

المملكة العربية السعودية قائمة التفتيش على جودة الخدمات في الفنادق

July 2020

وزارة السياحة
Ministry of Tourism



1.1 الهندسة المعمارية والتصميم الخارجي

1	هل يمكن التعرف على اسم الفندق بوضوح باللغتين العربية والإنجليزية؟
2	هل الجزء الأمامي من المبنى نظيف، بدون إحداث تلف بالجدار وبدون تلف للمياه وخطوط الكهرباء المكشوفة؟
3	هل يمكن التعرف على منطقة المدخل جيدًا كمدخل فندق؟
4	هل هناك إضاءة متاحة لتضيء منطقة المدخل جيدًا حتى في الظلام؟
5	هل مرافق الفندق الخارجية ذات صيانة جيدة؟
6	هل يوجد مدخل فندق مغطى يتضمن منطقة استقبال / ترحيب؟
7	هل توجد أماكن مخصصة لباحات وقوف السيارات عند مدخل الفندق مباشرة؟
8	هل يوجد رصيف منحدر يمكن الوصول إليه بواسطة كرسي متحرك (الحد الأدنى للعرض 120 سم ويكون بحد أقصى مائل بنسبة 6%، ودرابزين جانبي واحد على الأقل) خارج المدخل؟

1.2 الشروط المسبقة

9	هل كان المفتش قادرًا على أداء عمله (وفقًا لنظام السياحة، الباب الثالث، المادة التاسعة)؟
10	هل ما زالت متطلبات تقييم التصنيف سارية؟
11	هل ترخيص وزارة السياحة متاح وساري؟
12	هل تم الربط بالمنصة الوطنية للرصد السياحي؟
13	هل شهادة الهيئة العامة للزكاة والدخل متاحة وسارية؟
14	هل شهادة وزارة التجارة والاستثمار متاحة وسارية؟
15	هل شهادة وزارة الشؤون البلدية والقروية متاحة وسارية؟
16	هل اسم الفندق وعنوانه وتصنيفه ووصفه يطابق المواصفات المذكورة في التراخيص الممنوحة له؟
17	هل لا تزال ملكية الفندق مطابقة لتلك المواصفات المذكورة في الترخيص؟
18	هل لا يزال مبنى الفندق مطابقًا لمواصفات المبنى الموجود في الترخيص (لا توجد تغييرات هيكلية)؟
19	هل يُستخدم مبنى الفندق لغير الأغراض المرخصة له؟
20	هل قائمة الأسعار المطبوعة والمنشورة الخاصة بالفندق متاحة وسارية (حتى تاريخه)؟
21	هل تتبع إدارة الفنادق متطلبات السعودية؟

1.3 السلامة والأمن

هل يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على السلامة والأمن؟ هل هذا الأمر موثق؟	22
هل تم تدريب الموظفين على الإسعافات الأولية؟ هل هذا الأمر موثق؟	23
هل توجد مجموعة إسعافات أولية في مكتب الاستقبال؟	24
هل تم تركيب أنظمة رش المياه في الفندق؟	25
هل تتم تعليق خطط الهروب في وضع الطوارئ والإنقاذ الحالية في الغرف والأماكن العامة؟	26
هل يتم فحص طفايات الحريق بشكل دوري؟	27
هل تم وضع علامة كافية على جميع مسارات الهروب في وضع الطوارئ؟	28
هل جميع مخارج الطوارئ بلا عوائق وغير محجوبة؟	29
هل يتم إجراء فحص السلامة بطريقة مناسبة (مثل التحكم في المرأة تحت السيارة والتحكم في صندوق السيارة والتحكم الداخلي)، ووفقًا لتصنيف النجوم المخصصة للفندق؟	30

1.4 الاستدامة

هل تستخدم المصابيح الموفرة للطاقة في الفندق؟	31
هل توجد إدارة ترشيد للمياه؟ (مثل وقف تسريب المياه من المراحاض أو أدوات تنقية المياه المثبتة على فوهة الصنابير)؟	32
هل يتم إبلاغ الضيف بإجراءات حماية البيئة الخاصة بالفندق؟	33

