنسبة للشخص الذاتي	
رقم السجل التجاري أو رقم سجل التعاونيات، بالنسبة للشخص الاعتباري	
الهاتف	
العنوان	
البريد الإلكتروني	

معلومات خاصة بمؤسسة الإيواء السياحي المسندة إليها الإقامة العقارية المعنية بالطلب:

العلامة التجارية	
النوع والصنف	
تاريخ رخصة الاستغلال (إذا كانت متوفرة)	
تاريخ آخر تصنيف	
الجهة	
العمالة/الإقليم	
الجماعة	
العنوان	

بطاقة المعلومات الخاصة بالإقامة العقارية المعنية بالطلب

رقم الوحدة السكنية المسندة	اسم ونسب المالك /الاسم التجاري للمالك	وصف الوحدة السكنية المسندة	الطاقة الإيوائية	رقم الرسم العقاري
1				
2				
3				
...				
المجموع				

* * *

الملحق رقم 4
نموذج رخصة استغلال إقامة عقارية مسندة

رخصة استغلال إقامة عقارية مسندة

المملكة المغربية
وزارة الداخلية
جهة: .....
عمالة أو إقليم.....

رخصة الاستغلال رقم..... بتاريخ.....

عامل عمالة/إقليم.....

- بناء على القانون رقم 47.18 المتعلق بإصلاح المراكز الجهوية للاستثمار وبإحداث اللجان الجهوية الموحدة للاستثمار، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.19.18 بتاريخ 7 من جمادى الآخرة 1440 (13 فبراير 2019)؛
- وعلى القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.15.108 بتاريخ 18 من شوال 1436 (4 أغسطس 2015)؛
- وعلى المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى؛
- وعلى محضر اجتماع اللجنة الجهوية الموحدة للاستثمار بجهة .....المنعقدة بتاريخ .....

قرر ما يلي:

المادة الأولى: يرخص لمؤسسة الإيواء السياحي (العلامة التجارية) .....المصنفة في (النوع والصنف)..... باستغلال الوحدات السكنية المسندة التالية:

- الوحدة السكنية رقم.....ذات الرسم العقاري رقم:.....
- الوحدة السكنية رقم.....ذات الرسم العقاري رقم:.....
- .....

المادة 2: تمتد صلاحية هذه الرخصة طوال مدة تصنيف استغلال المؤسسة (العلامة التجارية)..... المسندة إليها الوحدات العقارية.

المادة 3: يجب تجديد رخصة الاستغلال المشار إليها في المادة الأولى أعلاه وفقا لنفس الكيفيات المقررة لمنحها عند كل تجديد لتصنيف استغلال المؤسسة (العلامة التجارية)..... المصنفة (النوع والصنف).....

المادة 4: تسحب رخصة الاستغلال المشار إليها في المادة الأولى أعلاه تلقائيا في حالة تغيير تصنيف المؤسسة (العلامة التجارية)..... المصنفة (النوع والصنف).....في صنف أدنى أو سحب رخصة استغلالها.

حرر في.....، بتاريخ.....
إمضاء وختم (عامل عمالة أو إقليم.....)

* * *

الملحق رقم 5
نموذج طلب تصنيف مطعم سياحي

طلب تصنيف مطعم سياحي

إلى
السيد/ السيدة
مدير المركز الجهوي للاستثمار
جهة .....

يشرفني أن أوافيكم بطلبي هذا من أجل الحصول على تصنيف مطعم سياحي وتجدون أدناه المعلومات اللازمة لمعالجة هذا الطلب.

معلومات حول صاحب الطلب:

الاسم والنسب /الاسم التجاري	
الصفة (المستغل أو الممثل القانوني)	
رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة، بالنسبة للشخص الذاتي	
رقم السجل التجاري أو رقم سجل التعاونيات، بالنسبة للشخص الاعتباري	
الهاتف	
العنوان	
البريد الإلكتروني	

معلومات خاصة بالمطعم المعني بالطلب:

بيانات عامة	العلامة التجارية	
	تاريخ الشروع في الاستغلال	
	رقم السجل التجاري	
	رقم التعريف الموحد للمقاولة ICE	
	رقم الانخراط في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	
	رقم الهاتف	
	البريد الإلكتروني	
	الموقع الإلكتروني ،إذا توفر	
	الجهة	
	العمالة/الإقليم	
	الجماعة	
	العنوان	

		إحداثيات لامبرت للمؤسسة	
الشغل		عدد المستخدمين الدائمين	الذكور.....الإناث.....
		عدد المستخدمين المؤقتين	الذكور.....الإناث.....
		عدد المستخدمين بالمقاولات الخاصة المتعاقد معها	الذكور.....الإناث.....
المالك (بالنسبة للشخص الاعتباري)		تسمية الشخص الاعتباري	
		الصفة القانونية للشخص الاعتباري	
		رقم السجل التجاري أو رقم سجل التعاونيات	
		العنوان	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
المالك (بالنسبة للشخص الذاتي)		الاسم العائلي	
		الاسم الشخصي	
		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
		الجنسية	
		رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة	
		العنوان	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
تسيير المؤسسة	المالك	التسيير من طرف المالك (نعم/لا)	
	شركة التدبير	التسيير من طرف شركة للتدبير (نعم/لا)	
		اسم شركة التدبير	
		عنوان شركة التدبير	
		نوع التعاقد بين المالك وشركة التدبير	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
	شخص ذاتي (الغير المالك)	التسيير من طرف شخص ذاتي (نعم/لا)	
		الاسم العائلي	
		الاسم الشخصي	
		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
		الجنسية	
		رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة	
		العنوان	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
المدير		الاسم العائلي	
		الاسم الشخصي	
		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
		الجنسية	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	

معلومات خاصة باستغلال المطعم:

المساحة الاجمالية للمطعم	
مساحة فضاء الخدمات	
تجهيزات المطبخ	
عدد المقاعد المتوفرة	

* * *

الملحق رقم 6
نموذج قرار تصنيف المطعم السياحي

قرار تصنيف المطعم السياحي

المملكة المغربية
وزارة الداخلية
جهة.....
عمالة أو إقليم.....

قرار تصنيف المطعم السياحي رقم.....بتاريخ.....

عامل عمالة/إقليم.....

- بناء على القانون رقم 47.18 المتعلق بإصلاح المراكز الجهوية للاستثمار وبإحداث اللجان الجهوية الموحدة للاستثمار، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.19.18 بتاريخ 7 من جمادى الآخرة 1440 (13 فبراير 2019)؛
- وعلى القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.15.108 بتاريخ 18 من شوال 1436 (4 أغسطس 2015)؛
- وعلى المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى؛
- وعلى محضر اجتماع اللجنة الجهوية الموحدة للاستثمار بجهة .....المنعقدة بتاريخ .....

قرر ما يلي:

المادة الأولى: يصنف المطعم السياحي (العلامة التجارية) .....الكائن ب (العنوان)..... تبعا لطلب التصنيف الذي تم إيداعه من طرف مستغل المؤسسة أو ممثله السيد/السيدة.....

المادة 2: يخضع المطعم السياحي المشار إليه في المادة الأولى أعلاه إلى زيارات المراقبة المنصوص عليها في الأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

المادة 3: يقوم العامل بسحب قرار تصنيف المطعم السياحي إذا أخل بالشروط التي على أساسها تم منح التصنيف.

حرر في.....، بتاريخ.....
إمضاء وختم (عامل عمالة أو إقليم.....)

