



Eurogites minimālie starptautiskās kvalitātes standarti

Inspektora rokasgrāmata

1. Telpas, iekārtas un aprīkojums

Nr.	Kritērijs	Vērtēšana
1.1.	Ēku stils	<ul style="list-style-type: none">• Ēkas celtas attiecīgajai valstij vai reģionam raksturīgā, tradicionālā arhitektūras stilā, tās harmoniski iekļaujas vietējā vidē. Adevāts apdares un dekoratīvo elementu pielietojums.
1.2.	Telpu dizains un dekoratīvie elementi	<ul style="list-style-type: none">• Dekoratīvie elementi ir raksturīgi reģionam un/vai valstij.• Dekoratīvie elementi ir veidoti no dabīgiem materiāliem (koka, metāla, vilnas u.c.) un iederas kopējā vidē.• Dekoratīvie elementi pastiprina un uzsver mītnes stilu. Tie ir saskaņoti stila, materiālu, krāsu ziņā.• Dekoratīvie elementi ir funkcionāli, tie nav bīstami veselībai un drošībai.
1.3.	Ēku un telpu tehniskais stāvoklis	<ul style="list-style-type: none">• Ēkas un to daļas – logu rāmji, durvis, u.c. - labā stāvoklī, bez bojājumiem. Krāsa nav atlupusi, plankumaina vai saplaisājusi. Ēkas fasāde un logi ir tīri.• Visas ēkas daļas funkcionālā kārtībā, piem., logi un durvis brīvi veras ciet un vaļā, kāpnēm ir margas. Nav nepabeigtu remontdarbu.
1.4.	Tradicionāls/autentisks iekārtojums	
1.5.	Telpu tīrība	<ul style="list-style-type: none">• Telpas ir tīras – uz mēbelēm un priekšmetiem nav putekļu, netīrumu un traipu (īpaši uz virsmām, kas atrodas augstāk par cilvēka acu līmeni). Logi ir tīri.• Telpas nav piegružotas, tajās nav atkritumu.• Viesu istabās neatrodas saimnieku personiskās mantas.• Telpas labi vēdinātas, tajās nav nepatīkamu smaku (piem., ēdiena gatavošanas, cigarešu).
1.6.	Vienvietīgas guļamistabas platība	<ul style="list-style-type: none">• 10m² (viesu mājas, B&B)• 8m² (brīvdienu mājas)• Telpā iespējams brīvi pārvietoties starp mēbelēm.
1.7.	Divvietīgas guļamistabas platība	<ul style="list-style-type: none">• 15m² (viesu mājas, B&B)• 12m² (brīvdienu mājas)• Telpā iespējams brīvi pārvietoties starp mēbelēm.

1.8.	+ platība papildvietām	<ul style="list-style-type: none"> • +3 m² • Telpā iespējams brīvi pārvietoties starp mēbelēm.
1.9.	Guļamistabas iekārtojums	<ul style="list-style-type: none"> • Naktsгалdiņš vai plaukts pie gultas katram viesim. • Viens krēsls katram viesim. • Drēbju skapis ar plauktiem un pakaramajiem atbilstoši vietu skaitam istabā.
1.10.	Gultu izmēri ¹	<ul style="list-style-type: none"> • Vienvietīgā 90/190 • Divvietīgā 150/190
1.11.	Gultu kvalitāte	<ul style="list-style-type: none"> • Gultas stabilas, nečīkst, neļogās, nav ieliekušās. Pamatne, kājas un galvgalis bez bojājumiem. • Matracis tīrs, bez traipiem, smakām, nenolietots, līdzens, ērts gulēšanai.
1.12.	Koplietošanas telpu platība	<ul style="list-style-type: none"> • Koplietošanas telpu platība atbilst viesu skaitam, mītnes lielumam un stilam, istabu skaitam un izvietojumam. Telpā iespējams brīvi pārvietoties starp mēbelēm, tās novietotas ērti viesiem.
1.13.	Apgaismojums	<ul style="list-style-type: none"> • Istabā ir vismaz viens logs ar caurspīdīgu stiklu dabiskam apgaismojumam un vēdināšanai. Loga virsmas attiecībai pret grīdas laukumu ir jābūt vismaz 1/10, lai nodrošinātu pietiekamu apgaismojumu. • Apgaismojuma intensitāte visās telpās adekvāta viesu drošībai un komfortam.
1.14.	Vannas istabas minimālais aprīkojums	<ul style="list-style-type: none"> • Duša, WC, izlietne, skapītis, spogulis. WC ieteicams atsevišķā telpā. • Platība vismaz 3m². Telpas iekārtojums ērts, tajā var brīvi kustēties. • Dušas kabīne (viegli atverama un aizverama) vai stacionārā duša ar dušas aizkaru. • Dušas laukums vismaz 80x80cm. • Tualetes pods ar vāku, tīrs, īpaši apakšpusē, bez traipiem. • Izlietne. Ja tualete ir atsevišķi no vannasistabas, tajā vēlams izlietne ar tekošu ūdeni, ziepes un roku dvielis. • Piemērots un tīrs plaukts vai skapītis tualetes piederumiem. Vannā un/vai dušā plaukti adekvātā augstumā mazgāšanās līdzekļiem. Dvieļu pakaramie ērtā novietojumā attiecībā pret izlietni un vannu/dušu. • Spogulis virs izlietnes ar atsevišķu apgaismojumu, elektrības rozete adekvātā attālumā no spoguļa un izlietnes. • Durvīm atslēga vai aizšaujama. • Viesu vannas istabā neatrodas saimnieku personiskās lietas.

