



جمهوری اسلامی ایران  
Islamic Republic of Iran  
سازمان ملی استاندارد ایران



استاندارد ملی ایران  
۱۰۵۶۴  
چاپ اول

**INSO**

**10564**

**1stEdition**

**2020**

**Modification of  
ISO 21401:  
2018**

**Iranian National Standardization Organization**

۱۳۹۹

گردشگری و خدمات وابسته - سیستم  
مدیریت پایداری برای واحدهای  
اقامتی - الزامات

**Tourism and related services-  
Sustainability management system for  
accommodation establishments-  
Requirements**

**ICS: 03.100.70;03.200.01**

استاندارد ملی ایران شماره ۱۰۵۶۴ (چاپ اول) : سال ۱۳۹۹

سازمان ملی استاندارد ایران

تهران، ضلع جنوب غربی میدان ونک، خیابان ولیعصر، پلاک ۱۲۹۴

صندوق پستی: ۶۱۳۹-۱۴۱۵۵ تهران - ایران

تلفن: ۵-۸۸۸۷۹۴۶۱

دورنگار: ۸۸۸۸۷۰۸۰ و ۸۸۸۸۷۱۰۳

کرج - شهر صنعتی، میدان استاندارد

صندوق پستی: ۱۶۳-۳۱۵۸۵ کرج - ایران

تلفن: ۸- (۰۲۶) ۳۲۸۰۶۰۳۱

دورنگار: (۰۲۶) ۳۲۸۰۸۱۱۴

رایانامه: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

وبگاه: <http://www.isiri.gov>

### **Iranian National Standardization Organization (INSO)**

No.1294 Valiasr Ave., South western corner of Vanak Sq., Tehran, Iran

P. O. Box: 14155-6139, Tehran, Iran

Tel: + 98 (21) 88879461-5

Fax: + 98 (21) 88887080, 88887103

Standard Square, Karaj, Iran

P.O. Box: 31585-163, Karaj, Iran

Tel: + 98 (26) 32806031-8

Fax: + 98 (26) 32808114

Email: [standard@isiri.gov.ir](mailto:standard@isiri.gov.ir)

Website: <http://www.isiri.gov>

## به نام خدا

### آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، وظیفه تعیین، تدوین، به روز رسانی و نشر استانداردهای ملی ایران را بر عهده دارد. تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیون‌های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب‌نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان‌های دولتی و غیردولتی حاصل می‌شود. پیش‌نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی‌نفع و اعضای کمیسیون‌های مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود. پیش‌نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان‌های علاقه‌مند و ذی‌صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح، بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شود که بر اساس مقررات استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که در سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌شود به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO)<sup>۱</sup>، کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)<sup>۲</sup> و سازمان بین‌المللی اندازه‌شناسی قانونی (OIML)<sup>۳</sup> است و به عنوان تنها رابط<sup>۴</sup> کمیسیون کدکس غذایی (CAC)<sup>۵</sup> در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی‌های خاص کشور، از آخرین پیشرفت‌های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین‌المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش‌بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف‌کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست‌محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری کند. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین‌المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه‌بندی آن را اجباری کند. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده‌کنندگان از خدمات سازمان‌ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم‌های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست‌محیطی، آزمایشگاه‌ها و مراکز واسنجی (کالیبراسیون) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد این‌گونه سازمان‌ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن‌ها اعطا و بر عملکرد آن‌ها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین‌المللی یکاها، واسنجی وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

---

1- International Organization for Standardization

2- International Electrotechnical Commission

3- International Organization for Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legals)

4- Contact point

5- Codex Alimentarius Commission

## کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«گردشگری و خدمات وابسته – سیستم مدیریت پایداری برای واحدهای اقامتی – الزامات»

### رئیس:

یزدانی، احسان  
(کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی)

### دبیر:

نوری، حسین  
(کارشناسی مدیریت و برنامه ریزی)

### اعضا: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

آهن قبا قشونی، منیره  
(کارشناسی ارشد مدیریت و بهسازی منابع انسانی)

ابراهیم زاده، وحید  
(کارشناسی ارشد معماری)

جعفری خطایلو، مجتبی  
(کارشناسی عمران)

حجتی، علیرضا  
(کارشناسی عمران)

حسین پور، مصطفی  
(کارشناسی عمران)

زاهدی، رسول  
(کارشناسی ارشد اقتصاد)

رییس روحانی، اسدالله ژیان  
(کارشناسی ارشد مدیریت)

### سمت/محل اشتغال:

شرکت اسپاد

اداره کل استاندارد استان آذربایجان غربی

عضو مستقل

مجتمع توریستی ستاره سیلوانا

اداره کل استاندارد استان آذربایجان غربی

اداره کل میراث فرهنگی و گردشگری استان آذربایجان غربی

هتل پنج ستاره آنا

دانشگاه میراث فرهنگی ارومیه

رییس کمیته متناظر گردشگری و خدمات وابسته  
(ISIRI/TC228) و عضو گروه تخصصی واژه‌گزینی گردشگری

فرهنگستان زبان و ادب فارسی

**سمت/محل اشتغال:**

اداره کل استاندارد استان آذربایجان غربی

پژوهشگر، فرهنگستان زبان و ادب فارسی

دبیر کمیته متناظرگردشگری و خدمات وابسته (ISIRI/TC228)

عضو مستقل

دانشگاه ارومیه

اداره کل استاندارد استان آذربایجان غربی

عضو مستقل

اداره کل حفاظت محیط زیست استان آذربایجان غربی

**اعضا:** (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

علیزاده، محمدرضا

(کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی)

فارسی، مهرآذر

(کارشناسی زبان انگلیسی)

قادری، هنسا

(کارشناسی ارشد آموزش زبان آلمانی)

کاظم زاده، سهیل

(کارشناسی گردشگری)

محمدی، میر علی

(دکتری عمران شهرسازی)

مرادی، محسن

(کارشناسی ارشد فیزیک حالت جامدات)

نوری، المیرا

(کارشناسی عمران روستائی)

یوسفی، امید

(کارشناسی ارشد اکولوژی)

**ویراستار:**

قادری، هنسا

(کارشناسی ارشد آموزش زبان آلمانی)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ح	پیش‌گفتار
ط	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۱۲	۴ ماهیت سازمان
۱۲	۱-۴ شناخت سازمان و ماهیت آن
۱۲	۲-۴ شناخت نیازها و انتظارات طرف‌های ذی‌نفع
۱۲	۳-۴ تعیین دامنه کاربرد سیستم مدیریت پایداری
۱۳	۴-۴ سیستم مدیریت پایداری
۱۳	۵ راهبری
۱۳	۱-۵ راهبری و تعهد
۱۳	۲-۵ خط‌مشی
۱۴	۳-۵ نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات سازمانی
۱۴	۶ طرح‌ریزی
۱۴	۱-۶ اقدامات برای پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها
۱۵	۲-۶ اهداف پایداری و طرح‌ریزی برای دستیابی به آن‌ها
۱۶	۷ پشتیبانی
۱۶	۱-۷ منابع
۱۶	۲-۷ شایستگی
۱۶	۳-۷ آگاهی
۱۶	۴-۷ تبادل اطلاعات
۱۷	۵-۷ اطلاعات مدون
۱۸	۸ عملیات
۱۸	۱- ۸ طرح‌ریزی و کنترل فرآیندهای عملیاتی
۱۹	۲-۸ برخورد با فعالیت‌ها، محصولات یا خدمات اصلاح شده
۱۹	۳-۸ مدیریت زنجیره تأمین

صفحه	عنوان
۱۹	۹ ارزیابی عملکرد
۱۹	۱-۹ پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزیابی عملکرد
۱۹	۲-۹ ممیزی داخلی
۲۰	۳-۹ بازنگری مدیریت
۲۱	۱۰ بهبود
۲۱	۱-۱۰ عدم انطباق و اقدام اصلاحی
۲۱	۲-۱۰ بهبود مداوم
۲۲	پیوست الف (الزامی) الزامات محیطی برای واحدهای پایدار اقامتی
۲۸	پیوست ب (الزامی) الزامات اجتماعی برای واحدهای اقامتی پایدار
۳۱	پیوست پ (الزامی) الزامات اقتصادی برای واحدهای اقامتی پایدار
۳۴	پیوست ت (آگاهی دهنده) نمونه‌هایی از شیوه‌های گردشگری پایدار
۳۸	پیوست ث (آگاهی دهنده) تغییرات اعمال شده در این استاندارد ملی در مقایسه با استاندارد منبع

## پیش‌گفتار

استاندارد «گردشگری و خدمات وابسته- سیستم مدیریت پایداری برای واحدهای اقامتی- الزامات» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط بر مبنای پذیرش استانداردهای بین‌المللی/منطقه‌ای به‌عنوان استاندارد ملی ایران به روش اشاره شده در مورد پ، بند ۷، استاندارد ملی ایران شماره ۵ تهیه و تدوین شده، در سی و دومین اجلاس کمیته ملی استاندارد میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری مورخ ۱۳۹۹/۰۸/۲۶ تصویب شد. اینک این استاندارد به استناد بند یک ماده ۷ قانون تقویت و توسعه نظام استاندارد، ابلاغ شده در دی ماه ۱۳۹۶، به‌عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

استانداردهای ملی ایران بر اساس استاندارد ملی ایران شماره ۵ (استانداردهای ملی ایران- ساختار و شیوه نگارش) تدوین می‌شوند. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در صورت لزوم تجدیدنظر خواهند شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدیدنظر در کمیسیون فنی مربوط، مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی ایران استفاده کرد.

این استاندارد ملی بر مبنای پذیرش استاندارد بین‌المللی/منطقه‌ای زیر به روش «ترجمه تغییر یافته» تهیه و تدوین شده و شامل ترجمه تخصصی کامل متن آن به زبان فارسی همراه با اعمال تغییرات با توجه به مقتضیات کشور است:

ISO21401: 2018, Tourism and related services- Sustainability management system for accommodation establishments- Requirements



## مقدمه

گردشگری یکی از بخش‌های اصلی اقتصادی است و به دلیل پتانسیل آن برای کمک به توسعه پایدار و اثراتی که می‌تواند بر حیطه‌های اقتصادی، اجتماعی و محیط زیست داشته باشد، اهمیت دارد.

انواع سازمان‌هایی که در بخش گردشگری فعالیت دارند، به طور فزاینده‌ای نیاز به تبیین مسائل پایداری در شیوه‌های خود را مشخص می‌سازند. این استاندارد الزاماتی را برای سیستم مدیریت پایدار در واحدهای اقامتی که تمایل دارند خط مشی‌های اهداف پایدار را در مدیریت فعالیت‌ها، محصولات و خدماتشان توسعه داده و اجرا کنند، فراهم می‌سازد.

این استاندارد برای کمک به واحدهای اقامتی از هر اندازه و با پیش زمینه‌های مختلف اجتماعی، فرهنگی و جغرافیایی در بهبود پایداری در فعالیت‌های مربوط تدوین شده است.

این استاندارد پنج پیوست دارد. پیوست‌های الف، ب و پ الزامی هستند و به سه بعد از پایداری (اقتصادی، اجتماعی و محیط زیستی) اشاره دارند و پیوست ت و ث آگاهی‌دهنده است و مثال‌هایی از شیوه‌های پایداری را ارائه می‌کند.

این استاندارد همچنین می‌تواند به منظور اجرای پایداری و حفظ شیوه‌هایی که هدف اصلی آن گردشگری پایدار است، در واحدهای اقامتی مورد استفاده قرار گیرد.