قرار لوزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 835.24 صادر في 21 من رجب 1446 (22 يناير 2025) بتحديد نماذج الوثائق الإدارية المتعلقة بتصنيف مؤسسات الإيواء السياحي

وزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني،

بناء على المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، لا سيما المواد 3 و8 و11 و20 و28 منه،

قررت ما يلي :

المادة الأولى

تطبيقا للمواد 3 و8 و11 و20 و28 من المرسوم المشار إليه أعلاه رقم 2.23.441 بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، تحدد في الملاحق المرفقة بهذا القرار النماذج التالية :

- الملحق رقم 1 : نموذج استمارة المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز ؛

- الملحق رقم 2 : نموذج قرار التصنيف المؤقت ؛

- الملحق رقم 3 : نموذج استمارة المعايير القياسية والوظيفية والمعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها الخاصة بتصنيف الاستغلال ؛

- الملحق رقم 4 : نموذج قرار تصنيف الاستغلال ؛

- الملحق رقم 5 : نموذج طلب تجديد تصنيف الاستغلال ؛

- الملحق رقم 6 : نموذج استمارة المعايير القياسية والوظيفية والمعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها الخاصة بتجديد تصنيف الاستغلال.

المادة الثانية

ينشر هذا القرار بالجريدة الرسمية.

وحرر بالرباط في 21 من رجب 1446 (22 يناير 2025).

الإمضاء : فاطمة الزهراء عمور.

*

* *

الملحق رقم 1:
نموذج استمارة المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز

استمارة المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز المتعلقة بالتصنيف المؤقت ورخصة الاستغلال لمؤسسة للإيواء السياحي

الاسم والنسب/ الاسم التجاري للمستثمر:.....
العلامة التجارية لمؤسسة الإيواء السياحي : .....
العنوان :.....

النوع والصنف المطلوب:

1- نوع مؤسسة الإيواء السياحي:

☐ الفندق ☐ دار الضيافة ☐ المخيم
☐ النادي الفندقي ☐ الرياض ☐ الملجأ
☐ الإقامة السياحية ☐ القصبة ☐ النزل
☐ الإقامة العقارية للإنعاش السياحي

2- صنف مؤسسة الإيواء السياحي (حسب نوع المؤسسة):

☐ الفاخر ☐ ثلاث نجوم ☐ صنف وحيد
☐ خمس نجوم ☐ نجمتان
☐ أربع نجوم ☐ نجمة واحدة

لائحة المعايير غير المطابقة

لائحة المعايير الإلزامية غير المطابقة	
	-
	-
	-
	-
	-
	-
	-
	-
	.....

لائحة المعايير التكميلية غير المطابقة	- - - - - - - - .....

النتيجة

نسبة المعايير الإلزامية المطابقة	
نسبة مجموع نقاط المعايير التكميلية المطابقة	

* * *

الملحق رقم 2:
نموذج قرار التصنيف المؤقت

قرار التصنيف المؤقت لمؤسسة للإيواء السياحي

المملكة المغربية
وزارة السياحة (تسمية محينة) .....
جهة.....
عمالة أو إقليم.....

قرار التصنيف المؤقت رقم.....بتاريخ.....

المندوب الجهوي/ الإقليمي للسياحة ب.....

- بناء على القانون رقم 47.18 المتعلق بإصلاح المراكز الجهوية للاستثمار وبإحداث اللجان الجهوية الموحدة للاستثمار، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.19.18 بتاريخ 7 من جمادى الآخرة 1440 (13 فبراير 2019)؛
- وعلى القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.15.108 بتاريخ 18 من شوال 1436 (4 أغسطس 2015)؛
- وعلى المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى؛
- وعلى محضر اجتماع اللجنة الجهوية الموحدة للاستثمار بجهة .....المنعقدة بتاريخ .....

قرر ما يلي:

المادة الأولى: يمنح لمؤسسة الإيواء السياحي (العلامة التجارية) .....الكائنة ب (العنوان).....تصنيفا مؤقتا في النوع والصنف.....تبعا لطلب التصنيف المؤقت ورخصة الاستغلال الذي تم ايداعه من طرف المستثمر أو من يمثله السيد/ السيدة.....بتاريخ.....

المادة 2: لا يجوز بأي حال من الأحوال استغلال مؤسسة (العلامة التجارية) ..... في صنف أعلى من الصنف الذي منح لها بموجب قرار التصنيف المؤقت هذا.

المادة 3: يسرى مفعول قرار التصنيف المؤقت هذا إلى غاية صدور قرار تصنيف الاستغلال.

حرر في.....، بتاريخ.....
إمضاء وختم (المندوب الجهوي/ الإقليمي للسياحة ب.....)

* * *

الملحق رقم 3:
نموذج استمارة المعايير القياسية والوظيفية والمعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها الخاصة بتصنيف الاستغلال

استمارة المعايير القياسية والوظيفية والمعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها الخاصة بتصنيف استغلال مؤسسة للإيواء السياحي

الاسم والنسب/ الاسم التجاري للمستغل :.....
العلامة التجارية لمؤسسة الإيواء السياحي : .....
العنوان:.....

النوع والصنف المطلوب:

1- نوع مؤسسة الإيواء السياحي:

☐ الفندق ☐ دار الضيافة ☐ المخيم
☐ النادي الفندقي ☐ الرياض ☐ الملجأ
☐ الإقامة السياحية ☐ القصبة ☐ النزل
☐ الإقامة العقارية للإنعاش السياحي

2- صنف مؤسسة الإيواء السياحي (حسب نوع المؤسسة):

☐ الفاخر ☐ ثلاث نجوم ☐ صنف وحيد
☐ خمس نجوم ☐ نجمتان
☐ أربع نجوم ☐ نجمة واحدة

لائحة المعايير غير المطابقة

لائحة المعايير الإلزامية غير المطابقة	
	-
	-
	-
	-
	-
	-
	-
	-
	.....

لائحة المعايير التكميلية غير المطابقة	- - - - - - - - .....

النتيجة

نسبة المعايير الإلزامية المطابقة	
نسبة مجموع نقاط المعايير التكميلية المطابقة	

* * *

الملحق رقم 4:
نموذج قرار تصنيف الاستغلال

قرار تصنيف استغلال مؤسسة للإيواء السياحي

المملكة المغربية
وزارة السياحة (تسمية محينة) .....
جهة.....
عمالة أو إقليم.....

قرار تصنيف الاستغلال رقم.....بتاريخ.....

المندوب الجهوي/ الإقليمي للسياحة ب.....

- بناء على القانون رقم 47.18 المتعلق بإصلاح المراكز الجهوية للاستثمار وبإحداث اللجان الجهوية الموحدة للاستثمار، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.19.18 بتاريخ 7 من جمادى الآخرة 1440 (13 فبراير 2019)؛
- وعلى القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، الصادر بتنفيذه الظهير الشريف رقم 1.15.108 بتاريخ 18 من شوال 1436 (4 أغسطس 2015)؛
- وعلى المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى؛
- وعلى محضر اجتماع اللجنة الجهوية الموحدة للاستثمار بجهة .....المنعقدة بتاريخ .....

قرر ما يلي:

المادة الأولى: يمنح لمؤسسة الإيواء السياحي (العلامة التجارية) .....الكائنة ب (العنوان).....تصنيف الاستغلال في النوع والصنف.....تبعا (لإشعار الافتتاح/طلب تجديد تصنيف الاستغلال) الذي تم إيداعه من طرف مستغل المؤسسة أو من يمثله السيد/السيدة.....بتاريخ.....

المادة 2: يمنح قرار تصنيف استغلال مؤسسة (العلامة التجارية) ..... هذا، لمدة (7سنوات في حالة منح أول تصنيف الاستغلال/5 سنوات في حالة تجديد تصنيف الاستغلال) ابتداء من تاريخ هذا القرار.