¹ iespējama atšķirība par 10cm

		<ul style="list-style-type: none"> • Uz sienu un santehnikas virsmām (izlietne, vanna, duša, tualetes pods) nav netīrumu un nosēdumu. Nav nepatīkamu smaku. • Atkritumu tvertne vannas istabā un tualetē, ar vāku un atkritumu maisiņiem. Atkritumu maisiņi rezervē. • Tīrs un mazgājams paklājiņš pie vannas. • Tualetes birste un turētājs tīri un bez bojājumiem.
1.15.	Labierīcības atbilstoši viesu skaitam	<ul style="list-style-type: none"> • 1 mazgāšanās telpa uz 2 viesu istabām/4 viesiem. B&B ieteicamas istabas ar labierīcībām.
1.16.	Ūdens padeve	<ul style="list-style-type: none"> • Pietiekams spiediens, ūdens padeve bez pārtraukumiem. • Kanalizācija darbojas – ūdens nekrājas vannā/dušā/izlietnē.
1.17.	Karstais ūdens	<ul style="list-style-type: none"> • Pietiekams spiediens, karstā ūdens padeve bez pārtraukumiem. • Karstais ūdens viesiem pieejams pastāvīgi – īpaši vakaros un rītos.
1.18.	Apkure	<ul style="list-style-type: none"> • Centrālā apkure, elektriskai sildītāji vai siltā grīda. • Apkure regulējama ar termostatu. Termostats darbojas.
1.19.	Ventilācija	<ul style="list-style-type: none"> • Ja ir kondicionieris, tam jābūt darba kārtībā. • Pietiekama dabiskā ventilācija.

2. Apkārtne

2.1	Lauku vide	<ul style="list-style-type: none"> • Atrodas laukos, ciemā vai mazpilsētā (< 5000 iedzīvotāju vai mītne atrodas tradicionālā, vēsturiskā ciema vai mazpilsētas daļā). • Lauku ainava vai dabas teritorija (dabas parks vai tml.). Apkārtne tradicionālās lauku saimniecības ir pārsvarā pār lauksaimniecisko ražošanu. • Tūrisms nav galvenais vai dominējošais ienākumu avots vietējiem iedzīvotājiem (tūristu gultas vietu attiecība pret vietējo iedzīvotāju skaitu nedrīkst pārsniegt 1/1).
2.2	Traucējumi (<i>smakas, troksnis, vizuāli traucējumi...</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kopta vide, mierīga un klusa vieta, nav trokšņu, piesārņojuma (tradicionālās lauku saimniecības trokšņi un smakas ir pieņemami).
2.3	Resursi 1: <i>daba, ainava</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Atrašanās vieta: pievilcīga apkārtne, skaisti dabas skati, kopta ainava, utt.