## گردشگری و خدمات وابسته - سیستم مدیریت پایداری برای واحدهای اقامتی - الزامات

### ۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد، تعیین الزامات محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی برای اجرای یک سیستم مدیریت پایداری در واحدهای اقامتی در بخش گردشگری است.

این استاندارد شامل جنبه‌هایی است که می‌تواند توسط واحدهای اقامتی کنترل شود و این واحدها، می‌توانند بر آنها تاثیرگذار باشند.

این استاندارد بدون در نظر گرفتن نوع، اندازه یا مکان، برای واحدهای اقامتی در موارد زیر کاربرد دارد:

الف- اجرا، نگهداری و بهبود روش‌های پایدار در عملیات؛

ب- اطمینان از انطباق با خط‌مشی پایداری تعریف شده.

### ۲ مراجع الزامی

این استاندارد فاقد مراجع الزامی است.

### ۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود.

سازمان بین‌المللی استاندارد (ISO) و کمیسیون بین‌المللی الکتروتکنیک (IEC)، پایگاه‌های داده‌ای واژگانی برای استفاده در استانداردسازی را در نشانی‌های الکترونیکی زیر نگهداری می‌کنند:

- پایگاه مرورگر برخط ISO قابل دسترس در: <https://www.iso.org/obp>

- پایگاه اطلاعات الکترونیکی IEC قابل دسترس در: <http://www.electropedia.org>

۱-۳

### اقامتگاه

**accommodation**

ارائه حداقل امکانات خواب و بهداشتی

[منبع: - زیربند 2.1.1 استاندارد ISO 18513: 2003]

۲-۳

واحد اقامتی

**accommodation establishment**

واحد اقامتی فراهم کننده اسکان گردشگر

۳-۳

تغذیه مصنوعی

**artificial feeding**

تهیه غذا یا طعمه به منظور جذب حیوانات به طور عمدی برای گردشگری

۴-۳

ممیزی

**audit**

فرآیند نظام مند، مستقل و مدون برای به دست آوردن شواهد ممیزی و ارزیابی آن به طور عینی برای تعیین میزان تحقق یافتن معیارهای ممیزی.

یادآوری ۱- ممیزی می تواند ممیزی داخلی (طرف اول) یا ممیزی خارجی (طرف دوم و طرف سوم) باشد، و می تواند یک ممیزی ترکیبی (ترکیب دو یا چند نظام) باشد.

یادآوری ۲- ممیزی داخلی توسط خود سازمان یا طرف خارجی به نمایندگی از طرف سازمان انجام شود.

یادآوری ۳- «شواهد ممیزی» و «معیارهای ممیزی» در استاندارد ISO 19011 تعریف شده اند.

۵-۳

برنامه کسب و کار

**business plan**

استانداردی که اهداف کسب و کار و اقداماتی که باید انجام شوند را توصیف و تحلیل کند، به گونه ای که این اهداف به دست آیند و ریسک<sup>۱</sup> و عدم قطعیت های موجود در پیش بینی های مالی و بقای اقتصادی را کاهش دهند.

۶-۳

### اقتصاد چرخه‌ای

#### **circular economy**

اقتصادی با طراحی تجدیدپذیر و احیا کننده که هدف از آن نگهداری محصولات و اجزاء و مواد آن در بالاترین حد استفاده و ارزش آنها در هر زمان است، و بین چرخه‌های فنی و زیستی تمایز قایل می‌شود.

[منبع: زیربند 3.1 استاندارد ISO20400:2017]

۷-۳

### شایستگی

#### **competence**

توانایی استفاده از دانش و مهارت برای دستیابی به نتایج در نظر گرفته شده

۸-۳

### انطباق

#### **conformity**

تحقق یک الزام (۳-۳۴)

۹-۳

### بهبود مداوم

#### **continual improvement**

فعالیت مکرر برای افزایش کارآئی (۳-۲۹)

۱۰-۳

### اقدام اصلاحی

#### **corrective action**

اقدام برای از بین بردن علت(های) عدم انطباق (۳-۲۴) و پیشگیری از تکرار آن

۱۱-۳

### خطر

#### **danger**

منبع یا وضعیتی که به طور بالقوه احتمال آسیب در مورد جراحی، بیماری، صدمه به اموال، صدمه به محیط کار یا ترکیبی از این موارد را در پی داشته باشد.

۱۲-۳

### اطلاعات مدون

#### **documented information**

اطلاعات مورد نیاز که توسط یک سازمان کنترل و نگهداری می شود (۳-۲۶) و رسانه ای که حاوی آن است.

یادآوری ۱- اطلاعات مدون می تواند در هر قالب و رسانه و از هر منبعی باشد.

یادآوری ۲- اطلاعات مدون می تواند مربوط به موارد زیر باشد::

- سیستم مدیریت (۳-۱۹)، از جمله فرآیندهای مرتبط (۳-۳۲)؛

- اطلاعات طبقه بندی شده برای ساماندهی عملکرد (مستندسازی)؛

- شواهدی از نتایج به دست آمده (سوابق).

۱۳-۳

### اثر بخشی

#### **effectiveness**

میزان فعالیت های طرح ریزی شده ای که محقق شده اند و نتایج به دست آمده از طرح ریزی ها

۱۴-۳

### گیاه غیر محلی

#### **exotic plant**

گیاه غیر بومی، که گونه ای مهاجمی محسوب می شود و می تواند باعث عدم تعادل در بوم سازگان<sup>۱</sup> و انقراض گونه های جانوری و گیاهی بومی در منطقه شود.

۱۵-۳

### رضایت مهمان

#### guest satisfaction

درک مهمان از اینکه چه میزان از الزامات وی تحقق یافته است.

یادآوری ۱- شکایات مهمان شاخصی معمول از رضایت کم مهمان است، اما نبود آن لزوماً دلیل رضایت بالای مهمان نیست.

یادآوری ۲- حتی زمانی که الزامات مهمان مورد توافق وی قرار گرفت و محقق شد، این امر الزاماً به معنی رضایت بالای مهمان نیست.

[منبع: زیر بند 3.9.2 استاندارد ISO9000:2015 اصطلاح و یادآوری‌ها تغییر یافته‌اند.]

۱۶-۳

### صنایع دستی

#### handicraft

فعالیت تولیدی که منجر به ساخت اشیاء یا مصنوعات می‌شود، که به صورت دستی یا با استفاده از ابزارهای سنتی و ابتدایی، با مهارت، کیفیت و خلاقیت تولید شده‌اند

۱۷-۳

### طرف ذی‌نفع

#### interested party

ذی‌نفع

#### stakeholder

شخص یا سازمانی (۳-۲۶) که می‌تواند تأثیر بگذارد یا تحت تأثیر قرار گیرد و یا خود را تحت تأثیر تصمیم یا فعالیتی حس کند.

۱۸-۳

### جامعه محلی

#### local community

افراد ساکن در منطقه تحت تأثیر واحدهای اقامتی

یادآوری ۱- جامعه محلی متشکل از ساکنان جغرافیایی یک منطقه یا ساکنان محدوده شهرداری است که واحد اقامتی در آن ایجاد شده است.

۱۹-۳

### سیستم مدیریت

#### management system

مجموعه‌ای از عناصر به هم پیوسته یا متقابل یک سازمان (۳-۲۶) برای تعیین خط‌مشی‌ها (۳-۳۰) و اهداف (۳-۲۵) و فرآیندها (۳-۳۲) برای رسیدن به اهداف

یادآوری ۱- سیستم مدیریتی می‌تواند به یک نظام واحد یا چندین نظام بپردازد.

یادآوری ۲- عناصر سیستم شامل ساختار، نقش‌ها و مسئولیت‌های سازمان، طرح‌ریزی و بهره‌برداری است.

یادآوری ۳- دامنه کاربرد یک سیستم مدیریتی می‌تواند کل سازمان، کارکردهای خاص و مشخص آن، بخش‌های خاص و مشخص، یا یک یا چند کارکرد گروهی از سازمان‌ها را شامل شود.

۲۰-۳

### اندازه‌گیری

#### measurement

فرآیندی (۳-۳۲) برای تعیین یک ارزش

۲۱-۳

### پایش

#### monitoring

تعیین وضعیت یک سیستم، یک فرآیند (۳-۳۲) یا یک فعالیت

یادآوری- برای تعیین وضعیت، ممکن است نیاز به بررسی، نظارت یا مشاهدات حیاتی باشد.

۲۲-۳

### جمعیت بومی

#### native population

جامعه‌ای که رابطه‌ای اجدادی و فرهنگی را با منطقه‌ای که در آن زندگی می‌کند، حفظ کرده و از منابعی استفاده می‌کند که بقایش به این منابع بستگی دارد.

یادآوری - نمونه‌هایی از جمعیت‌های بومی شامل سرخپوستان (هندوها)، کایارها<sup>۱</sup> (جمعیت ساحلی اصلی در برزیل)، مارون‌ها<sup>۲</sup>، رایپرمن‌ها<sup>۳</sup>، جانگدیروس‌ها<sup>۴</sup> و رابر تپرزها<sup>۵</sup> می‌شود.

۲۳-۳

### محیط طبیعی

#### natural environment

همه موجودات زنده و غیر زنده روی کره زمین که بر بوم‌سازگان‌ها و زندگی انسان‌ها تأثیر می‌گذارند.

یادآوری - این محیط، شامل مجموعه‌ای از شرایط، قوانین طبیعت، زیرساخت‌های شیمیایی، فیزیکی، زیستی و تاثیراتی است که زندگی به اشکال مختلف می‌تواند در آن شرایط امکان‌پذیر شود، جریان یابد و اداره شود.

۲۴-۳

### عدم انطباق

#### nonconformity

عدم تحقق یک الزام (۳-۳۴)

۲۵-۳

### هدف

#### objective

نتیجه‌ای که حاصل می‌شود.

یادآوری ۱- یک هدف می‌تواند راهبردی، فنی یا عملیاتی باشد.

یادآوری ۲- اهداف می‌توانند مربوط به رشته‌های مختلف (مانند مالی، بهداشت و ایمنی و محیط طبیعی باشند) و می‌توانند در سطوح مختلف (مانند راهبردی، در سطح سازمان، پروژه، محصول و پردازش) اعمال شوند. (۳-۳۲)

یادآوری ۳- هدف می‌تواند به روش‌های دیگری بیان شود، مثلاً به‌عنوان یک نتیجه در نظر گرفته شده، یک هدف، یک معیار عملیاتی، یک هدف پایداری یا با استفاده از واژگان دیگر با معنای مشابه (به‌عنوان مثال قصد، منظور یا هدف)

یادآوری ۴- در زمینه سیستم‌های مدیریت پایداری، اهداف پایداری توسط سازمان، مطابق با سیاست پایداری، برای دستیابی به نتایج خاص ایجاد می‌شوند.

- 
- 1- Caiçaras
  - 2- Maroon
  - 3- Riparian
  - 4- Jangadeiros
  - 5- Rubber tappers



۲۶-۳

سازمان

**organization**

فرد یا گروهی از افراد که عملکردها، مسئولیت‌ها، اختیارات و ارتباطاتی برای دستیابی به اهداف دارند.

یادآوری ۱- مفهوم سازمان شامل بازرگان، شرکت، شرکت تعاونی، تشکیلات تجاری، کارخانه، صاحبان کسب و کار، شرکت سهامی،<sup>۱</sup> خیریه یا موسسه و یا یک بخش یا ترکیبی از آنها، اعم از تشکیلاتی یا غیر تشکیلاتی، دولتی یا خصوصی است اما محدود به این موارد نیست.

یادآوری ۲- در این استاندارد، اصطلاح سازمان به واحدهای اقامتی اطلاق می‌شود.

۲۷-۳

گیاه غیر محلی زینتی

**ornamental exotic plant**

گیاه غیر محلی که به دلیل زیبایی، کشت داده شده و در معماری داخلی و محوطه‌سازی فضای باز استفاده می‌شود.