المادة 3: يمكن للإدارة خلال مدة الصلاحية المشار إليها في المادة 2 أعلاه، أن تقوم بزيارات مراقبة وفقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.

المادة 4: في حالة ملاحظة أن مؤسسة الإيواء السياحي لم تعد تستجيب للمعايير التي تم على أساسها تسليم تصنيف الاستغلال هذا، يجرى تغييرتصنيف استغلال مؤسسة (العلامة التجارية) .....، وفقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل، أو التشطيب على المؤسسة وفقا لأحكام القانون رقم 80.14 المشار إليه أعلاه.

المادة 5: يترتب عن تغيير التصنيف المنصوص عليه في المادة 4 أعلاه إصدار قرار تصنيف جديد لمدة صلاحية 5 سنوات جديدة، وفقا للنصوص التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل. ويترتب على التشطيب على المؤسسة سحب رخصة الاستغلال بحكم القانون.

المادة 6: لأجل التمكن من تجديد تصنيف الاستغلال هذا، يجب على مستغل مؤسسة (العلامة التجارية).....أو من يمثله، أن يقدم طلبا بذلك داخل أجل 3 أشهر قبل انتهاء مدة صلاحية قرار التصنيف هذا.

حرر في.....، بتاريخ.....
إمضاء وختم (المندوب الجهوي/ الإقليمي للسياحة ب.....)

* * *

الملحق رقم 5:
نموذج طلب تجديد تصنيف الاستغلال

طلب تجديد تصنيف استغلال مؤسسة للإيواء السياحي

إلى
السيدة/ السيد مدير المركز الجهوي للاستثمار
جهة.....

يشرفني أن أوافيكم بطلبي هذا من أجل الحصول على تجديد تصنيف استغلال مؤسسة (العلامة التجارية).....، .وتجدون أدناه المعلومات اللازمة لمعالجة هذا الطلب .

نوع وصنف المؤسسة:

1- نوع مؤسسة الإيواء السياحي:

☐ الفندق ☐ دار الضيافة ☐ المخيم
☐ النادي الفندقي ☐ الرياض ☐ الملجأ
☐ الإقامة السياحية ☐ القصبة ☐ النزل
☐ الإقامة العقارية للإنعاش السياحي

2- صنف مؤسسة الإيواء السياحي (حسب نوع المؤسسة):

☐ الفاخر ☐ ثلاث نجوم ☐ صنف وحيد
☐ خمس نجوم ☐ نجمتان
☐ أربع نجوم ☐ نجمة واحدة

معلومات حول صاحب الطلب:

الاسم والنسب /الاسم التجاري	
الصفة (المستغل أو الممثل القانوني)	
رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة، بالنسبة للشخص الذاتي	
رقم السجل التجاري أو رقم سجل التعاونيات، بالنسبة للشخص الاعتباري	
الهاتف	
العنوان	
البريد الإلكتروني	

بطاقة المعلومات الخاصة بمؤسسة الإيواء السياحي المعنية بالطلب:

بيانات عامة	العلامة التجارية	
	تاريخ الفتح	
	تاريخ تصنيف الاستغلال الأخير	
	رقم قرار تصنيف الاستغلال الأخير	
	رقم السجل التجاري	
	رقم التعريف الموحد للمقاولة ICE	
	رقم الانخراط في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي	
	رقم الهاتف	
	البريد الإلكتروني	
	الموقع الإلكتروني إذا توفر	
	الجهة	
	العمالة/الإقليم	
	الجماعة	
	العنوان	
	إحداثيات لامبرت للمؤسسة	
الشغل	عدد المستخدمين الدائمين	الذكور.....الإناث.....
	عدد المستخدمين المؤقتين	الذكور.....الإناث.....
	عدد المستخدمين بالمقاولات الخاصة المتعاقد معها	الذكور.....الإناث.....
	توزيع المستخدمين حسب طبيعة الوظيفة داخل المؤسسة	الإدارة: الاستقبال: التنظيف: البستنة: خدمة الطوابق: الحراسة: المطعم: المطبخ: منشآت التنشيط والرياضة والاسترخاء والراحة وعقد المؤتمرات...: المصالح التقنية: غيرها:
المالك (بالنسبة للشخص الاعتباري)	تسمية الشخص الاعتباري	
	الصفة القانونية للشخص الاعتباري	
	تابع لسلسلة فنادق (نعم/لا)	
	اسم سلسلة الفنادق	
	رقم السجل التجاري أو رقم سجل التعاونيات	
	العنوان	
	رقم الهاتف	
	البريد الإلكتروني	

المالك (بالنسبة للشخص الذاتي)		الاسم العائلي	
		الاسم الشخصي	
		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
		الجنسية	
		رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة	
		العنوان	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
تسيير مؤسسة الإيواء السياحي	المالك	التسيير من طرف المالك (نعم/لا)	
	شركة للتدبير	التسيير من طرف شركة للتدبير (نعم/لا)	
		اسم شركة التدبير	
		تابعة لسلسلة فنادق (نعم/لا)	
		اسم سلسلة الفنادق	
		عنوان شركة التدبير	
		نوع التعاقد بين المالك وشركة التدبير	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
	شخص ذاتي غير) (المالك	التسيير من طرف شخص ذاتي (نعم/لا)	
		الاسم العائلي	
		الاسم الشخصي	
		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
		الجنسية	
		رقم البطاقة الوطنية للتعريف الإلكترونية أو رقم بطاقة الإقامة	
		العنوان	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
المدير		الاسم العائلي	
		الاسم الشخصي	
		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
		الجنسية	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	
الطاقة الإجمالية لمؤسسة الإيواء السياحي	بالنسبة لمؤسسات الإيواء السياحي من غير المخيم	**العدد الإجمالي للمفاتيح**	
		- عدد الغرف	
		- عدد الأجنحة	
		- عدد الشاليهات	
		- عدد الفيلات	
		- عدد الشقق/ وحدات بمطبخ أو مطبخ صغير أو مطبخ مفتوح	
		العدد الإجمالي للأسرة	
	بالنسبة للمخيم	**العدد الإجمالي للأمكنة المخصصة لاستقبال الخيام أو المقطورات أو عربات التخييم أو مساكن متنقلة للترفيه**	

		العدد الاجمالي للمساكن الخفيفة	
		المساحة الإجمالية للأمكنة والمساكن الخفيفة	
الخدمات		عدد فضاءات الإطعام	
		مساحة فضاءات الإطعام (بالمتر المربع)	
		الطاقة الاستيعابية لفضاءات الإطعام	
		عدد القاعات متعددة الاستعمالات التي يمكنها استضافة مؤتمرات أو مآدب أو ندوات	
		الطاقة الاستيعابية للقاعات متعددة الاستعمالات	
		عدد المسابح الداخلية و/أو الخارجية	
		وجود تجهيزات التنشيط (مرقص و/أو ملهى ليلي و/أو قاعة للعروض)	نعم/لا
		وجود حديقة للأطفال أو نادي للأطفال	نعم/لا
		وجود قاعة للرياضة	نعم/لا
		وجود بنيات مخصصة للأنشطة الرياضية (ملاعب: كرة المضرب، الكرة الطائرة، كرة السلة...)	نعم/لا
		وجود مسلك للجولف	نعم/لا
		وجود فضاء للاسترخاء والراحة (حمام تقليدي، سونة، جاكوزي، قاعة فردية للتدليك...)	نعم/لا
		وجود فضاء للاستحمام	نعم/لا
الأشخاص الآخرين المسؤولين عن التسيير (عند الاقتضاء)		الاسم العائلي	
		الاسم الشخصي	
		الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
		الوظيفة	
		الجنسية	
		رقم الهاتف	
		البريد الإلكتروني	

* * *

الملحق رقم 6:
نموذج استمارة المعايير القياسية والوظيفية والمعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها الخاصة بتجديد تصنيف الاستغلال

استمارة المعايير القياسية والوظيفية والمعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها الخاصة بتجديد تصنيف استغلال مؤسسة للإيواء السياحي

الاسم والنسب/ الاسم التجاري للمستغل :.....
العلامة التجارية لمؤسسة الإيواء السياحي : .....
العنوان: .....