1.5 الأنشطة الإلكترونية

هل يمتلك الفندق مفهومًا عبر الإنترنت (الصفحة الرئيسية ووسائل التواصل الاجتماعي وما إلى ذلك)؟	34
هل تم تصميم الصفحة الرئيسية بـ صور معاصرة وتصميم سريع الاستجابة؟	35
هل تم تصميم الصفحة الرئيسية لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة؟	36
هل من الممكن الحجز عبر الإنترنت على الصفحة الرئيسية؟	37
هل يوجد وصف للمسار على الصفحة الرئيسية باللغتين العربية والإنجليزية؟	38
هل التقييمات عبر الإنترنت لمواقع المراجعة (على سبيل المثال، نثق فيكم) مدمجة في القنوات عبر الإنترنت، وبالتالي تكون مرئية للنزلاء على الفور؟	39

1.6 الاستقبال

هل يمكن التعرف على مكتب الاستقبال بشكل واضح بمجرد دخولك إلى الفندق؟	40
هل يوجد موظف في كل نوبة عمل يجيد التحدث باللغة العربية والإنجليزية؟	41
هل يرتدي جميع الموظفين زيًا موحدًا وبطاقة توضح الاسم؟	42
هل يمكن رؤية الموظف المسؤول في مكتب الاستقبال بوضوح وقن يمكن الاتصال به في حالة شكاوى الضيوف (رقم مركز الاتصال)؟	43
هل خصوصية الضيف مضمونة أثناء تسجيل الوصول وتسجيل المغادرة؟	44
هل توجد مقاعد مريحة في منطقة الانتظار في مكتب الاستقبال؟	45
هل الاستقبال ومنطقة الانتظار مكيفة؟	46
هل منطقة الاستقبال نظيفة ومرتبّة (السجاد، ديكور الحائط، الطاومات)؟	47
هل يوجد مكان يمكن الوصول إليه بواسطة الكراسي المتحركة في مكتب الاستقبال لتسجيل الوصول؟	48

1.7 الخدمات

هل يُدار مكتب الاستقبال وفقًا لتصنيف النجوم المخصصة للفندق؟	49
هل توجد غرفة تخزين قابلة للقفل للأمتعة؟	50
هل توجد خزينة للأشياء الثمينة في مكتب الاستقبال؟	51
هل تُقبل بطاقات الائتمان الدولية الرئيسية مثل ماستركارد وفيزا وأمريكان إكسبريس للدفع؟	52
هل تتوفر مواد النظافة (أدوات الحلاقة وفرش الأسنان وما إلى ذلك)؟	53
هل هناك شواحن / محولات دولية عند الطلب (للأجهزة الكهربائية المختلفة مثل الهواتف المحمولة) مجانًا؟	54
هل يقدم الفندق خدمة / مكالمة الاستيقاظ؟	55

1.8 مرافق الاجتماعات والحفلات والمؤتمرات والمعارض

هل يوجد مركز أعمال في الفندق؟	56
هل غرف المؤتمرات أو غرف الحفلات متوفرة في الفندق؟	57
هل غرف المؤتمرات مكيفة؟	58
هل تتوفر تقنية مناسبة للمؤتمرات؟	59
هل هناك خدمة WiFi مجانية متاحة في غرفة المؤتمرات؟	60
هل توجد مقابس كافية في كل غرفة اجتماعات؟	61

1.9 البهو

هل البهو كبير بما يكفي بالنسبة لعدد الغرف؟	62
هل هناك خدمة WiFi مجانية متاحة في البهو؟	63
هل من الممكن إعادة شحن الأجهزة الإلكترونية؟	64
هل المقاعد والطاولات في البهو نظيفة وغير تالفة؟	65
هل السجادة خالية من الأتربة جيداً؟	66
هل الزخرفة نظيفة ولا يظهر عليها علامات التآكل؟	67

1.10 دورات المياه العامة

هل المراحيض العامة مزودة بمقعد مرحاض؟	68
هل يتم إتاحة الصابون والمناشف الورقية وسلات النفايات؟	69
هل المراحيض نظيفة من الناحية الصحية؟	70
هل الأرضيات والجدران في المراحيض العامة نظيفة وصحية وبدون علامات استخدام واضحة؟	71
هل الرائحة في المراحيض العامة لطيفة؟	72
هل توجد مراحيض منفصلة للرجال والنساء؟	73
هل يوجد مرحاض منفصل لذوي الاحتياجات الخاصة؟	74