۲۸-۳

برون سپاری، فعل

**outsource, verb**

اقدامی که به موجب آن، یک سازمان خارجی (۳-۲۶) بخشی از عملکرد سازمان یا فرآیند آن (۳-۳۲) را انجام دهد.

یادآوری- یک سازمان خارجی خارج از محدوده سیستم مدیریت است (۳-۱۹)، اگر چه عملکرد یا فرآیند برون سپاری داخل محدوده آن است.

۲۹-۳

عملکرد

**performance**

نتیجه قابل اندازه گیری

یادآوری ۱- عملکرد می‌تواند به یافته‌های کمی یا کیفی مربوط باشد.

یادآوری ۲- عملکرد می‌تواند مربوط به مدیریت فعالیت‌ها، فرآیندها (۳-۳۲)، محصولات (از جمله خدمات، سیستم‌ها یا سازمان‌ها) باشد (۳-۲۶)

۳۰-۳

خط مشی

**policy**

اهداف و جهت‌گیری یک سازمان (۳-۲۶)، به‌گونه‌ای که توسط مدیریت رده‌بالای آن سازمان، رسماً اعلام شده است (۳-۴۲)

۳۱-۳

رویه

**procedure**

روش مشخص برای انجام یک فعالیت یا یک فرآیند

یادآوری - رویه ممکن است همیشه به طور رسمی مستند نباشد.

[ منبع: زیر بند 3.4.5 استاندارد ISO 9000: 2015، تغییر یافته - یادآوری تجدید نظر شده است ]

۳۲-۳

فرآیند

**process**

مجموعه‌ای از فعالیت‌های در هم تنیده یا متقابل که دروندادها را به بروندادها تبدیل می‌کند.

۳۳-۳

کیفیت

**quality**

درجه‌ای که در آن، مجموعه‌ای از خصوصیات ذاتی، الزامات را برآورده می‌کنند.

یادآوری ۱- اصطلاح «کیفیت» را می‌توان با صفت‌های ضعیف، خوب یا عالی استفاده کرد.

یادآوری ۲- خصوصیات «ذاتی»، در تضاد با خصوصیات «اکتسابی»، به‌عنوان جزئی دائمی یا ضروری در یک چیز وجود دارد.

[ منبع: زیربند 3.6.2 استاندارد ISO 9000: 2015 - تغییر یافته ]

۳۴-۳

الزام

**requirement**

نیاز یا انتظاری که بیان شده، عموماً تلویحی، یا اجباری است.

یادآوری ۱- «تلویحی» به معنای این است که این برای یک سازمان و طرف‌های ذی‌نفع، عرف یا معمول است که نیاز یا انتظار مورد بررسی را بر عهده دارند.

یادآوری ۲- یک الزام مشخص، موردی است که به عنوان مثال در اطلاعات مدون بیان شده است.

۳-۳۵

ریسک

خطر احتمالی

risk

تاثیر عدم قطعیت

یادآوری ۱- تاثیر، انحراف از آن چیزی است که مورد انتظار است، چه مثبت باشد چه منفی.

یادآوری ۲- عدم قطعیت عبارت از کمبود اطلاعات مربوط به درک یا آگاهی جزئی از یک رویداد، پیامدها یا احتمال آن است.

یادآوری ۳- ریسک، اغلب با اشاره به «رویدادهای» بالقوه (مطابق با تعریف مندرج در ISO Guide 73) و «پیامدهای آن» (مطابق با تعریف مندرج در ISO Guide 73) یا ترکیبی از این موارد مشخص می‌شود.

یادآوری ۴- ریسک، اصطلاحاً اغلب به ترکیبی از پیامدهای یک رویداد (از جمله تغییر در شرایط) و «احتمال وقوع» مرتبط (مطابق تعریف مندرج در ISO Guide 73) گفته می‌شود.

۳-۳۶

معیارهای ایمنی و امنیت

safety and security measures

<واحدهای اقامتی و فعالیتهای گردشگری>

شرایط و عوامل مرتبط با سطح کنترل و به حداقل رساندن خطرات احتمالی تأثیرگذار بر کارگران، مهمانان یا سایر افرادی که در مراکز اقامتی یا فعالیتهای گردشگری هستند.

۳-۳۷

پایداری

sustainability

حالتی از سیستم جهانی، شامل جنبه‌های محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی، که در آن نیازهای کنونی بدون چشم پوشی از توانایی نسل‌های آینده در تأمین نیازهایشان برآورده شوند.

یادآوری - جنبه‌های محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی به یکدیگر وابسته‌اند و غالباً به آنها سه بعد پایداری گفته می‌شود.

منبع: زیربند 3.1 راهنمای ISO Guide 82:2014 زیر بند ۳-۱ - تغییر یافته - یادآوری ۲ حذف شده است.

۳۸-۳

### جنبه پایداری

#### sustainability aspect

فعالیت‌ها، عناصر، شیوه‌ها، محصولات یا خدمات واحدهای اقامتی در بخش گردشگری که می‌توانند با ابعاد پایداری (محیط زیستی، اجتماعی و اقتصادی) در تاثیر متقابل باشند.

یادآوری ۱- جنبه قابل توجه از پایداری، جنبه‌ای است که می‌تواند پیامد قابل توجهی داشته باشد.

یادآوری ۲- مثال‌هایی از جنبه‌های پایداری عبارتند از: مصرف انرژی، تولید زباله جامد، بسته بندی قابل بازیافت و مصرف آب.

۳۹-۳

### پیامد پایداری

#### sustainability impact

تغییر مثبت یا منفی بر جامعه، اقتصاد یا محیط زیست، که کل یا جزئی از آن، حاصل تصمیمات و فعالیت‌های گذشته و حال واحدهای اقامتی است.

۴۰-۳

### سیستم مدیریت پایداری

#### sustainability management system

مجموعه‌ای از عناصر به هم پیوسته یا متقابل یک سازمان (۳-۲۶) برای تدوین خط مشی‌ها (۳-۳۰)، اهداف (۳-۲۵) و فرآیندها (۳-۳۲) به منظور دستیابی به اهداف پایداری است.

یادآوری - عناصر سیستم شامل ساختار سازمان، نقش‌ها و مسئولیت‌ها، طرح‌ریزی‌ها و فعالیت‌هاست.

۴۱-۳

### خط مشی پایداری

#### sustainability policy

اهداف و جهت‌گیری یک سازمان، درخصوص پایداری، به‌گونه‌ای که توسط مدیریت رده‌بالای آن سازمان، رسماً اعلام شده است.

## مدیریت رده بالا

### top management

فرد یا گروهی از افراد که سازمان را در بالاترین سطح، هدایت و نظارت می کنند (۳-۲۶)

یادآوری ۱- مدیریت رده بالا قدرت تفویض اختیار و تأمین منابع داخل سازمان را دارد.

یادآوری ۲- اگر دامنه کاربرد سیستم مدیریت (۳-۱۹) فقط شامل بخشی از سازمان باشد، مدیریت رده بالا به شخصی اشاره دارد که آن بخش از سازمان را هدایت و کنترل می کند.

## ۴ ماهیت سازمان

### ۱-۴ شناخت سازمان و ماهیت آن

سازمان باید موضوعات برون سازمانی و درون سازمانی مرتبط با اهدافش را که بر توانایی اش در دستیابی به نتیجه(های) در نظر گرفته شده از سیستم مدیریت پایداری تأثیر می گذارند، تعیین کند.

### ۲-۴ شناخت نیازها و انتظارات طرفهای ذی نفع

سازمان باید موارد زیر را تعیین کند:

الف- طرفهای ذی نفعی که مرتبط با سیستم مدیریت پایداری هستند.

ب- الزامات مرتبط با طرفهای ذی نفع (به عنوان مثال نیازها و انتظارات آنها که تلویحا" یا صریحا" و به صورت اجباری بیان شده است).

یادآوری- طرفهای ذی نفع یک مرکز اقامتی عبارتند از: مالک، مدیر، کارمند، مدیر زنجیره تامین، مهمانان، تأمین کنندگان، جامعه، سازمانهای دولتی و غیردولتی.

### ۳-۴ تعیین دامنه کاربرد سیستم مدیریت پایداری

سازمان باید محدوده و قابلیت به کارگیری مدیریت پایداری را برای تعیین دامنه کاربرد آن تعیین کند.

سازمان باید هنگام تعیین دامنه کاربرد، باید موارد زیر را در نظر گیرد:

الف- مسائل برون سازمانی و درون سازمانی اشاره شده در زیربند ۴-۱؛

ب- الزامات ذکر شده در زیربند ۴-۲؛

دامنه کاربرد باید به عنوان اطلاعات مدون در دسترس باشد.

#### ۴-۴ سیستم مدیریت پایداری

سازمان باید سیستم مدیریت پایداری از جمله فرآیندهای مورد نیاز و تعامل آنها، مطابق با الزامات این استاندارد را ایجاد، اجرا، نگهداری و به طور مداوم بهبود بخشد.

#### ۵ راهبری

##### ۱-۵ راهبری و تعهد

مدیریت رده بالا باید از طریق موارد زیر راهبری و تعهد خود را نسبت به سیستم مدیریت پایداری اثبات کند:

الف- حصول اطمینان از تدوین خطمشی‌های پایداری و سازگاری آنها با جهت‌گیری راهبردی سازمان؛

ب- حصول اطمینان از ادغام الزامات سیستم مدیریت پایداری در فرآیندهای تجاری سازمان؛

پ- حصول اطمینان از وجود منابع مورد نیاز برای سیستم مدیریت پایداری؛

ت- اطلاع‌رسانی در خصوص اهمیت مدیریت پایداری مؤثر و انطباق با الزامات سیستم مدیریت پایداری؛

ث- حصول اطمینان از رسیدن به نتیجه‌های مورد نظر سیستم مدیریت پایداری؛

ج- هدایت و حمایت افراد برای کمک به اثربخشی پایداری سیستم مدیریت؛

چ- ترویج بهبود مداوم؛

ح- حمایت از سایر نقش‌های مدیریتی مرتبط برای نشان دادن رهبری آنها مطابق آنچه که در حیطه مسئولیت آنها کاربرد دارد.

یادآوری- رجوع به واژه‌ی «کسب و کار» در این استاندارد به‌طور گسترده‌ای می‌تواند به عنوان فعالیت‌هایی که هسته اصلی اهداف سازمان هستند، تعبیر شود.

##### ۲-۵ خط مشی

مدیریت رده بالا باید خط مشی توسعه پایدار را تدوین کند که:

الف- متناسب با هدف سازمان باشد؛

ب- چهارچوبی برای تعیین اهداف پایداری فراهم کند؛

پ- شامل تعهد در مورد برآورده کردن الزامات قابل اعمال باشد؛

ت- شامل تعهد به بهبود مستمر سیستم مدیریت پایداری باشد.

خط مشی توسعه پایدار باید:

- به‌عنوان اطلاعات مدون در دسترس باشد؛

- در سازمان اطلاع‌رسانی شود؛

- در صورت لزوم در دسترس طرف‌های ذی‌نفع باشد.

### ۳-۵ نقش‌ها، مسئولیت‌ها و اختیارات سازمانی

مدیریت رده‌بالا باید از این موضوع که مسئولیت‌ها و اختیارات در درون سازمان برای نقش‌های سازمانی ذی‌ربط تعیین، اطلاع‌رسانی و درک شده است، اطمینان حاصل کند.

مدیریت رده بالا باید مسئولیت‌ها و اختیارات را به منظورهای زیر تعیین کند:

الف- حصول اطمینان از اینکه سیستم مدیریت پایداری با الزامات این استاندارد مطابقت دارد؛

ب- گزارش‌دهی در مورد عملکرد سیستم مدیریت پایداری به مدیریت رده‌بالا؛

پ- نمایندگی مدیریت رده بالا برای موضوعات خارجی مربوط به سیستم مدیریت پایداری.