النوع والصنف المطلوب:

1- نوع مؤسسة الإيواء السياحي:

☐ الفندق ☐ دار الضيافة ☐ المخيم
☐ النادي الفندقي ☐ الرياض ☐ الملجأ
☐ الإقامة السياحية ☐ القصبة ☐ النزل
☐ الإقامة العقارية للإنعاش السياحي

2- صنف مؤسسة الإيواء السياحي (حسب نوع المؤسسة):

☐ الفاخر ☐ ثلاث نجوم ☐ صنف وحيد
☐ خمس نجوم ☐ نجمتان
☐ أربع نجوم ☐ نجمة واحدة

لائحة المعايير غير المطابقة

لائحة المعايير الإلزامية غير المطابقة	- - - - - - - - .....
لائحة المعايير التكميلية غير المطابقة	- - - - - - - - .....

النتيجة

نسبة المعايير الإلزامية المطابقة	
نسبة مجموع نقاط المعايير التكميلية المطابقة	

قرار لوزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 836.24 صادر في 21 من رجب 1446 (22 يناير 2025) بتحديد معايير الإقامات العقارية المسندة إلى مؤسسة للإيواء السياحي

وزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني،

بناء على المرسوم رقم 2.23.441 الصادر في 24 من ذي الحجة 1444 (13 يوليو 2023) بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، لا سيما المادة 37 منه،

قررت ما يلي :

المادة الأولى

تطبيقا للمادة 37 من المرسوم المشار إليه أعلاه رقم 2.23.441 بتطبيق بعض أحكام القانون رقم 80.14 المتعلق بالمؤسسات السياحية وأشكال الإيواء السياحي الأخرى، تحدد في الملحق المرفق بهذا القرار، المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز وتلك المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها الواجب توفرها بالإقامات العقارية المسندة إلى مؤسسة للإيواء السياحي.

المادة الثانية

ينشر هذا القرار بالجريدة الرسمية.

وحرر بالرباط في 21 من رجب 1446 (22 يناير 2025).

الإمضاء : فاطمة الزهراء عمور.

*

* *

ملحق قرار لوزيرة السياحة والصناعة التقليدية والاقتصاد الاجتماعي والتضامني رقم 836.24 الصادر في 21 من رجب 1446 (22 يناير 2025) بتحديد معايير الإقامات العقارية المسندة إلى مؤسسة للإيواء السياحي

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز وتلك المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها الواجب توفرها بالإقامات العقارية المسندة إلى مؤسسة للإيواء السياحي

تنقسم المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز وكذا المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها، إلى معايير إلزامية ومعايير تكميلية.

يجب على الإقامة العقارية المسندة التقيد بنسبة 100% من المعايير الإلزامية السالفة الذكر و70% على الأقل من مجموع نقاط المعايير التكميلية السالفة الذكر.

يرمز للمعايير الإلزامية بالرمز "A"، ويرمز للمعايير التكميلية بالرمز "B". وتمنح لكل معيار تكميلي نقطة مطابقة له لأجل احتساب مجموع نقاط المعايير التكميلية.

لا يعتد في حساب مجموع النقاط، المعايير المنبثقة عن معيار رئيسي لا تتوفر عليه الإقامة العقارية المسندة المعنية.

1- الإقامة العقارية المسندة

1-1 الإقامة العقارية المسندة إلى فندق من صنف الفاخر:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	موقف و/أو مستودع للسيارات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير خدمة الحراسة 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للإقامة العقارية المسندة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للإقامة العقارية المسندة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للإقامة العقارية المسندة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق موقف السيارات التابع للإقامة العقارية المسندة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مساحات خضراء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الوحدات السكنية المسندة :	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تضم الوحدات السكنية المسندة فضاء مجهزا للجلوس أو صالونا.	A	-
+		يجب أن يتوفر الصالون أو الفضاء المجهز للجلوس على الأقل على مكان للجلوس لكل زبون مقيم.	A	-
+		يجب أن تضم الوحدات السكنية المسندة فضاء للأكل.	A	-
+		يجب أن تضم الوحدات السكنية المسندة فضاء للنوم.	A	-
+		يجب أن تحمل كل وحدة سكنية مسندة رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	5
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء.	A	-
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	النوافذ والواجهات الزجاجية بالوحدة السكنية المسندة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب تجهيز الوحدات السكنية المسندة ، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية ...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	4
+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	4
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب الوحدة مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال بالمؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال التابعة للمؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية.	A	-
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5

	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب توفير قناة داخلية للمؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية توضح خدماتها ومحيطها.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	5
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	5
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	5
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	5
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	4
	+	يجب توفير محطة للاستقبال متعددة الوسائط. يجب توفير نشرة للمساعدة على التشغيل.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل فضاء النوم:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 180 x 200 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 90 x 200 سنتيمترا.	A	-
+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بفضاء النوم، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في فضاء النوم، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	4

+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-
+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز فضاء النوم بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير .	A	-
+		يجب تجهيز رأس السرير بمصباح للقراءة واحد (1) لكل شخص. لا يمكن تعويض المصباح أو المصباح الحائطي الجانبي بمصباح للقراءة.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل فضاء النوم:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة فضاء النوم. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
+		يمكن توفير مصدر ضوئي إضافي واحد (1) لإضاءة فضاء النوم. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	-	5
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	4
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	4
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	A	-

+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	A	-
	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في فضاء النوم.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي فضاء النوم.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	5
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر الوحدة السكنية المسندة على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	5
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير ثلاث مقاعد (3) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-

+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-
+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتوفر الفضاء المجهز للجلوس أو الصالون وفضاء الأكل على إضاءة كافية.	A	-
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي بعدد كاف حسب الطاقة الإيوائية بفضاء الأكل.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي بذراعين أو أريكة أو كنبة) لكل زبون بفضاء الجلوس أو الصالون مع مراعاة الطاقة الإيوائية للوحدة السكنية المسندة .	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة الوحدة السكنية المسندة، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث الوحدة السكنية المسندة في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	4

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	خدمات أخرى بالوحدة السكنية المسندة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بالوحدة السكنية المسندة.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بالوحدة السكنية المسندة.	-	4
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بالوحدة السكنية المسندة.	-	4
	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بالوحدة السكنية المسندة بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في الوحدة السكنية المسندة.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بالوحدات المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في الوحدة السكنية المسندة.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة سكنية مسندة.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم تلميع الأحذية ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم الخياطة ذات الاستعمال الوحيد.	-	2

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المرافق الصحية الخاصة بالوحدة السكنية المسندة:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-
+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	5
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-

	+	يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	5
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	5
+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	4
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة مع إضاءة مدمجة.	A	-
+		يجب توفير ميزان يكون في حالة اشتغال.	-	2
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في فضاء النوم.	A	-

+		يجب أن يتوفر الحمام والمرحاض على هاتف. يجب أن يكون الهاتف نظيفا وفي حالة اشتغال جيدة.	-	4
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-
+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	4
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (150 x 100 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (100 x 50 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (70 x 50 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30 x 30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	A	-
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في فضاء النوم.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في فضاء النوم.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4