1.11 المصعد

هل المصعد متاح للضيوف؟ (الطابقين وما فوقهما)	75
هل يتم تنظيف أرضية وجدران المصعد جيداً؟	76
هل توجد لافتات واضحة في المصعد؟	77
هل يمكن دخول المصعد بواسطة كرسي متحرك؟	78

1.12 الغرف

هل يوفر الفندق غرف لغير المدخنين؟	79
هل يوجد نظام قفل أبواب الغرفة بالبطاقة؟	80
هل يوجد في باب الغرفة عين سحرية (ثقب مراقبة) وجهاز قفل إضافي؟	81
هل يوجد مفتاح طاقة رئيسي؟	82
هل يمكن تعقيم الغرفة تمامًا بالستائر أو الستائر الشفافة؟	83
هل الغرفة مضاءة بشكل كافٍ؟	84
هل توجد أضواء ليلية بجوار كل سرير؟	85
هل توفر خزانة الملابس مساحة تخزين كافية وذات عدد كافٍ من شَمَاعات الملابس الموحدة؟	86
هل توجد مقابس متاحة في الغرفة ومقبس واحد على الأقل بجانب السرير؟	87
هل يوجد خزانة شخصية في الغرفة؟	88
هل يتوافق عرض المراتب مع تصنيف النجوم المخصصة للفندق؟	89
هل المراتب نظيفة ولا تزال بحالة جيدة (غير بالية)؟	90
هل تحتوي المراتب والوسائد على غطاء واقٍ بشكل مستمر؟	91
هل المراتب والوسائد والألحفة نظيفة وصحية وغير ملوثة؟	92
هل الأثاث خالي من الغبار وغير تالف؟	93
هل يتم تنظيف الأرضية؟	94
هل يعمل تكييف الهواء في الغرفة؟	95
هل هناك خدمة WiFi مجانية متاحة في الغرفة؟	96
هل اتصال الإنترنت في الغرفة مستقر وغير منقطع؟	97
هل يوجد تلفاز (شاشة مسطحة) تعرض قنوات عربية وقنوات إنجليزية؟	98
هل القنوات المتاحة متنوعة بموجب الأنظمة السارية والمعمول بها في المملكة العربية السعودية؟	99
هل يمكن استقبال محطات الراديو عبر التلفاز؟	100
هل يوجد شحن USB في الغرفة؟	101
هل يوجد ميني بار مليء بالمياه والمشروبات الغازية؟	102
هل توجد زجاجة مياه مجانية لكل ضيف يوميًا في الغرفة؟	103
هل يوجد مكان مخصص لتحضير القهوة و / أو الشاي؟	104
هل توجد مرآة أرضية لارتداء الملابس؟	105
هل يوجد رف أمتعة ثابت؟	106
هل الحذاء متاح في غرف الضيف؟	107
هل سجادة الصلاة ذات نوعية جيدة؟	108
هل يُوضع مصحف القرآن الكريم في الغرفة؟	109
هل يوجد اتجاه للقبلة؟	110
هل يوجد غرفة مزدوجة أو سرير واحد على الأقل تفي بمتطلبات غرفة لذوي الاحتياجات الخاصة؟	111
هل توجد خدمة كي للملابس أو يمكن إتاحة غرفة لكي للملابس؟	112