### ۶ طرح ریزی

#### ۱-۶ اقداماتی برای پرداختن به ریسک‌ها و فرصت‌ها

##### ۱-۱-۶ کلیات

هنگام برنامه‌ریزی برای سیستم مدیریت پایداری، سازمان باید موضوعات ذکر شده در زیربند ۴-۱ و الزامات ذکر شده در زیر بند ۴-۲ را مورد توجه قرار دهد و ریسک‌ها و فرصت‌هایی را که لازم است برای موارد زیر تبیین شوند، تعیین کند:

- حصول اطمینان از این امر که سیستم مدیریت پایداری می‌تواند به نتیجه (های) مورد نظر خود برسد؛

- پیشگیری از پیامدهای ناخواسته یا کاهش آنها؛

- حصول بهبود مداوم .

سازمان باید برای موارد زیر طرح‌ریزی کند:

الف- اقدامات برای رفع این خطرات و فرصت‌ها؛

ب- چگونگی موارد زیر:

- یکپارچگی و انجام اقدامات برای فرآیندهای سیستم مدیریت پایداری آن (به زیربند ۷-۱ مراجعه شود)؛

- ارزیابی اثربخشی این اقدامات (به زیربند ۸-۲ مراجعه شود).

هنگام انجام فعالیت‌های برنامه‌ریزی، سازمان باید از پیروی عملیاتی و تقویت اصول حاکم بر توسعه پایدار مربوط به مدیریت سازمان اطمینان حاصل کند.

## ۶-۱-۲ شناسایی و ارزیابی موضوع

سازمان باید روشی را برای شناسایی موضوعهای توسعه پایدار خود ایجاد، اجرا و نگهداری کند و اهمیت ارتباط آنها را با فعالیتهای واحدهای اقامتی، محصولات و خدمات در دامنه کاربرد تعریف شده سیستم مدیریت، ارزیابی کند. محیط میزبان باید اطمینان دهد که جنبه‌های مربوط به این پیامدها در تعریف اهداف پایداری آنها در نظر گرفته شده است.

سازمان باید این اطلاعات را به روزرسانی کند.

هرگاه تغییراتی در فعالیتهای سازمان ایجاد شود، جنبه‌ها و پیامدهای آن باید دوباره ارزیابی شود.

شناسایی و ارزیابی جنبه‌ها و پیامدها باید با الزامات گفته شده در پیوست‌های الف، ب و پ مطابقت داشته باشد.

معیارهای مورد استفاده برای ارزیابی اهمیت باید مدون شود و شامل توجه به بازخورد طرف‌های ذی‌نفع و شناسایی موضوعات اضطراری جدید باشد.

## ۶-۲ اهداف پایداری و طرح ریزی برای دستیابی به آنها

سازمان باید اهداف پایداری را در کارکردها و سطوح مربوط تعیین کند.

اهداف پایداری باید:

الف- با خط‌مشی توسعه پایدار سازگار باشد؛

ب- (در صورت امکان) قابل اندازه‌گیری باشد؛

پ- الزامات قابل اعمال در آنها در نظر گرفته شود؛

ت- پایش شود؛

ث- مدون و اطلاع‌رسانی شود؛

ج- برحسب اقتضا روزآمد شود.

سازمان باید اطلاعات مدون در مورد اهداف پایداری را نگهداری کند.

سازمان هنگام طرح ریزی برای دستیابی به اهداف پایداری خود، سازمان باید تعیین کند:

- چه کاری انجام خواهد شد؛

- چه منابعی مورد نیاز خواهد بود؛

- چه کسی مسئول خواهد بود؛

- چه زمانی تمام خواهد شد؛

- نتایج مربوط چگونه ارزیابی خواهد شد.



## ۷ پشتیبانی

### ۱-۷ منابع

سازمان باید منابع مورد نیاز برای ایجاد، اجرا، نگهداری و بهبود مداوم سیستم مدیریت پایداری را تعیین و تأمین کند.

یادآوری - منابع شامل کارکنان، شایستگی، آموزش، زیرساخت‌ها، فناوری و امور مالی است.

### ۲-۷ شایستگی

سازمان باید:

الف - شایستگی لازم را برای اشخاصی که تحت کنترل سازمان کارهایی را انجام می‌دهند که بر عملکرد پایداری آن تأثیر می‌گذارد، تعیین کند.

ب - اطمینان حاصل کند که این افراد براساس تحصیلات، آموزش یا تجربه شایستگی دارند؛

پ - در صورت لزوم، اقدامات لازم برای رسیدن به شایستگی لازم و ارزیابی اثربخشی اقدامات را انجام دهد؛

ت - اطلاعات مدون مناسب را به عنوان شواهد شایستگی نگهداری کند.

ث - برنامه‌های آموزش و توسعه را به طور ادواری بازنگری و به‌روزرسانی کند تا از مشخص شدن و تأمین شایستگی‌ها و نیازهای آموزشی مرتبط با آنها اطمینان حاصل شود.

یادآوری - اقدامات کاربردی می‌تواند، به عنوان مثال، شامل ارائه آموزش، یا تخصیص وظیفه دیگر به اشخاصی که در حال حاضر در استخدام هستند یا به خدمت گرفتن اشخاص شایسته از طریق بستن قرارداد با آنها باشد.

### ۳-۷ آگاهی

افرادی که تحت نظارت سازمان کار می‌کنند باید از موارد زیر آگاه باشند:

الف - خط‌مشی توسعه پایدار؛

ب - سهم آنها در اثربخشی سیستم مدیریت پایداری، از جمله مزایای بهبود عملکرد پایداری؛

پ - پیامدهای عدم انطباق با الزامات سیستم مدیریت پایداری؛

ت - عواقب احتمالی عدم رعایت مراحل عملیاتی مشخص و واقعی یا پیامدهای قابل توجه بالقوه یا بالفعل محیط زیستی، اجتماعی - فرهنگی یا اقتصادی احتمالی فعالیت‌های سازمان.

### ۴-۷ تبادل اطلاعات

سازمان باید ارتباطات درون سازمانی و برون سازی مرتبط با سیستم مدیریت پایداری را که شامل موارد زیر باشد، تعیین کند:

الف - در مورد چه موضوعی ارتباط صورت گیرد؛

ب- چه هنگام ارتباط صورت گیرد؛

پ- با چه کسانی ارتباط برقرار شود؛

ت- چگونه ارتباط برقرار شود.

سازمان باید مؤثرترین وسیله ارتباطی با طرف‌های ذی‌نفع خود را شناسایی کند و منافع گروه‌های مختلف از آنها را مورد توجه قرار دهد.

ارتباطات، در صورت لزوم، باید شامل موارد زیر باشد:

- اصول، خط مشی و اهداف؛

- بهترین شیوه برای دستیابی به اهداف؛

- ارتباط با طرف‌های ذی‌نفع / ذینفعان؛

- عملکرد سیستم مدیریت پایداری؛

- بازخورد طرف‌های ذینفع / ذینفعان.

## ۷-۵ اطلاعات مدون

### ۷-۵-۱ کلیات

سیستم مدیریت پایداری سازمان باید شامل موارد زیر باشد:

الف- اطلاعات مدونی که طبق این استاندارد مورد نیاز است؛

ب- اطلاعات مدونی که توسط سازمان برای اثربخشی سیستم مدیریت پایداری ضروری تشخیص داده شده است.

یادآوری- گستره اطلاعات مدون برای یک سیستم مدیریت پایداری به دلایل زیر می‌تواند از یک سازمان به سازمان دیگر متفاوت باشد:

- اندازه سازمان و نوع فعالیت‌ها، فرآیندها، محصولات و خدمات آن؛

- پیچیدگی فرآیندها و تعامل آن‌ها؛

- شایستگی اشخاص.

### ۷-۵-۲ ایجاد و روزآمد کردن

هنگام ایجاد و روزآمد کردن اطلاعات مدون، سازمان باید از موارد زیر به شیوه مناسب اطمینان حاصل کند:

- شناسایی و توصیف اطلاعات (مانند عنوان، تاریخ، مولف یا شماره مرجع)؛

- قالب (مانند زبان، نسخه نرم افزار، نگاشتارها) و رسانه آنها (مانند کاغذی، الکترونیکی)؛

- بازنگری و تأیید مناسب بودن و کفایت اطلاعات.

### ۷-۵-۳ کنترل اطلاعات مدون

اطلاعات مدون مورد نیاز سیستم مدیریت پایداری و مورد نیاز این استاندارد باید کنترل شود تا از موارد زیر اطمینان حاصل شود:

الف- هر جا و هر زمان که نیاز باشد در دسترس و قابل استفاده باشد؛

ب- در حد کفایت حفاظت شود (برای مثال در برابر عدم محرمانگی، استفاده نادرست یا عدم یکپارچگی).

برای کنترل اطلاعات مدون، سازمان باید فعالیت‌های زیر را انجام دهد:

- توزیع، تامین دسترسی، بازیابی و استفاده؛

- ذخیره‌سازی و محافظت، از جمله خوانا بودن؛

- کنترل تغییرات (به‌عنوان مثال نظارت نسخه)؛

- حفظ و طبقه‌بندی؛

- پیشگیری از استفاده از اطلاعات منسوخ.

اطلاعات مدون با منشاء خارجی که توسط سازمان برای برنامه‌ریزی و بهره‌برداری از سیستم مدیریت پایداری، ضروری قلمداد شده است، باید در صورت لزوم شناسایی شده و تحت کنترل قرار گیرد.

یادآوری- دسترسی، تلوینا یا به معنای فقط اجازه دیدن اطلاعات مدون یا اجازه و اختیار دیدن و تغییر دادن اطلاعات مدون است.

## ۸ عملیات

### ۸-۱ طرح ریزی و نظارت فرآیندهای عملیاتی

سازمان باید فرآیندهای مورد نیاز برای برآورده کردن الزامات را طرح ریزی، اجرا و کنترل کند و اقدامات تعیین شده در بند ۶-۱ را به روش‌های زیر به‌کارگیرد:

الف- تعیین معیار برای فرآیندها؛

ب- اجرای کنترل فرآیندها مطابق معیارها؛

پ- نگه‌داشتن اطلاعات مدون در حد لازم برای اطمینان از اینکه روند کار طبق طرح ریزی انجام شده است.

درواقع، سازمان باید هنگامی که نیاز به اجرای اقدامات کنترلی است، عملیات و فعالیت‌های مربوط به جنبه‌های پایداری را که پیامدهای قابل توجهی دارد یا می‌تواند داشته باشد، مشخص کند.

هنگام طرح ریزی و اجرای اقدامات کنترلی، این موارد، در صورت لزوم، باید با الزامات ذکر شده در پیوست‌های الف، ب و پ مطابقت داشته باشد.

سازمان باید تغییرات طرح ریزی شده را نظارت کرده، پیامدهای تغییرات ناخواسته را بررسی کند و در صورت لزوم، اقداماتی را برای کاهش هرگونه پیامد زیانبار، انجام دهد.

سازمان باید اطمینان حاصل کند که فرآیندهای برون‌سپاری شده کنترل می‌شوند.

#### ۲-۸ برخورد با فعالیت‌ها، محصولات یا خدمات اصلاح شده

هنگامی که فعالیت‌ها، محصولات یا خدمات جدید یا تغییر یافته و یا شرایط عملیاتی در حال تغییر هستند مسائل، اهداف و برنامه‌ها باید در صورت لزوم بازنگری و اصلاح شوند و اطمینان حاصل شود که بهترین راه حل کلی مطابق با بیانیه، ارزش‌ها و سیاست توسعه پایدار سازمان ارائه شده است.