+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	4
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مطبخ/مطبخ صغير/ مطبخ مفتوح داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتضمن فضاء المطبخ على حوض لغسل الأواني وصنبور لخلط الماء.	A	-
	+	يجب أن يكون صنبور فضاء المطبخ مزودا بالماء البارد والساخن 24 ساعة/24 ساعة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير سطح عمل.	A	-
+		يجب تركيب مواقد كهربائية للطبخ.	A	-
+		يجب تركيب شفاطات بمصفاة.	A	-
+		يجب توفير مقبس للتيار الكهربائي على سطح العمل.	A	-
+		يجب توفير خزانة برفوف و/أو خزانة حائطية.	A	-

+		يجب توفير أواني منزلية بعدد: - 6 كؤوس، - 6 صحون، - 6 أوعية حساء/ أقداح، - 6 فناجين قهوة، - 6 ملاعق كبيرة، - 6 ملاعق صغيرة، - 6 سكاكين، -6 شوكات، يجب أن تكون الأواني متشابهة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير إبريق شاي ب 6 كؤوس على الأقل.	A	-
+		يجب توفير معدات لتجهيز الوجبات. العدد الأدنى الذي يجب توفيره من التجهيزات هو: - وعائين للسلطة، - طبقين يستحملين حرارة الفرن، - قدرين بيد، - مقلاتين، - سكينين، -1 مصفاة، في حالة بلغ عدد الزبناء 6 أشخاص، يجب توفير ضعف عدد المعدات بأحجام مختلفة.	A	-
+		يجب توفير فرن.	A	-
+		يجب توفير ميكروويف.	A	-
+		يجب توفير آلة غسيل الأواني.	-	5
+		يجب توفير غسالة للملابس.	-	5
+		يجب توفير ثلاجة.	A	-
+		يجب توفير آلة قهوة.	A	-
+		يجب توفير غلاية ماء.	A	-

+		يجب توفير آلة تحميص الخبز.	A	-
+		يجب توفير أكياس قمامة.	A	-
+		يجب توفير وعاء قمامة مزود بغطاء.	A	-
	+	يجب أن تكون المعدات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مسبح- حمام تقليدي - قاعة للرياضات مجهز(ة) داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يمكن توفير خدمة السباحة بالمسبح أو المسبح الصغير المجهز داخل الوحدة السكنية المسندة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن تكون الرشاشة المجهزة قرب المسبح، في حالة وجودها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب الإشارة إلى أعماق ماء الحوض بالسنتيمترات أو الأمتار. يجب أن تكون العلامة مرئية ومقروءة على طول الحوض وخاصة على مقربة من مدخل الحوض.	-	3
+		يجب أن تكون جنبات المسبح مانعة للانزلاق.	-	3
+		يجب أن يكون فضاء المسبح (بما في ذلك المسبح وجنباته) في حالة جيدة من النظافة والإصلاح.	-	3
+		يجب أن يكون ماء المسبح نظيفا.	-	3
+		يجب أن تكون العوازل حول الحوض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يجب توفير أرائك للاسترخاء أو كراسي وطاولات مجاورة لها. يجب توفير مظلات في حالة وجود مسابح خارجية.	-	3
+		يجب أن تكون أرائك الاسترخاء أو الكراسي والطاولات والمظلات بأعداد كافية وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب توفير أفرشة فوق أرائك الاسترخاء، ويجب أن تكون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
+		يمكن توفير خدمة التدريب بقاعة الرياضة المجهزة داخل الوحدة السكنية المسندة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	5
+		يجب أن يتم تجهيز قاعة الرياضة بثلاثة أجهزة رياضية على الأقل (كمال الأجسام، دراجة، بساط متحرك ...).	-	3
+		يجب أن تتراوح درجة الحرارة داخل قاعة الرياضة بين 18 و26 درجة مئوية.	-	3
+		يجب أن تكون قاعة الرياضة ذات تهوية جيدة، سواء تهوية طبيعية أو اصطناعية.	-	3
+		يجب أن تكون المعدات في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يمكن توفير خدمة الاستحمام بالحمام التقليدي المجهز داخل الوحدة السكنية المسندة. في هذه الحالة يجب احترام المعايير التالية المنبثقة عن هذا المعيار الرئيسي.	-	3
+		في حالة توفير خدمة الفرك، يجب تجهيز الحمام التقليدي بطاولة للفرك.	-	2
+		يجب أن يكون الحمام التقليدي في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

1-2 الإقامة العقارية المسندة إلى فندق من صنف 5 نجوم:

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	المعايير	نوع المعايير	
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	موقف و/أو مستودع للسيارات:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب توفير خدمة الحراسة 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للإقامة العقارية المسندة.	A	-
+		يجب توفير نظام مراقبة بالفيديو مشغل 7 أيام/7 أيام و24 ساعة/24 ساعة على مستوى أي موقف سيارات تابع للإقامة العقارية المسندة، وذلك وفقا للأحكام التشريعية والتنظيمية الجاري بها العمل.	A	-
+		يجب توفير نظام إضاءة كافية وفي حالة جيدة من الإصلاح والنظافة على مستوى أي موقف سيارات تابع للإقامة العقارية المسندة. يجب أن تمكن الإضاءة من تجنب الأماكن المظلمة.	A	-
+		يجب أن تكون جميع مرافق موقف السيارات التابع للإقامة العقارية المسندة (أرضيات، جدران، أسقف، الهياكل، الوقاية الشمسية، تشوير أرضي...) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	مساحات خضراء:	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
	+	يجب تجهيز مساحات خضراء مزروعة على التربة داخل و/أو خارج البنايات.	-	5
	+	يجب أن تكون المساحات الخضراء المزروعة على التربة في حالة جيدة من العناية.	-	3

المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها	الوحدات السكنية المسندة :	معيار إلزامي "A"	معيار تكميلي "B"
+		يجب أن تضم الوحدات السكنية المسندة فضاء مجهزا للجلوس أو صالون.	A	-
+		يجب أن يتوفر الصالون أو الفضاء المجهز للجلوس على الأقل على مكان للجلوس لكل زبون مقيم.	A	-
+		يجب أن تضم الوحدات السكنية المسندة فضاء للأكل.	A	-
+		يجب أن تضم الوحدات السكنية المسندة فضاءا للنوم.	A	-
+		يجب أن تحمل كل وحدة سكنية مسندة رقما أو تسمية تختلف بها عن باقي الوحدات.	A	-
+		يجب تثبيت مزلاج على باب المدخل. يمكن تعويضه بعين سحرية.	-	4
+		يجب على الباب أن يغلق من الداخل مع عدم إمكانية فتحه من الخارج.	A	-
+		يجب أن يكون الباب في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن يكون الزجاج والمرايا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون الزرابي والسجادات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات والأسقف والأغطية والأسقف الزجاجية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**درجة الحرارة داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير نظام لتكييف الهواء.	A	-
	+	يجب أن يتمكن الزبون من التحكم في درجة حرارة نظام تكييف الهواء.	-	5
+		يمكن توفير نظام قطع تلقائي لمكيف الهواء عند فتح النوافذ.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**النوافذ والواجهات الزجاجية بالوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب تجهيز الوحدات السكنية المسندة، بنظام لحجب الرؤية (ستائر شفافة أو مشربية ...) يسمح بمرور الضوء فقط.	A	-
	+	يجب أن تفتح وتغلق النوافذ بسهولة، باستثناء الحالات التي يجب فيها تطبيق معايير السلامة الجاري بها العمل.	-	3