1.13 دورة المياه

هل حجم الحمام لا يقل عن 5 متر مربع؟	113
هل الحمام (بما في ذلك المراض) بحالة جيدة؟	114
هل تتوفر منشفة استحمام واحدة على الأقل لكل ضيف؟	115
هل الحمام مفصول بالزجاج أو جدار الدش؟	116
هل يوجد مقعد مرحاض بجانب دورة المياه؟	117
هل المراض نظيف من الناحية الصحية؟	118
هل تنعدم علامات الصدأ أو الجير أو العفن في الحمام، وخاصة في الأجزاء والوصلات؟	119
هل يوجد مصدر مستمر للماء الساخن والبارد؟	120
هل الضوء في الحمام وعلى مرآة الحمام مُضاء بما فيه الكفاية؟	121
هل يوجد مقبس واحد على الأقل في الحوض / في المرأة؟	122
هل تتوفر وسائل راحة للضيوف (غطاء دش، مشط، وسادات قطنية، غسول للجسم، جل استحمام، شامبو)، وفقاً لتصنيف النجوم المخصصة للفندق؟	123
هل الأكواب التي توضع فيها فرشاة الأسنان نظيفة؟	124
هل يوجد مجفف شعر؟	125
هل هناك مرآة لوضع مساحيق التجميل؟	126
هل توجد مناديل ورقية للوجه؟	127
هل توجد لفة مناديل ورقية إضافية في دورة المياه؟	128
هل هناك فرشاة مرحاض نظيفة؟	129
هل يفي حمام غرفة ذوي الاحتياجات الخاصة بالمتطلبات المذكورة في الملحق الخاص بمتطلبات النزلاء من ذوي الاحتياجات الخاصة؟	130

1.14 المصلى

هل يوجد مُصلى في الفندق؟	131
هل توجد مرافق صحية (دورات مياه) بجوار المصلى؟	132

1.15 المرافق الصحية (Spa)

هل يوجد مرفق صحي يقدم علاجات العناية بالصحة؟	133
هل المرافق لصحية نظيفة وبحالة جيدة؟	134
هل ساعات العمل مرئية بوضوح عند المدخل (باللغتين العربية والإنجليزية) وهل يتم الالتزام بها؟	135
هل المكان المخصص للرجال والنساء منفصل ومميز بوضوح؟	136

1.16 المرافق الرياضية (Gym)

هل توجد غرفة لياقة؟	137
هل يوجد موزع مياه للشرب؟	138
هل الأجهزة ذات تنظيف جيد وبحالة جيدة؟	139
هل ساعات العمل مرئية بوضوح عند المدخل (باللغتين العربية والإنجليزية) وهل يتم الالتزام بها؟	140

1.17 المطعم

هل يوجد مطعم واحد على الأقل حسب التصنيف الممنوح؟	141
هل ساعات العمل مرئية بوضوح عند مدخل المطعم (باللغتين العربية والإنجليزية) وهل يتم الالتزام بها؟	142
هل القائمة متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية بما في ذلك الأسعار؟	143
هل المطعم مكيف؟	144
هل يتم تقديم بوفيه الإفطار يوميًا؟	145
هل يتم تقديم الغداء والعشاء يوميًا؟	146
هل يتم تقديم خدمة الغرف خلال ساعات عمل المطعم؟	147
هل الطعام مبرد بشكل كافٍ ومُخزَّن بطريقة صحية ومغطى جيدًا للوقاية من التلوث؟	148
هل هناك أطباق عربية بالإضافة إلى المأكولات العالمية؟	149
هل الأكواب والأطباق المستخدمة بحالة جيدة ونظيفة وغير بالية؟	150
هل يوجد قسم مخصص للعائلات؟	151
هل يتم تنظيف المطعم جيدًا (السجاد، الحائط، الأثاث)؟	152
هل الإضاءة ودرجة الحرارة مقبولة في المطعم؟	153
هل يمكن دخول المطعم بكرسي متحرك وهل هو مناسب لذوي الاحتياجات الخاصة؟	154

1.18 المقهى (كوفي شوب)

هل يوجد مقهى مفتوح على الأقل 12 ساعة في اليوم؟	155
هل ساعات العمل مرئية بوضوح عند مدخل المقهى (باللغتين العربية والإنجليزية) وهل يتم الالتزام بها؟	156
هل منطقة المقهى مكيّفة؟	157
هل القائمة متوفرة باللغتين العربية والإنجليزية بما في ذلك الأسعار؟	158
هل يشمل العرض مجموعة كافية من القهوة والشاي والعصائر والآيس كريم والمعجنات والحلويات؟	159
هل الطعام مبرد بشكل كافٍ ومُخزّن بطريقة صحية ومغطّى جيّدًا للوقاية من التلوث؟	160
هل الأكواب والأطباق المستخدمة بحالة جيدة ونظيفة وغير بالية؟	161
هل يقوم الموظفون بفحص الطاولات بانتظام للتأكد من نظافتها وإزالة الأواني الفخارية المستعملة والنفايات؟	162



وزارة السياحة
Ministry of Tourism