#### ۳-۸ مدیریت زنجیره تأمین

سازمان باید با در نظر گرفتن جنبه‌های پایداری، پیامدها و اهداف، معیارهایی را برای انتخاب تأمین‌کنندگان، تعیین و اطلاع‌رسانی کند تا پیامدهای پایداری عملیات خود را به حداقل برساند. سازمان باید تأمین‌کنندگان خود را بر اساس معیارهای تعیین شده ارزیابی کند.

#### ۹ ارزیابی عملکرد

##### ۱-۹ پایش، اندازه‌گیری، تحلیل و ارزیابی عملکرد

سازمان باید موارد زیر را تعیین کند:

- مواردی که باید نظارت و اندازه‌گیری شود؛

- روش‌های پایش، اندازه‌گیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی، در صورت کاربرد، برای اطمینان از اعتبار نتایج؛

- زمانی که باید پایش و اندازه‌گیری انجام شود؛

- زمانی که نتایج حاصل از پایش و اندازه‌گیری باید تجزیه و تحلیل و ارزیابی شود؛

سازمان باید اطلاعات مدون مناسب را به عنوان شواهد نتایج حفظ کند؛

سازمان باید عملکرد پایداری و اثربخشی سیستم مدیریت پایداری را ارزیابی کند.

##### ۲-۹ ممیزی داخلی

۱-۲-۹ سازمان باید در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده، ممیزی‌های داخلی را انجام دهد تا اطلاعات زیر را در مورد سیستم مدیریت پایداری ارائه دهد:

الف- آیا سیستم با موارد زیر مطابقت دارد:

- الزامات خاص سازمان برای سیستم مدیریت پایداری؛

- الزامات این استاندارد؛

ب- آیا سیستم به طور مؤثر اجرا و نگهداری می‌شود.

۹-۲-۲ سازمان باید:

الف- برنامه(های) ممیزی شامل دفعات، روش‌ها، مسئولیت‌ها، الزامات طرح‌ریزی و گزارش‌گیری را طرح‌ریزی، ایجاد، اجرا و نگهداری کند که در آن، اهمیت فرآیندهای مربوط و نتایج ممیزی‌های قبلی؛ مورد توجه قرار گرفته باشد؛

ب- معیارها و دامنه کاربرد هر ممیزی را تعریف کند؛

پ- ممیزان را انتخاب کرده و ممیزی‌هایی را برای اطمینان از عینیت و بی‌طرف بودن روند ممیزی انجام دهد؛

ت- اطمینان حاصل کند که نتایج ممیزی‌ها به مدیران مربوط گزارش شده است؛

ث- اطلاعات مدون را به عنوان شواهد اجرای برنامه ممیزی و نتایج ممیزی نگهداری کند؛

هر زمان ممکن باشد، ممیزی‌هایی را توسط کارکنان مستقل غیر از افرادی که به‌طور مستقیم مسئولیت فعالیت مورد بررسی را دارند، انجام دهد.

۹-۳ بازنگری مدیریت

مدیریت رده‌بالا باید در فواصل زمانی برنامه‌ریزی شده، برای اطمینان از مناسب بودن، کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت پایداری سازمان، آن را مورد بررسی قرار دهد.

بازنگری مدیریت شامل موارد زیر است:

الف- وضعیت اقدامات حاصل از بازنگری‌های قبلی مدیریت؛

ب- تغییر در مسائل خارجی و داخلی که مربوط به سیستم مدیریت پایداری است.

پ- اطلاعات مربوط به عملکرد پایداری، از جمله روندهای زیر:

- موارد عدم انطباق و اقدامات اصلاحی؛

- نتایج ارزیابی، پایش و اندازه‌گیری؛

- نتایج ممیزی؛

ت- فرصت‌هایی برای بهبود مداوم؛

ث- ارتباط با طرف‌های ذی‌نفع و تغییر در انتظارات طرف‌های ذی‌نفع؛

ج- میزان تحقق اهداف.

بازنگری‌های مدیریت باید نیاز به تغییر در سیستم مدیریت پایداری را ارزیابی کند، که شامل بیان اهداف و ارزش‌ها، سیاست توسعه پایدار، و اهداف، با توجه به پیش و کنترل نتایج، تغییرات و تعهد به تداوم بهبود شود. خروجی‌های بازنگری مدیریت شامل تصمیماتی در رابطه با بهبود مداوم فرصت‌ها و هرگونه نیاز به تغییر در سیستم مدیریت پایداری است.

سازمان باید اطلاعات مدون را به عنوان شواهد نتایج بازنگری‌های مدیریت نگهداری کند.

## ۱۰ بهبود

### ۱-۱۰ عدم انطباق و اقدام اصلاحی

چنانچه عدم انطباق رخ دهد، سازمان باید:

الف- عدم انطباق را شناسایی کند؛

ب- به شیوه مناسب، نسبت به عدم انطباق واکنش نشان دهد؛

- برای کنترل و اصلاح آن اقدام کند؛

- در ارتباط با پیامدها اقداماتی انجام دهد؛

پ- با اقدامات زیر، نیاز به اقدام برای از بین بردن علت(های) عدم انطباق را ارزیابی کند، تا عدم انطباق تکرار نشود یا در جای دیگر رخ ندهد:

- بررسی عدم انطباق؛

- تعیین دلایل عدم انطباق؛

- تعیین وجود ناسازگاری‌های مشابه یا احتمال رخ دادن آن؛

ت- انجام هرگونه اقدام مورد نیاز؛

ث- مرور اثربخشی هرگونه اقدام اصلاحی در نظر گرفته شده؛

ج- در صورت لزوم ایجاد تغییراتی در سیستم مدیریت پایداری.

اقدامات اصلاحی باید متناسب با اثرات عدم انطباق باشد.

سازمان باید اطلاعات مدون را به عنوان شواهدی برای موارد زیر نگهداری کند:

- ماهیت موارد عدم انطباق و اقدامات بعدی صورت گرفته؛

- نتایج حاصل از هر اقدام اصلاحی.

### ۲-۱۰ بهبود مداوم

سازمان باید به طور مداوم، شایستگی، کفایت و اثربخشی سیستم مدیریت پایداری را بهبود ببخشد.

## پیوست الف

### (الزامی)

#### الزامات محیط زیستی برای واحدهای اقامتی پایدار

##### الف-۱ کلیات

شیوه‌های سازمان، به‌منظور به‌حداقل رساندن اثرات منفی محیط زیستی و به حداکثر رساندن اثرات مثبت آن، باید پایدار باشند.

##### الف-۲ آماده سازی و پاسخ به شرایط اضطراری محیط زیستی

الف-۲-۱ سازمان برای شناسایی ریسک به‌منظور پیشگیری و رسیدگی به حوادث و شرایط اضطراری در واحدهای اقامتی و مناطق اطراف و هم‌چنین برای کاهش اثرات محیط زیستی بر روی فعالیت‌های آن، باید رویه‌هایی را ایجاد و نگهداری کند. سازمان باید به‌صورت دوره ای این رویه‌ها را آزمایش کند.

الف-۲-۲ سازمان باید در صورت لزوم رویه‌های آماده‌سازی خود را برای آمادگی و پاسخ به شرایط اضطراری، به ویژه پس از حوادث یا شرایط اضطراری تجزیه و تحلیل و بازنگری کند.

##### الف-۳ مناطق طبیعی، تنوع زیستی، گیاهان و جانوران

الف-۳-۱ سازمان به عنوان بخشی از تعهد خود در زمینه نگهداری مناطق طبیعی، باید:

الف- با اجرای اقدامات حفاظتی، از منطقه طبیعی خود محافظت کند؛

ب- در صورت عدم وجود منطقه طبیعی، از حفاظت سایر مناطق طبیعی شناسایی شده در منطقه حمایت کند. (به عنوان مثال پارک‌ها، میادین، مناطق تفریحی).

الف-۳-۲ سازمان باید اقدامات لازم را برای بهبود حفاظت از گیاهان و جانوران انجام دهد. این اقدامات در صورت لزوم باید شامل موارد زیر باشد:

الف- نگه داشتن حیوانات وحشی در اسارت، به‌جز برای احیای موقت نسل یا به عنوان بخشی از برنامه تولید مثل یا وارد کردن دوباره به منطقه؛

ب- اجتناب از برداشت، اسارت، آزارسانی، حمل و نقل یا استفاده از گیاهان و جانوران وحشی توسط مهمانان یا افراد دست‌اندرکار فعالیت‌های واحدهای اقامتی؛

پ- اجتناب از استفاده نابجا از مواد اولیه‌ای که از گونه‌های گیاهان و جانوران حیات وحش به‌دست می‌آیند؛

ت- انجام اقدامات خاص برای محافظت از گونه‌های در معرض خطر یا در حال انقراض که در محدوده سازمان وجود دارند؛

ث- مراقبت از حیوانات مورد استفاده در فعالیت‌های گردشگری که توسط سازمان توسعه داده می‌شود؛

ج- مراقبت درخصوص به حداقل رساندن تأثیر نور و صدا، به منظور به حداقل رساندن تغییرات احتمالی در رفتار جانوران؛

چ- اجتناب از رام شدن حیوانات وحشی با اجازه ندادن تغذیه مصنوعی؛

ح- ارتقاء اقدامات آموزشی برای مهمانان به منظور تولید دانش و ارج نهادن به بوم‌سازگان‌های منطقه؛

خ- اجتناب از وارد کردن<sup>۱</sup> جمعیت‌های غیربومی حیات وحش.

الف-۳-۳ وقتی یک سازمان در یک واحد یا ناحیه تحت حفاظت قرار دارد، باید مشخصات ویژه بوم<sup>۲</sup> و گونه‌های تنوع زیستی موجود، و همچنین خط مشی‌ها و برنامه‌های حفاظت از این مناطق را در نظر بگیرد.

#### الف-۴ پیامد معماری و ساخت و ساز محلی

الف-۴-۱ معماری سازمان باید با چشم‌انداز سازگار باشد و پیامد آن در حین اجرا، ساخت و بهره‌برداری، یا هنگام تعمیر، توسعه یا دیگر انواع تغییرات صورت گرفته، به حداقل رسانده شود.

الف-۴-۲ سازمان باید تدابیر لازم را برای به حداقل رساندن پیامدهای ساخت و ساز اتخاذ کند. این تدابیر در صورت لزوم باید:

الف- تغییرات قابل توجه در چشم‌انداز محلی ناشی از حرکات زمین را به حداقل رساند؛

ب- اثرات قابل توجه بر روی چشم‌انداز محلی، انطباق طراحی معماری و مواد مورد استفاده با توجه به محیط مربوط را به حداقل رساند؛

پ- نفوذناپذیری خاک را به حداقل رساند؛

ت- حذف پوشش گیاهی بومی را به حداقل رساند؛

ث- از انقطاع دوره و باز تولید حیات وحش اجتناب کند.

ج- برنامه‌ای برای محافظت از پوشش گیاهی بومی و حفاظت از بوم‌سازگان‌ها، چشمه‌ها، آبراه‌ها، چشم‌اندازهای طبیعی و خاک اجرا کند؛

چ- از مواد به دست آمده از اندام‌های گونه‌های در معرض خطر در ساخت و ساز، کار یا دکوراسیون استفاده نکند؛

ح- فرسایش را کاهش دهد؛

خ- از تعیین مقصد نهایی مناسب برای نخاله‌های ساختمانی اطمینان حاصل کند.

الف-۴-۳ در صورت وجود مناطق نامرغوب بدون کاربری مشخص، واحد اقامتی باید تدابیر لازم برای احیای آنها اتخاذ کند.