+		يجب تجهيز جميع النوافذ والواجهات الزجاجية في فضاء النوم بنظام لحجب الضوء (ستائر أو درفات أو ستائر رأسية).	A	-
	+	يجب أن يكون نظام حجب الضوء في فضاء النوم فعالا (لا يسمح بمرور الضوء).	-	2
	+	يجب أن تفتح وتغلق الستائر أو الدرفات أو الستائر الرأسية بسهولة أو بطريقة أوتوماتيكية.	-	3
+		يجب أن تكون سكة نظام الستائر وحجب الضوء غير مرئية، إلا في حالة دمجها مع عناصر الزينة.	-	5
	+	يجب أن تكون إطارات النوافذ ومقابضها في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون نظامي حجب الرؤية والضوء في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الضجيج الصوتي داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يكون مستوى العزل الصوتي أقل من 50 ديسيبل (décibels) وفق الظروف التالية: باب الوحدة مغلق، نوافذ مغلقة ومكيف الهواء مشغل بسرعته القصوى.	-	5
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الهاتف - التلفاز داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب توفير هاتف يسمح بالاتصال بالمؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية وخارجها عن طريق محول للاتصالات أو خدمة الاستقبال التابعة للمؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية.	A	-
	+	يجب أن تكون تعليمات استعمال الهاتف ميسرة الفهم وتشير إلى أرقام الخدمات التي توفرها المؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية وموضوعة سواء على الهاتف أو على مطبوع بمقربة من الهاتف وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	4
	+	يجب أن يكون الهاتف (لوحة المفاتيح والسماعة والميكروفونات) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3

	+	يجب أن تكون خدمة الإنترنت السلكية و/أو اللاسلكية (wifi) في حالة جيدة من الاشتغال. لا يطبق هذا المعيار إذا لم تكن أي تغطية بشبكة الاتصالات تشمل المنطقة.	A	-
	+	يجب توفير جهاز تلفاز بشاشة مسطحة وقابل للتشغيل ويلتقط قناتين وطنيتين على الأقل. يمكن أن يكون جهاز التلفاز موضوعا على دعامة أو معلقا على الحائط.	A	-
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات أجنبية على الأقل.	-	2
	+	يجب أن يلتقط جهاز التلفاز 3 قنوات موضوعاتية (رياضة، ثقافة، أطفال، وثائقية، موسيقى...) على الأقل.	-	2
	+	يجب توفير قناة داخلية للمؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية توضح خدماتها ومحيطها.	-	2
	+	يجب أن تكون الصورة بجهاز التلفاز واضحة.	-	4
	+	يجب توفير قائمة مطبوعة للقنوات بمقربة من التلفاز أو جهاز التحكم عن بعد. يمكن تقديم هذه القائمة عند فتح شاشة التلفاز على صفحة سهلة الولوج. يجب على هذه القائمة المطبوعة كانت أو المقدمة على الشاشة أن تكون مطابقة للبرامج الموجودة.	-	4
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون جهاز تحكم عن بعد واحد للتلفاز وجهاز الاستقبال.	-	4
	+	يجب أن تكون الأسلاك الكهربائية لجميع أجهزة التلفاز غير مرئية.	-	4
	+	يجب أن يكون جهاز التلفاز في حالة جيدة من الصيانة والإصلاح (جهاز التحكم عن بعد، الأزرار، لوحة التحكم).	-	3
	+	يجب توفير محطة للاستقبال متعددة الوسائط. يجب توفير نشرة للمساعدة على التشغيل.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**الأسرة ومستلزمات الأسرة والطاولات والإضاءة الجانبية للسرير داخل فضاء النوم:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن تستجيب جميع الأسرة للقياسات الدنيا التالية: - بالنسبة للأسرة المزدوجة: أي سرير واحد بقياس 180 x 200 سنتيمترا. - بالنسبة للأسرة المتشابهة: أي سريرين قياس كل واحد منهما 90 x 200 سنتيمترا.	A	-

+		يجب ألا يقل سمك الفراش عن 20 سنتيمتر.	A	-
+		يجب توفير لوح رأس السرير.	A	-
+		يجب وضع وسادتين نظيفتين وفي حالة جيدة لكل شخص فوق السرير، يمكن تعويض إحدى الوسادتين بالوسادة الطويلة.	A	-
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون وسادة إضافية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة مع كيس واقي وكيس وسادة، بطلب منه. في حالة تخزينها في خزانة الملابس بفضاء النوم، يجب أن تكون الوسادة محمية.	-	5
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس واق.	A	-
+		يجب تزويد كل وسادة أو وسادة طويلة بكيس وسادة أو وسادة طويلة.	A	-
+		يجب أن تكون قاعدة السرير بنفس حجم الفراش على الأقل.	A	-
+		يجب توفير غطاء فراش من القطن (واقي فراش) أو غلاف واقي فراش قابل للغسل لتغليف الفراش.	A	-
+		يجب توفير قطعتين من الملاءات لكل سرير، بطول يسمح بتغطية السرير. يمكن تعويض الملاءة السفلية بملاءة فراش برباط. يمكن تعويض الملاءة العلوية بغطاء لحاف.	A	-
+		يجب تغطية كل سرير بلحاف محمي بغطاء لحاف. يجب وضع فتحة غطاء اللحاف عند أسفل السرير.	A	-
	+	يجب توفير غطاء إضافي، عند الطلب، في حالة جيدة من النظافة. في حالة تخزين الغطاء الإضافي في فضاء النوم، يجب توفير حماية له.	-	5
	+	يجب أن تكون أغطية السرير (واقي فراش، ملاءة، كيس وسادة، كيس واقي، لحاف و/أو غطاء) في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون مستلزمات السرير في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون أغطية السرير ووسائد التزيين في حالة تقديم جيدة ونظيفة. لا يمكن تعويض وسادة النوم بوسادة التزيين.	-	3
+		يجب توفير طاولة سرير جانبية لكل شخص أو ما يقوم مقامها على جانب السرير بمساحة شاغرة لوضع الأغراض الشخصية.	A	-

+		يجب توفير مصباح واحد (1) بالطاولة الجانبية للسرير أو مصباح حائط جانبي لإضاءة كل طاولة سرير جانبية. يجب أن يكون لكل مصباح أو مصباح حائط جانبي قاطع منفرد للتيار الكهربائي.	A	-
+		يجب تجهيز فضاء النوم بقاطع للتيار الكهربائي واحد (1) قرب السرير من أجل تشغيل مصدر إضاءة إضافي عن المصابيح الجانبية للسرير .	A	-
+		يجب تجهيز رأس السرير بمصباح للقراءة واحد (1) لكل شخص. لا يمكن تعويض المصباح أو المصباح الحائطي الجانبي بمصباح للقراءة.	-	3
	+	يجب أن يكون الولوج للسرير بطريقة سهلة من الجانبين.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل فضاء النوم:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين (2) على الأقل لإضاءة فضاء النوم. يحتسب كل مصباح مدمج بالسقف كمصدر ضوئي.	A	-
	+	يجب أن تكون المصابيح في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	عند توفير مصابيح بأغطية، يجب أن تكون نظيفة وموضوعة بشكل جيد.	-	3
	+	يجب أن تكون جميع المصابيح صالحة للاستعمال.	-	3
+		يجب توفير طاولة بعلو يعادل أو يقارب 70 سنتيمترا، تستعمل كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		في حالة استعمال الطاولة كمكتب ومنضدة للزينة في آن واحد، يجب تجهيز الطاولة بمرآة واحدة (1). يمكن أن تكون المرآة داخل درج قابل للطي. عندما يكون المكتب والمنضدة للزينة منفصلين، يجب تجهيز هذه الأخيرة بمرآة.	A	-
+		يجب توفير مصدر ضوئي واحد (1) خاص بالطاولة التي تستخدم كمكتب أو منضدة للزينة تمكن من إضاءة منطقة الكتابة أو المكياج.	A	-
+		يجب توفير مقبسين اثنين (2) شاغرين للتيار الكهربائي، الأول يسهل الوصول إليه وبجوار الطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة ويوجد على بعد متر واحد كحد أقصى من الطاولة والثاني يمكن أن يتواجد بقرب إحدى الطاولات الجانبية للسرير.	A	-

	+	يجب أن تكون جميع المعدات الكهربائية (قاطع التيار الكهربائي، مقبس للتيار الكهربائي) في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب توفير حامل للأمتعة واحد (1) ثابت أو قابل للطي في فضاء النوم.	A	-
+		يمكن توفير حامل للأمتعة إضافي واحد (1) ثابت أو قابل للطي فضاء النوم.	-	5
+		يجب توفير خزانة للملابس أو ما يقوم مقامها.	A	-
+		يجب أن تكون خزانة الملابس أو ما يقوم مقامها ذات 1) عمق لا يقل عن خمسين (50) سنتيمترا و 2) علو لا يقل عن مائة وأربعين (140) سنتيمترا تحت القضبان.	-	4
+		يجب أن تغلق خزانة الملابس بأبواب متأرجحة أو منزلقة. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق الخزانة.	A	-
+		يجب أن تتوفر خزانة الملابس على أدراج و/أو رفوف.	A	-
+		عندما تتوفر الوحدة السكنية المسندة على غرفة للملابس، يجب أن تضم علاقات ورفوفا و/أو أدراجا وحاملا للأمتعة. يمكن هذا المعيار من تحقيق المعايير المتعلقة بخزانة الملابس.	-	5
	+	يجب أن تكون خزانة الملابس أو غرفة الملابس في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		في حالة توفير غرفة للملابس، يجب أن تضم بابا يسمح بإغلاقها. لا تقبل الستائر كوسيلة لإغلاق هذه الغرفة.	-	4
+		يجب توفير 4 علاقات بقضيب وعلاقتين بملقط على الأقل لكل شخص. لا تقبل العلاقات المتوفرة في المغسلات. تعتبر العلاقة التي تتوفر على قضيب وملقط في آن واحد، علاقة بملقط. يجب أن تكون جميع العلاقات متجانسة.	A	-
+		يجب توفير مقعدين (2) على الأقل (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	A	-
+		يمكن توفير مقعد واحد (1) إضافي (كرسي أو كرسي بذراعين أو متكأ أو أريكة أو كنبة). لا يعتبر السرير مقعدا.	-	5
+		يجب توفير طاولة قهوة.	A	-

+		يجب توفير مرآة كبيرة حائطية على دعامة أو معلقة بالجزء الداخلي لباب خزانة الملابس. لا تعوض هذه المرآة بتلك المركبة بالطاولة التي تستخدم كمكتب و/أو منضدة للزينة.	A	-
+		يجب توفير خزنة ذات قفل إلكتروني ومثبتة جيدا.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الدنيا داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتوفر الفضاء المجهز للجلوس أو الصالون وفضاء الأكل على إضاءة كافية.	A	-
+		يجب توفير طاولة الأكل وكراسي بعدد كاف حسب الطاقة الإيوائية بفضاء الأكل.	A	-
+		يجب توفير مقعد واحد (1) على الأقل (كرسي بذراعين أو أريكة أو كنبة) لكل زبون بفضاء الجلوس أو الصالون مع مراعاة الطاقة الإيوائية للوحدة السكنية المسندة .	A	-
+		في حالة توفر فضاء خارجي خاص أو شرفة بمساحة لا تقل عن 3 أمتار مربعة إضافة إلى مساحة الوحدة السكنية المسندة، يجب أن تتوفر على مقعدين وطاولة على الأقل. يجب أن تكون الأرضيات والحواجز والأثاث في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن تكون لوحات مفاتيح أجهزة التحكم عن بعد والعلبات الجدارية لأجهزة تكييف الهواء أو التسخين، عند تواجدها، في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون تجهيزات وأثاث الوحدة السكنية المسندة في حالة جيدة من الإصلاح والصيانة والنظافة.	-	3
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**خدمات أخرى بالوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب اقتراح خدمة الغسيل أو التنظيف بالجاف أو كي الملابس بالوحدة السكنية المسندة.	A	-
	+	يجب اقتراح خدمة تلميع الأحذية على الزبون بالوحدة السكنية المسندة.	-	3
	+	يجب اقتراح خدمة الخياطة وإصلاح الملابس على الزبون بالوحدة السكنية المسندة.	-	3

	+	يجب عرض أسعار الخدمات المقترحة بالوحدة السكنية المسندة بالعملة المغربية مع الإشارة إلى مبلغ الضرائب التي يمكن احتسابها للزبون في حالة عدم إدماجها في الأثمنة المعلنة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المعدات الصغيرة داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون أكياس لجمع الملابس المراد غسلها أو تنظيفها بالجاف أو كيها في الوحدة السكنية المسندة.	A	-
+		يجب وضع رهن إشارة الزبون سلة مهملات: 1) مختلفة عن السلة الموجودة بالحمام، 2) بغشاء داخلي معدني وغير قابل للاشتعال توفر بصفة إجبارية بالوحدات المخصصة للمدخنين، 3) سواء بغطاء أو بدونه.	-	5
	+	يجب أن تكون سلة المهملات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب وضع معدات للكتابة (دفتر وقلم رصاص على الأقل) رهن إشارة الزبون في الوحدة السكنية المسندة.	A	-
	+	يجب عرض الخدمات المتوفرة بالمؤسسة المسندة إليها الوحدة السكنية على منشور بحالة جيدة من الصيانة والنظافة بكل وحدة سكنية مسندة.	-	2
	+	يجب أن تكون كل الكتيبات والوثائق الموضوعة، في حالة تواجدها، رهن إشارة الزبون في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم تلميع الأحذية ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
	+	يجب وضع رهن إشارة الزبون لوازم الخياطة ذات الاستعمال الوحيد.	-	2
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**المرافق الصحية الخاصة بالوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
	+	يجب أن يكون باب الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يمكن تجهيز الحمام بنظام للتهوية (تهوية ميكانيكية متحكم فيها و/أو نافذة تطل على الخارج).	-	3
	+	يجب أن يكون نظام التهوية في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
+		يجب أن تتوفر المراحيض على لفافة ورق مرحاض بحاملها.	A	-

+		يجب توفير لفافة ورق مرحاض إضافية على دعامة.	A	-
	+	يجب أن يكون حامل لفافة ورق المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون موزع أكياس جمع الفوط الصحية بالقرب من حوض المرحاض.	-	4
	+	يجب تزويد أحواض المراحيض بقاعدات وأغطية في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون فرشاة المرحاض في حالة جيدة من الصيانة والنظافة وفي وعاء عازل ومقفل. يجب أن يكون وعاء فرشاة المرحاض من الفولاذ المقاوم للصدأ.	A	-
	+	في حالة توفير حوض للوضوء و/أو رشاشة صغيرة متواجدة بجانب المرحاض، يجب أن يكونا في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		إذا كان الحمام يحتوي على: 1) حمام برشاشة فقط: يجب أن يكون مجهزا برشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل أو برشاشة استحمام علوية وبرشاشة صغيرة إضافية. 2) حوض استحمام فقط: يجب أن يكون مجهزا بنظام رشاشة معلقة بقضيب قابل للتعديل. 3) حوض استحمام وحمام برشاشة: يجب توفير رشاشة صغيرة معلقة بقضيب قابل للتعديل فقط على مستوى الحمام برشاشة.	A	-
+		عند توفير حمام برشاشة و/أو حمام برشاشة على حوض الاستحمام، يجب توفير مقبض أمان يمكن من التمسك به في وضعية الوقوف.	A	-
+		في حالة توفير واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام، يجب أن تكون من الزجاج.	-	5
	+	يجب أن يكون واقي الحمام أو مقصورة الاستحمام بحالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب أن يكون حوض غسل الأيدي مزودا بالماء الساخن والبارد.	A	-
	+	يجب ألا تتعدى درجة الحرارة القصوى للمياه الساخنة 50 درجة مئوية و20 درجة مئوية بالنسبة للمياه الباردة.	-	4
+		يجب أن تكون مواسير حوض غسل الأيدي والمراحيض غير مرئية باستثناء المجموعات المصممة.	A	-
+		يجب توفير موضع أو رفوف تسمح للزبون بوضع أغراض الحمام.	-	4