الف-۴-۴ رعایت موارد زیر توصیه می‌شود:

الف- استفاده از مصالح ساختمانی موجود در منطقه از منابع پایدار؛

ب- رعایت به‌کارگیری فنون سنتی؛

پ- اجتناب از استفاده از مصالح ساختمانی دارای پیامدهای عمده محیط زیستی؛

ت- اتخاذ تدابیر جبرانی محیط زیستی برای استفاده از مصالح ساختمانی مورد استفاده توسط سازمان.

الف-۴-۵ در معماری ساختمان باید ضوابط میراث طبیعی و فرهنگی محیط اطراف رعایت شود. توصیه می‌شود سازمان موارد زیر را رعایت کند:

الف- هماهنگی ساختمان با محیط طبیعی و فرهنگی (به‌عنوان مثال زمینه فضایی، جنبه‌های بصری، ابعاد، جنبه‌های شهری)؛

ب- اقدامات مربوط به نگهداری خصوصیات محلی (به‌عنوان مثال نگهداری گیاهان طبیعی در فضای باز)؛

پ- اقداماتی برای کاهش پیامد بصری زیرساختها (به‌عنوان مثال استفاده از گیاهان طبیعی یا عارضه نگاری<sup>۱</sup>).

الف-۴-۶ معماری ساختمان در مناطق دارای معماری خاص، باید با بافت موجود هماهنگ باشد. در مورد اقدامات جدید بهتر است از قبل، با جامعه محلی رایزنی شود.

الف-۴-۷ معماری سازه باید ایمنی کارگران و مهمانان را در نظر گیرد.

الف-۴-۸ سازمان باید در صورت قرار گرفتن در منطقه حفاظت شده میراث فرهنگی، دستورالعمل‌های کاربردی را مورد توجه قرار دهد.

## الف-۵ محوطه‌سازی

الف-۵-۱ برنامه‌ریزی و بهره‌برداری از محوطه‌سازی سازمان باید به روشی انجام شود که پیامدهای محیط زیستی را به حداقل برساند. محوطه‌سازی باید:

الف- منعکس کننده محیط طبیعی باشد، از جمله استفاده از گونه‌های بومی؛

ب- اجازه ورود و انتشار گیاهان زینتی غیر بومی به مناطق اطراف را ندهد؛

پ- تا حد ممکن از گیاهان بومی استفاده کند.

الف-۵-۲ بهتر است اطلاعات و توضیحاتی درخصوص ویژگی‌های اصلی محوطه‌سازی برای مهمانان وجود داشته باشد.

## الف-۶ پسماندهای جامد، پسابها و انتشار

### الف-۶-۱ پسماند جامد

الف-۶-۱-۱ سازمان باید از طریق معیارهایی یک الگوی اقتصاد چرخه‌ای را طرح ریزی و اجرا کند تا ضایعات جامد را کاهش داده، استفاده مجدد یا بازیافت کند.

الف-۶-۱-۲ طرح ریزی شامل ایجاد اهداف کاهش پسماند، استفاده مجدد و بازیافت، با توجه به شرایط محلی باشد.

الف-۶-۱-۳ سازمان باید دارای محل محصور ویژه‌ای برای زباله‌های جامد آلوده باشد.

### الف-۶-۲ پساب مایع

الف-۶-۲-۱ سازمان باید معیارهای لازم را برای به حداقل رساندن اثرات ناشی از پساب مایع بر محیط زیست و سلامت عمومی، طرح ریزی و اجرا کند.

الف-۶-۲-۲ اقدامات باید شامل تصفیه فاضلاب (یا با اتصال به فاضلاب عمومی)، سیستم جمع آوری و تصفیه، در صورت وجود، یا توسط تأسیسات تصفیه فاضلاب خود سازمان باشد.

الف-۶-۲-۳ برنامه‌های احتمالی باید برای جلوگیری و کاهش نواقص در جمع آوری و کارکرد سیستم‌های تصفیه مورد استفاده وجود داشته باشد و معیارهای لازم برای جلوگیری از آلودگی پساب توسط محصولات خطرناک یا سمی اتخاذ گردد.

الف-۶-۲-۴ سازمان باید مقصد مناسبی برای پساب با فاصله از محل فعالیت خود فراهم کند.

### الف-۶-۳ انتشار در هوا (گازها و صدا)

الف-۶-۳-۱ سازمان باید معیارهای لازم را برای به حداقل رساندن تولید صدا از تاسیسات، ماشین آلات و تجهیزات و فعالیت‌های مربوط به اوقات فراغت و پذیرایی طرح ریزی و اجرا کند، به طوری که در محیط طبیعی، راحتی مهمانان یا جامعه محلی ایجاد اختلال نکند.

الف-۶-۳-۲ سازمان باید اقدامات لازم را برای به حداقل رساندن میزان انتشار گازها، نور، ازن و بو از تاسیسات، وسایل نقلیه، تجهیزات و ماشین آلات طرح ریزی و اجرا کند.

### الف-۷ بهره‌وری انرژی

الف-۷-۱ سازمان باید معیارهای لازم را برای به حداقل رساندن مصرف انرژی به ویژه از منابع انرژی غیر تجدیدپذیر، طرح ریزی و اجرا کند.

الف-۷-۲ سازمان باید میزان مصرف انرژی از منابع خارجی و منابع انرژی تجدیدپذیر و غیرتجدیدپذیر خود را کنترل و ثبت کند.

**الف-۷-۳** سازمان باید با توجه به تقاضا، سابقه عملکرد و بررسی معیارهای مصرف منطقه‌ای در تاسیسات با همان استاندارد، اهداف مصرف انرژی را تعیین کند. اهداف مصرف انرژی باید مصرف «ثابت» و «متغیر» را در نظر بگیرد. سازمان باید منابع منطقه‌ای مربوط به مصرف سازمان‌های مشابه را در صورت امکان در نظر بگیرد.

**الف-۷-۴** سازمان بهتر است با توجه به نیازهای خاص خود و با در نظر گرفتن جنبه‌های بقای<sup>۱</sup> اقتصادی و محیط زیستی از منابع انرژی تجدیدپذیر و فن‌آوری‌های موجود استفاده کند.

**الف-۷-۵** ساختمان باید از فنون معماری برای به حداکثر رساندن بهره‌وری انرژی استفاده کند؛

**الف-۷-۶** سازمان باید معیارهای لازم برای کاهش مصرف انرژی در حمل و نقل مورد استفاده برای فعالیت‌های خود را برنامه‌ریزی و اجرا کند.

**یادآوری-** این معیارها می‌تواند شامل استفاده از وسایل نقلیه کم‌مصرف، تعمیر و نگهداری منظم و برنامه‌ریزی ناوگان، بهینه سازی کارایی و انتخاب مسیرها و برنامه‌های کارآمدتر، آموزش راننده برای رانندگی اقتصادی و سایر معیارهای معادل آن باشد.

**الف-۷-۷** سازمان باید مهمانان خود را در مورد تعهدشان بهصرفه‌جویی در مصرف انرژی آگاه سازد و آنها را به مشارکت از طریق پویش<sup>۲</sup>‌های بهره‌وری انرژی برای مهمانان و کارمندان ترغیب کند.

#### **الف-۸-۸ حفاظت و مدیریت مصرف آب**

**الف-۸-۱** سازمان باید میزان مصرف آب از منابع خارجی و از منابع خود را کنترل و ثبت کند.

**الف-۸-۲** سازمان باید با توجه به تقاضا، معیارهای سابقه استفاده اهداف مصرف را مشخص و معیارهای مصرف منطقه‌ای را در استاندارد مربوط تعیین کند. اهداف مصرف آب باید مصرف «ثابت» و «متغیر» را در نظر بگیرد.

**الف-۸-۳** سازمان باید اقدامات لازم را برای به حداقل رساندن میزان مصرف آب و برنامه‌ریزی و اجرای آن انجام دهد و اطمینان حاصل کند که استفاده از آن به منزله تأمین آب، به جوامع محلی، گیاهان، جانوران و طبیعی خسارت وارد نمی‌کند.

**الف-۸-۴** سازمان باید برنامه‌ای ادواری را برای بازرسی و نگهداری امکانات خود به منظور به حداقل رساندن نشت آب ایجاد و نگهداری کند. سوابق این بازرسی‌ها و تعمیرات باید نگهداری شوند.

**الف-۸-۵** سازمان باید با اجرای نظارت‌های لازم، کیفیت و سلامتی آب را تضمین کند (به عنوان مثال برای آشامیدن، دوش، استخر).

**الف-۸-۶** سازمان باید یک مدل اقتصاد چرخه‌ای را از طریق برنامه مدیریت منابع آب به منظور نگهداری کیفیت و در دسترس بودن منابع آب، ایجاد و اجرا کند. که شامل موارد زیر باشد:

**الف-** کاهش (به عنوان مثال دستگاه‌های کم جریان، تزریق هوا، پویش‌های کاهش آب)؛

**ب-** استفاده دوباره (به عنوان مثال آب خاکستری برای فعالیت‌هایی مانند آبیاری باغ و شستشوی ماشین)؛

1- Viability  
2-Campain

پ- بازیافت (به‌عنوان مثال تصفیه فاضلاب برای لباسشویی).

الف-۸-۷ سازمان باید مهمانان را از تعهدش به صرفه‌جویی در مصرف آب آگاه سازد و آنها را به شرکت در پویش‌های مهمانان و کارکنان در خصوص حفاظت از آب ترغیب کند.

الف-۹ مدیریت مواد پرخطر

سازمان باید ذخیره، استفاده و دفع مواد پرخطر را مدیریت کند.

## پیوست ب

### (الزامی)

#### الزامات اجتماعی برای واحدهای اقامتی پایدار

##### ب-۱ کلیات

شیوه‌ها و عملکردهای سازمان باید میراث فرهنگی منطقه و ارزش‌های سنتی و فرهنگی غیرغالب را شناسایی و ترویج کند و مورد احترام قرار دهد. این امر به توسعه اجتماعی و اقتصادی کارگران و جوامع دست‌اندرکار در زنجیره تولید کمک خواهد کرد.

##### ب-۲ جوامع محلی

ب-۲-۱ سازمان باید با هدف توسعه جوامع محلی، اقدامات داوطلبانه یا ابتکارات به‌عمل آمده توسط جوامع و سازمان‌های دولتی و غیردولتی را توسعه دهد یا در آنها مشارکت کند.

ب-۲-۲ سازمان باید به شیوه‌های زیر در فعالیت‌های جامعه شرکت کند و کارکنان را به مشارکت در این فعالیت‌ها تشویق کند:

الف- دادن وقت کافی به کارمندان برای این فعالیت‌ها؛

ب- گنجاندن مشارکت در این فعالیت‌ها به عنوان بخشی از ارزیابی کارمندان.

این اطلاعات باید در تحلیل انتقادی سیستم مدیریت پایداری استفاده شود.

سازمان باید با انجمن‌های محلی همکاری داشته باشد.

ب-۲-۳ سازمان باید با جامعه محلی تعامل برقرار کند، یک راه ارتباطی با آن ایجاد کند و ارتباطات از جمله شکایات، پیشنهادات و اقدامات مرتبط را پیگیری کند. این اطلاعات باید در تجزیه و تحلیل‌های انتقادی سیستم مدیریت پایداری استفاده شود.

ب-۲-۴ سازمان باید سطح رضایت و عدم رضایت از جوامع محلی را ارزیابی و نگهداری کند؛

ب-۲-۵ سازمان باید برای ارزیابی اثربخشی اقدامات اجتماعی خود رویه‌هایی را ایجاد و اجرا کند. این اطلاعات باید در تحلیل انتقادی سیستم مدیریت پایداری استفاده شود.

ب-۲-۶ سازمان باید در برنامه‌های اجتماعی و محیط زیستی جوامع محلی، از جمله آموزش محیط زیستی، سلامت یکپارچه و توسعه کیفیت زندگی، با هدف بهبود بهزیستی و شمول اجتماعی در همه زمینه‌های پایداری شرکت کند.

ب-۲-۷ سازمان باید اقدامات پیشگیرانه را با توجه به پیامدهای منفی مانند برخی از انواع گردشگری را طرح‌ریزی و اجرا کند. در این زمینه، از طریق جهت‌گیری‌های «منشورهای اخلاقی سفر و گردشگری» و سایر منابع بین‌المللی مربوط، با این موارد مقابله کند.

ب-۳ کار و درآمد

ب-۳-۱ کلیات

سازمان باید متعهد به استفاده از مردم و تولیدات محلی، ترغیب انجمن‌های محلی، کیفیت و پایداری باشد.

ب-۳-۲ کارگران جوامع محلی یا منطقه‌ای

ب-۳-۲-۱ سازمان باید تا بیشترین حد ممکن، کارگران (کارمندان، پیمانکاران فرعی یا آزادکارها<sup>۱</sup>) را از میان جوامع محلی یا منطقه‌ای استخدام کند.

یادآوری- فرض بر این است که مالک سازمان و خانواده وی که در آن جامعه زندگی می‌کنند، صرف نظر از زادگاه آن‌ها، بخشی از جامعه محلی به حساب می‌آیند.

ب-۳-۲-۲ سازمان باید اقدامات مربوط به آموزش حرفه‌ای را به گونه‌ای بهبود بخشد تا افراد محلی و یا افرادی که در آن فعالیت کنند بتوانند به‌طور مستقیم در سازمان مشغول به کار شوند یا از طریق فعال‌سازی زنجیره تولید در منطقه، کار به‌دست آورند.

یادآوری- آموزش حرفه‌ای می‌تواند شامل مدارک تحصیلی یا پیشرفت حرفه‌ای و همچنین آموزش ارائه شده توسط سازمان باشد.

ب-۳-۲-۳ سازمان باید از افراد جوامع محلی یا منطقه‌ای در اداره و مدیریت عملیات استفاده کند؛

ب-۳-۲-۴ سازمان باید یک خط مشی پاداش را ایجاد کند که تبعیض منطقه‌ای کارمندان محلی به دلایلی از جمله جنسیت، سن، کم‌توانی و وضعیت خانوادگی و مانند آنها نداشته باشد.

ب-۳-۳ تشویق فعالیت‌های تکمیلی برای عملیات سازمان

ب-۳-۳-۱ سازمان در صورت لزوم، باید از آموزش حرفه‌ای مردم محلی برای ارائه خدمات و تأمین ورودی یا فعالیت‌های تکمیلی برای واحدهای اقامتی حمایت کند.

ب-۳-۳-۲ سازمان باید مهمانان خود را به استفاده از این خدمات و محصولات تشویق و ترغیب کند و توسعه کسب و کارهای محلی را ترویج دهد.

ب-۳-۳-۳ سازمان باید صنایع دستی و محصولات رایج<sup>۲</sup> (از جمله محصولات آشپزی) تولیدی جامعه محلی را در سازمان رواج دهد تا تعامل بین مهمان و تولیدکننده را بهبود بخشد و بر آن ارج نهد. سازمان ممکن است بتواند استفاده از فنون صنایع مربوط به فرهنگ محلی را ارتقا بخشد.

---

1- Freelancers  
2-Typical product

#### ب-۴ شرایط کار

ب-۴-۱ سازمان باید تضمین کند که دستمزدها حداقل، با پایین‌ترین سطح دستمزد تعیین شده برای هر زمینه کاری برابر است.

ب-۴-۲ سازمان باید اطمینان حاصل کند که امکانات کارمندان از حداقل شرایط بهداشتی، ایمنی و راحتی برخوردار است.

ب-۴-۳ سازمان باید از جزئیات و شفافیت ترکیب دستمزدها و مزایای آنها و دائمی بودن آن برای کارمندان اطمینان حاصل کند.

ب-۴-۴ سازمان باید اطمینان حاصل کند که برای سربازدن از تعهداتش نسبت به کارمندان، از کارآموزان یا کارورزان سوءاستفاده نشود.

یادآوری - به‌عنوان مثال، سوءاستفاده از کارآموزان و کارورزان به عنوان کارگر تمام وقت.

ب-۴-۵ سازمان باید برای ارتقاء برابری قومی، اجتماعی و جنسیتی و جلوگیری از کار کودکان اقدام کند.

#### ب-۵ جنبه‌های فرهنگی

ب-۵-۱ سازمان باید ابتکاراتی را برای ارتقاء دانش، محافظت از فرهنگ محلی و احترام به آن طرح‌ریزی و علنی کند.

ب-۵-۲ سازمان باید اقدامات لازم را برای پیشگیری از پیامدهای منفی فعالیت‌هایش بر جامعه محلی طرح‌ریزی و اجرا کند.

#### ب-۶ سلامت و آموزش

ب-۶-۱ سازمان باید از برنامه‌های سلامت جامعه محلی پشتیبانی کند.

یادآوری - برنامه‌های بهداشتی شامل ابتکاراتی در برنامه‌های آموزش سلامت و پویش‌های واکسیناسیون است.

ب-۶-۲ سازمان باید برنامه‌های بهداشتی را برای کارمندان و خانواده‌های آنها اجرا کند.

ب-۶-۳ سازمان باید از اقدامات آموزشی برای کارمندان و جامعه محلی از جمله آموزش‌های محیط زیستی پشتیبانی کند.

#### ب-۷ جمعیت بومی

ب-۷-۱ سازمان باید در صورت لزوم، اقدامات لازم را برای اطمینان از احترام به عادات و سنت‌های جمعیت بومی و ترویج مشارکت مؤثر آنها در فعالیت‌های مدیریتی در سرزمین یا منطقه آنها برنامه‌ریزی و اجرا کند.

ب-۷-۲ سازمان‌هایی که در اراضی محلی یا مناطق تحت نفوذ آنها واقع شده‌اند باید به جمعیت و جوامع بومی در خط مشی‌ها و برنامه‌های خود توجه کنند و آنها را مشارکت دهند.

## پیوست پ

### (الزامی)

#### الزامات اقتصادی برای واحدهای اقامتی پایدار

##### پ-۱ بقای اقتصادی سازمان

پ-۱-۱ سازمان باید با توجه به پایداری اقتصادی خود، فعالیت‌هایش را در دوره‌های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت طرح‌ریزی و اجرا کند.

پ-۱-۲ سازمان باید دارای برنامه کسب و کار باشد و حتی اگر این برنامه ساده باشد، در صورت لزوم باید به‌روزرسانی شود تا بقای اقتصادی خود را نشان دهد. این برنامه باید شامل اطلاعات زیر باشد:

الف- تجزیه و تحلیل و سهمی از بازار که بدست خواهد آمد.

ب- تصویرسازی محصول؛

پ- خط مشی قیمت‌گذاری؛

ت- خط مشی تجاری و راهبردهای بازاریابی؛

ث- سرمایه‌گذاری‌های مورد نیاز و ساختار هزینه؛

ج- بقای اقتصادی؛

چ- بقای مالی؛

ح- ارزیابی ریسک (خطر احتمالی).

پ-۱-۳ سازمان باید سوابق خود را برای ارائه شواهدی از پایداری کسب و کار نگهداری کند.

پ-۱-۴ سازمان بهتر است با جامعه محلی در رابطه با پیامدهای اجتماعی و منافع آن مانند کار و درآمد هنگام اجرای واحدهای اقامتی جدید مشاوره‌های اولیه انجام دهد.

##### پ-۲ کیفیت و رضایت مهمان

پ-۲-۱ سازمان باید با توجه به مشخصات و انتظارات مهمان، محصولات و خدمات خود را طرح‌ریزی و اجرا کند. طرح‌ریزی محصولات و خدمات باید سنت‌های اجتماعی و مهمان‌نوازی محلی را در اولویت قرار دهد.

پ-۲-۲ سازمان باید روشی را برای شناسایی انتظارات مهمانان از محصولات و خدمات خود ایجاد و نگهداری کند؛

پ-۲-۳ سازمان باید برای محصولات و خدمات خود الزامات کیفیت و حفظ انطباق آنها را تعیین و پایش کند؛

پ-۲-۴ سازمان باید توضیحی مدون از محصولات و خدمات خود ارائه دهد، از جمله:



الف- ارتباط پایداری با الزامات تعیین شده؛

ب- چگونگی برآورده کردن انتظارات مهمانان از محصولات؛

پ- تجربه‌ای که قصد دارد به مهمانان خود ارائه دهد.

پ-۲-۵ سازمان باید:

الف- برای سنجش رضایت مهمانان، روشی را که برای همگان از جمله افراد کم‌توان در دسترس باشد، ایجاد و نگهداری کند. این روش باید نظرات، پیشنهادات و شکایات و هم‌چنین جمع‌آوری اطلاعات از مهمانان، دفاتر مسافرتی و گشت‌پردازان را شامل شود؛

ب- پاسخگویی مداوم به شکایات و پیشنهادات؛ .

پ- سوابق تجزیه و تحلیل رضایت مهمانان، شکایات و پیشنهادات آنها را نگهداری کرده و اقدامات اصلاحی ایجاد و اطلاع‌رسانی کند. اطلاعات مربوط به رضایت مهمانان باید در تحلیل انتقادی سیستم مدیریت پایداری استفاده شود.

پ-۲-۶ اطلاعات ارائه شده به مهمانان باید موجود و در دسترس بوده و شامل جزئیات معتبر از محصولات و خدمات ارائه شده باشد. سازمان باید برای محصولات یا خدمات خارجی که ارائه می‌دهد، به وضوح بین‌انتهایی که اطلاعاتی در مورد سیستم‌های پایداریشان دارد و آن‌هایی که چنین اطلاعاتی را در موردشان ندارد، تمایز قائل شود.

پ-۲-۷ سازمان باید روشی را برای انتخاب و تعیین شایستگی تأمین‌کنندگان در نظر بگیرد که الزامات پایداری در آن مورد توجه قرار گرفته باشد.

پ-۲-۸ لازم است سازمان تأمین‌کنندگانی را که شیوه‌های پایدار را در تولید و عرضه اجرا می‌کنند در اولویت قرار دهد. سازمان باید برنامه‌هایی برای توسعه تأمین‌کنندگانی که این شیوه‌ها را می‌پذیرند اجرا کند.

پ-۲-۹ سازمان باید محصولات، خدمات و منابع مورد نیاز توسط جوامع محلی را شناسایی و انتخاب کند.

پ-۲-۱۰ خدمات غذایی ارائه شده توسط سازمان باید:

الف- شیوه‌های سلامت غذا را رعایت کند؛

ب- ترجیحاً از محصولات تازه استفاده کند؛

پ- در صورت امکان و مقرون به صرفه بودن، از محصولات ارگانیک استفاده کند؛

ت- غذاها و نوشیدنی‌های سفره محلی را با در نظر گرفتن مواد قابل دسترس فصل در برنامه غذایی بگنجانند، به طوری که تهدیدی برای گیاهان و جانوران به حساب نیاید.

پ-۳ سلامت و ایمنی مهمانان و کارگران

پ-۳-۱ سازمان باید روش‌های شناسایی مداوم، ارزیابی خطر احتمالی و اجرای معیارهای نظارت لازم را ایجاد و نگهداری کند.

این رویه‌ها شامل موارد زیر است:

الف- فعالیت‌های معمول و غیرمعمول؛

ب- فعالیت‌های کلیه اشخاصی که به سازمان دسترسی دارند (از جمله پیمانکاران جزء)؛

پ- امکانات محل کار، فراهم شده توسط سازمان و طرف‌های سوم؛

ت- فعالیت‌های مهمان که توسط طرف‌های سوم و یا توسط سازمان ارائه می‌شود؛

ث- پاسخ به شرایط اضطراری و حوادث.