+		يجب توفير كأسين اثنين (2) لمضمضة الفم محميين بغطاءين أو مقلوبين على مفرش ذي الاستعمال الوحيد.	A	-
	+	يجب أن يكون كأسا مضمضة الفم وغطاءا حمايتهما ومفرشاهما في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن يكون جهاز تسخين الماء غير مرئي.	A	-
+		يجب تركيب موفر للماء على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب تركيب موفر للماء على مستوى خزانات الماء الخاصة بأحواض المراحيض (مزود بطرادة للمياه ذات حجمين و بنظام "توقف").	-	3
	+	يجب توفير مجفف الشعر في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	A	-
+		يجب توفير مشجبين اثنين (2) أو مشجب واحد (1) بمقبضين.	A	-
+		يجب توفير سلة مهملات بغطاء يفتح بدواسة أو أوتوماتيكيا.	A	-
+		يجب توفير مصدرين ضوئيين اثنين (2) على الأقل.	A	-
	+	يجب توفير إضاءة مناسبة من أجل تجنب مناطق الظل على الوجه عند التواجد أمام المرآة.	-	3
+		يجب توفير مقبس واحد (1) للتيار الكهربائي من أجل آلة الحلاقة ذو محول كهربائي إلى توتر منخفض، يمكن لهذا المقبس أن يدمج مع مجفف الشعر المعلق بالحائط.	-	5
+		يجب توفير مرآة فوق حوض غسل الأيدي.	A	-
+		يجب توفير مرآة مكبرة بدون إضاءة مدمجة.	-	3
+		يجب توفير ميزان يكون في حالة اشتغال.	-	2
+		يجب توفير علبة مناديل ورقية. يمكن وضعها في الحمام أو خارجه في فضاء النوم.	-	4
+		يجب أن يتوفر الحمام والمرحاض على هاتف. يجب أن يكون الهاتف نظيفا وفي حالة اشتغال جيدة.	-	3
+		يجب توفير رف خاص أو حامل لمنشفتي الحمام، 1) يجب أن يكون مختلفا عن حامل المنشفات والمشاجب، 2) وعلى مقربة من حوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة.	A	-

+		يجب توفير حامل للمنشفات أو دعامة لمنشفتين، 1) مختلف عن الرف الخاص أو حامل منشفات الحمام والمشاجب 2) وعلى مقربة من حوض غسل الأيدي.	A	-
	+	يجب توفير منتوجات استقبال لكل زبون: 1 مستحضر غسل الشعر، 1 صابونة، 1 سائل للاستحمام بالإضافة إلى منتج إضافي (ملين الشعر، كريم للجسد...).	A	-
	+	يجب أن تكون منتوجات الاستقبال ذات الاستعمال الوحيد، تحمل شارة المؤسسة أو من نفس العلامة التجارية.	-	5
	+	يجب أن يكون حامل منتوجات الاستقبال في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
	+	يجب توفير :قبعة حمام، مستلزمات الحلاقة، مستلزمات فرش الاسنان، مبرد للأظافر، أعواد قطن، قطن، بطلب من الزبون.	-	3
+		يجب أن تكون منشفات الحمام مصنوعة كليا من القطن. يجب توفير لكل شخص، على الأقل في الحمام : - 1 منشفة كبيرة (150 x 100 سنتيمتر)، - 1 منشفة حمام (100 x 50 سنتيمتر)، - 1 سجادة حمام (70 x 50 سنتيمتر).	A	-
+		يجب توفير لكل شخص منشفة مربعة للوجه (30 x 30 سنتيمتر) أو قفاز حمام من القطن.	-	2
+		يجب توفير رداء حمام لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في فضاء النوم.	A	-
	+	يجب توفير حذاء حمام ذي الاستعمال الوحيد لكل شخص. يمكن تخزينه في الحمام أو خارجه في فضاء النوم.	A	-
	+	يجب أن تكون منشفات الحمام في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	5
	+	يجب أن يكون البلاط الحائطي لحوض الاستحمام و/أو الحمام برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
	+	يجب أن تكون التجهيزات (حامل المنشفات، الرف...) الصنابير ومشابك المواسير في حالة جيدة من الإصلاح والنظافة.	-	3
	+	يجب أن تكون عوازل أحواض الاستحمام وأحواض غسل الأيدي والحمامات برشاشة في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3

+		يجب أن يكون الزجاج والنوافذ، عند تواجدها، في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
المعايير القياسية والوظيفية الخاصة بالتجهيز	**المعايير المتعلقة بإنتاج الخدمات وجودتها**	**مطبخ/مطبخ صغير/ مطبخ مفتوح داخل الوحدة السكنية المسندة:**	**معيار إلزامي "A"**	**معيار تكميلي "B"**
+		يجب أن يتضمن فضاء المطبخ على حوض لغسل الأواني وصنبور لخلط الماء.	A	-
	+	يجب أن يكون صنبور فضاء المطبخ مزودا بالماء البارد والساخن 24 ساعة/24 ساعة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب تركيب موفر للمياه على الصنابير (مرغي أو مخفض للضغط).	-	3
+		يجب توفير سطح عمل.	A	-
+		يجب تركيب مواقد كهربائية للطبخ.	A	-
+		يجب تركيب شفاطات بمصفاة.	A	-
+		يجب توفير مقبس للتيار الكهربائي على سطح العمل.	A	-
+		يجب توفير خزانة برفوف و/أو خزانة حائطية.	A	-
+		يجب توفير أواني منزلية بعدد: - 6 كؤوس، - 6 صحون، - 6 أوعية حساء/ أقداح، - 6 فناجين قهوة، - 6 ملاعق كبيرة، - 6 ملاعق صغيرة، - 6 سكاكين، -6 شوكات، يجب أن تكون الأواني متشابهة وفي حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب توفير إبريق شاي ب 6 كؤوس على الأقل.	A	-

+		يجب توفير معدات لتجهيز الوجبات. العدد الأدنى الذي يجب توفيره من التجهيزات هو: - وعائين للسلطة، - طبقين يستحملين حرارة الفرن، - قدرين بيد، - مقلاتين، - سكينين، -1 مصفاة، في حالة بلغ عدد الزبناء 6 أشخاص، يجب توفير ضعف عدد المعدات بأحجام مختلفة.	A	-
+		يجب توفير فرن.	A	-
+		يجب توفير ميكرويف.	-	5
+		يجب توفير آلة غسيل الأواني.	-	4
+		يجب توفير غسالة للملابس.	-	4
+		يجب توفير ثلاجة.	A	-
+		يجب توفير آلة قهوة.	A	-
+		يجب توفير غلاية ماء.	A	-
+		يجب توفير آلة تحميص الخبز.	-	5
+		يجب توفير أكياس قمامة.	A	-
+		يجب توفير وعاء قمامة مزود بغطاء.	A	-
	+	يجب أن تكون المعدات الموضوعة رهن إشارة الزبناء في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	-	3
+		يجب أن تكون الأرضيات في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الأسقف في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-
+		يجب أن تكون الجدران في حالة جيدة من الصيانة والنظافة.	A	-