پ-۳-۲ سازمان باید اطمینان حاصل کند که نتایج این ارزیابی‌ها و تأثیرات نظارت آنها در هنگام تعیین اهداف پایداری در نظر گرفته می‌شود. سازمان باید اطلاعات به‌روز رسانی شده را مدون و نگهداری کند.

پ-۳-۳ روش‌شناسی سازمان برای شناسایی و ارزیابی خطر احتمالی، هم برای مهمانان و هم برای کارگران، باید:

الف- با توجه به دامنه، نوع و اقدام به موقع آن، تعریف شود تا اطمینان حاصل شود که کنشگرانه است نه واکنشی؛

ب- از طبقه‌بندی خطر احتمالی و شناسایی معیارهای خطراتی که باید از بین بروند یا نظارت شوند، اطمینان حاصل کند؛

پ- با تجربه عملیاتی سازگار باشد و توانایی اجرای اقدامات نظارتی را داشته باشد؛

ت- برای ایجاد الزامات نصب، شناسایی نیازهای آموزشی یا توسعه نظارت‌های عملیاتی کمک مالی در نظر بگیرد؛

ث- از پایش مورد نیاز اقدامات برای تضمین اثربخشی و ضرب الاجل اجرای آنها اطمینان حاصل کند.

پ-۳-۴ سازمان باید از برنامه‌های ارتقاء ایمنی و امنیت گردشگران پشتیبانی کند.

پ-۳-۵ اطلاعات مربوط به خطرات فعالیت‌های میدانی و نحوه پیشگیری از آنها باید ارائه شود.

## پیوست ت

### (آگاهی دهنده)

#### مثال‌هایی از شیوه‌های گردشگری پایدار

ت-۱ شیوه‌های توصیف شده در این پیوست، با هدف نشان دادن نمونه‌هایی از الزامات این استاندارد و بهبود عملکرد سیستم مدیریت پایداری آن‌ها برای کمک به سازمان‌ها برای برآورده کردن این الزامات است.

ت-۲ موارد زیر مثال‌هایی از ارتباط و تعامل است:

الف- افزایش آگاهی مهمانان از طریق وبگاه، سامانه ذخیره جا، ورود به هتل، امکانات رفاهی محل اقامت، مناطق اجتماعی، اطلاعات شفاهی، نمایشگرها، علائم، دفترک‌ها یا راهنماها؛

ب- انجام فعالیت‌های آموزشی با جامعه محلی از طریق بازدید از محل، ارائه سخنرانی، ایجاد رقابت، بهبود شیوه‌ها در رسانه‌های محلی (به‌عنوان مثال روزنامه‌ها، رادیو)؛

پ- آموزش کارمندان برای مثال برگزاری جلسات، کارگاه‌ها، دوره‌ها، سخنرانی‌ها، سمینارها، همایش‌ها و برنامه‌های داوطلبانه؛

ت- انجام اقداماتی مانند خرید جمعی، جمع‌آوری زباله و فعالیت‌های اجتماعی با همکاری سایر امکانات اقامتی و سایر بازیگران برای توسعه پایدار مقصد؛

ث- تشویق تأمین‌کنندگان و افزایش آگاهی آنها در مورد اجرای شیوه‌های پایدار تولید و تهیه از طریق برگزاری جلسات، سخنرانی‌ها و ارائه اطلاعات؛

ج- استفاده از ابزارهای تبلیغاتی برای ترغیب مهمانان به حمایت از روش‌های پایدار.

ت-۳ موارد زیر مثال‌هایی از توسعه اجتماعی و اقتصادی مقصد است:

الف- اقدامات اقتصادی منسجم؛

ب- کمک‌های مالی و محصولات مورد استفاده برای جامعه؛

پ- اولویت دادن به عرضه‌کنندگان محلی و توسعه آنها.

ت-۴ موارد زیر مثال‌هایی از کاهش ضایعات جامد است:

الف- ترجیحاً خرید عمده، در صورت سازگاری با فعالیت‌های سازمان و شرایط محیطی با در نظر گرفتن ایمنی، کیفیت و جنبه‌های اقتصادی؛

ب- کاهش استفاده از بسته‌بندی یکبار مصرف؛

پ- استفاده از محفظه‌های مناسب برای جمع‌آوری زباله؛

- ت- جداسازی و جمع آوری زباله‌های تفکیک شده و دفع مناسب؛
- ث- جداسازی زباله‌های ثانویه، داشتن محفظه‌های ذخیره موقت برای زباله‌ها؛
- ج- استفاده مجدد از زباله‌های آلی، مثلاً" به عنوان درونداد تولید برای جوامع محلی؛
- چ- توافقنامه‌های ضمن قرارداد با تهیه‌کنندگان برای جمع آوری محصولات و بسته‌بندی‌های بلااستفاده (تدارکات معکوس).
- ت-۵ موارد زیر مثال‌هایی از کاهش انتشار (گازها و سروصدا) در هوا است:
- الف- اقدامات مربوط به از بین بردن بوی ناشی از تهیه غذا یا سایر عملیات مرتبط؛
- ب- برنامه‌های نگهداری وسایل نقلیه، تجهیزات و ماشین آلات؛
- پ- تغییر یا جایگزینی برنامه‌ها برای استفاده گزینه‌های کم آلاینده برای تأسیسات، وسایل نقلیه، تجهیزات و دستگاه‌ها؛
- ت- خرید تجهیزات دارای گواهینامه برای کاهش سروصدا یا میزان انتشار گاز.
- ت-۶ موارد زیر نمونه‌هایی از بهره‌وری انرژی است:
- الف- استفاده از منابع انرژی تجدیدپذیر مانند انرژی خورشیدی و باد؛
- ب- انتخاب مناسب مصالح ساختمانی؛
- پ- عایق حرارتی دیوارها، سقف‌ها و پنجره‌ها؛
- ت- تهویه طبیعی؛
- ث- بهینه‌سازی استفاده از مناطق سایه‌دار و آفتابی؛
- ج- بهینه‌سازی استفاده از نور طبیعی؛
- چ- به حداقل رساندن هدر رفت گرما در لوله‌کشی سیستم‌های گرمایشی و سرمایشی؛
- ح- استفاده از وسایل گرمایشی یا سرمایشی و دستگاه‌هایی که دارای حداکثر بهره‌وری انرژی هستند؛
- خ- اولویت دادن به وسایل نقلیه کم‌مصرف، انجام تعمیر و نگهداری منظم و برنامه‌ریزی استفاده از ناوگان، بهینه‌سازی کارایی آن، انتخاب مسیرها و برنامه‌های کارآمدتر، آموزش رانندگان به منظور رانندگی اقتصادی و سایر اقدامات مشابه.
- ت-۷ موارد زیر مثال‌هایی از حفاظت آب و مدیریت مصرف آن است:
- الف- استفاده از دستگاه‌های صرفه جویی در مصرف آب (به‌عنوان مثال شیرها و فلکه‌های مخصوص کاهش مصرف آب در حمام‌ها، سرویس‌های بهداشتی، دوش‌ها و سیفون‌ها)؛
- ب- بازرسی‌های دوره‌ای برای شناسایی نشتی‌ها؛

پ- برنامه‌های استفاده دوباره از حوله و ملحفه؛

ت- برداشت آب باران؛

ث- نگهداری و احیای آب چشمه‌ها؛

ج- استفاده از دستگاه‌های زهکشی برای استخرهای شنا؛

چ- استفاده مناسب از محصولات تمیز کننده لباسشویی و آشپزخانه؛

ح- استفاده از آب خاکستری؛

خ- استفاده از سیستم‌های تصفیه فاضلاب؛

د- استفاده از محفظه‌های صابون مایع.

ت-۸ موارد زیر مثال‌هایی از تعامل با جمعیت بومی است:

الف- آگاه کردن مهمانان در مورد ویژگی‌های مربوط به جمعیت بومی؛

ب- بازگرداندن منافع حاصل از استفاده از منابع، سنت‌ها و دانش فرهنگی به جمعیت بومی یا پاداش دادن به آنها؛

پ- اقدامات حمایتی در جهت بهبود شرایط زندگی جمعیت‌های بومی، مطابق با اولویت‌های آنها؛

ت- توافق با مردم بومی در مورد استفاده از منابع تحت کنترل سازمان، مانند حقوق سرزمین، دسترسی به اماکن مقدس و استخراج منابع طبیعی؛

ث- پیشگیری از هتک حرمت یا استفاده بی رویه از اماکن مقدس توسط مهمانان یا کارمندان؛

ج- پیشگیری از متوقف شدن فعالیت‌های اقتصادی سنتی در نتیجه گردشگری؛

چ- ترویج احترام به فرهنگ و نگهداری حریم خصوصی بومیان، جلوگیری از نقض حریم خصوصی، تخریب اماکن باستانی یا تاریخی، بی‌احترامی به آیین‌ها و مکان‌های مقدس، یا تحمیل جشنواره‌ها و مراسم در خارج از تقویم سنتی؛

ح- کمک به اجتناب از شیوه‌ها یا سنت‌های زیانبار برای محیط زیست.

ت-۹ موارد زیر مثال‌هایی از اطلاعاتی است که باید به مهمانان ارائه شود:

الف- اطلاعات بنیادین در مورد تعهد سازمان به گردشگری پایدار؛

ب- اطلاعات بنیادین تاریخی، فرهنگی و محیط زیستی محلی درباره اقدامات مربوط به حفاظت از محیط زیست توسعه یافته در منطقه؛

پ- اطلاعات مربوط به مناطق مختلف طبیعی تحت حفاظت و سایر جاذبه‌های طبیعی مورد علاقه منطقه؛

ت- اطلاعات بنیادین در مورد فعالیت‌های فرهنگی در منطقه؛

- ث- وجود یا عدم وجود امکانات برای انطباق با دسترس پذیری برای کم توانان، سالمندان و کودکان؛
- ج- اطلاعات در مورد مصرف محصولات محلی، از جمله تأکید بر غذاهای منطقه؛
- چ- اطلاعات مربوط به فعالیت‌های گردشگری که در منطقه ترویج می‌شود؛
- ح- اطلاعات مربوط به برنامه‌های توسعه یافته مصرف انرژی، مصرف آب، پساب، تصفیه فاضلاب و کاهش پسماند جامد؛
- خ- اقدامات و رویه‌های ایمنی و امنیتی برای مهمانان؛
- د- اطلاعات در مورد چگونگی رفتار در جوامع محلی و مسئولیت‌هایی که باید در مکان‌های بازدید شده اعمال شود؛
- ذ- اطلاعات بنیادین در مورد خدمات ضروری موجود در جوامع محلی؛
- ر- اطلاعات مربوط به رفتار آگاهانه در محیط طبیعی.

## پیوست ث

### (آگاهی دهنده)

#### تغییرات اعمال شده در این استاندارد ملی در مقایسه با استاندارد منبع

- پاراگراف ۴ مقدمه سطر اول : عبارت «پنج پیوست» جایگزین « چهار پیوست » شد.
- پاراگراف ۴ مقدمه سطر دوم: عبارت « پیوست‌های ت و ث » جایگزین « پیوست ت» شد.
- زیربند ب-۲-۷: متن زیر جایگزین متن این زیربند شد:  
« سازمان باید اقدامات پیشگیرانه را با توجه به پیامدهای منفی مانند برخی از انواع گردشگری طرح‌ریزی و اجرا کند و در این زمینه، از طریق جهت‌گیری‌های «منشورهای اخلاقی در سفر و گردشگری» و سایر منابع بین‌المللی مربوط، با این موارد مقابله کند.»
- «کتاب‌نامه» حذف شد.