2.4	Resursi 2: <i>etnografija, kultūra, tradīcijas, arhitektūra ...</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Saistība ar vietējo sabiedrību un tradicionālo kultūru. • Vismaz minimāla saistība ar vietējo sabiedrību, viesiem ir iespēja iepazīties ar vietējo realitāti, ja ir vēlšanās. • Iespējas iegādāties apkārtne audzētu pārtiku, nogaršot vietējos ēdienus. • Kultūras pasākumi un informācija par tiem (folklorā, amatniecībā, vietējais kultūras mantojums).
2.5	Vide	<ul style="list-style-type: none"> • Nepiesārņota vide – nav manāms augsnes, ūdens un gaisa piesārņojums. Liela bioloģiskā daudzveidība, dabas ainavas.
2.6	Ieguldījums vietējā attīstībā/ vietējo uzņēmēju atbalsts	<ul style="list-style-type: none"> • Sadarbība ar vietējo sabiedrību, izmantojot pakalpojumus un iepērkot produkciju (vietējā pārtika, amatnieku darbi, vietējo gidu pakalpojumi, utt.).
2.7	Sociālā un kultūras atbildība	<ul style="list-style-type: none"> • Tūrisma pakalpojumi tiek veidoti, respektējot vietējo sabiedrību un kultūras tradīcijas.
2.8	Iesaistīto spēlētāju viedokļu uzklaušana	
2.9	Vides atbildība	<ul style="list-style-type: none"> • Tiek veikti vides aizsardzības pasākumi (piem., atkritumu šķirošana, ūdens taupīšana, ekonomiskās spuldzes, alternatīvie enerģijas avoti, ekoloģiski sertificēti tīrīšanas un remonta līdzekļi, enerģiju taupošās sadzīves elektroierīces, ēdien un citu preču vairumiepakojumu izmantošana). • Viesiem pieejama informācija, kā rīkoties videi draudzīgi (piem., "Zaļie padomi").

3. Papildu piedāvājums un pakalpojumi

3.1.	Uzkopšana	<ul style="list-style-type: none"> • Ieteicams piedāvāt uzkopšanas pakalpojumus (tas nav noteikti jādara saimniekiem)
3.2.	Ēdināšana uz vietas	<ul style="list-style-type: none"> • Viesu mājās un B&B ēdināšanas pakalpojumi ir ieteicami, taču nav obligāta prasība. • Pašu saimniecībā audzēti vai no vietējiem lauksaimniekiem iegādāti pārtikas produkti • Ēdienkartē ir tradicionālās virtuves ēdieni • Viesiem tiek piedāvāta ekoloģiskā pārtika (bioloģiski sertificēti produkti) • Ēdienkartē pastāvīgi ir veģetārie ēdieni • Bērniem piemēroti ēdieni
3.3.	Vietējā virtuve /	<ul style="list-style-type: none"> • Ja ēdināšanas pakalpojumi netiek piedāvāti uz vietas, apkārtne ir ēdināšanas uzņēmumi (restorāni, krodziņi, utt.), kas piedāvā

	ēdināšanas iespējas	nacionālās virtuves ēdienus.
3.4.	Atpūtas iespējas uz vietas	<ul style="list-style-type: none"> • Nav obligāta prasība. Ieteicams piedāvāt videi draudzīgas aktivitātes.
3.5.	Atpūtas iespējas apkārtnē	<ul style="list-style-type: none"> • Videi draudzīgas aktivitātes pieejamas apkārtnē: piem., dabas takas, velomaršruti, laivu maršruti, ekskursijas pa apkārtni, utt. • Citas izklaides iespējas apkārtnē (muzeji, pilis, pasākumi, dabas parki, utt.)
3.6.	Ceļa norādes	<ul style="list-style-type: none"> • Ceļa norādes pietiekamā daudzumā no galvenajiem ceļiem līdz mītnei, redzamas arī tumsā. • Pie mājas norāde ar nosaukumu vai adresi, bez bojājumiem. • GPS koordinātes
3.7.	Brokastis	<ul style="list-style-type: none"> • Tiek pasniegtas brokastis (B&B) vai nodrošinātas ēdiena atavošanas iespējas (brīvdienu mājas)
3.8.	Tūrisma informācija	<ul style="list-style-type: none"> • Tūrisma informācija par vietējo apkārtni, pakalpojumiem un atpūtas iespējām (bukleti, kartes). • Visa informācija aktuāla un patiesa (pakalpojumu cenas, sabiedriskā transporta kustības saraksti, utt.). • Informācija sniegta klientiem saprotamās valodās.
3.9.	Informācija/instrukcijas par mājas kārtību	<ul style="list-style-type: none"> • Informācija/instrukcijas par iekšējās kārtības noteikumiem (piem., smēķēšana, atkritumu šķirošana, ūdens resursu taupīšana, utt.) • Instrukcijas, kā lietot pieejamo aprīkojumu (piem., drošības noteikumi saunā).

4. Klientu apkalpošana, saskarsme

4.1.	Profesionālā kvalifikācija	<ul style="list-style-type: none"> • Saimniekiem ir sertifikāts par apmācības kursu apmeklēšanu pēdējo 3 gadu laikā (piem., klientu apkalpošana, lauku tūrisma mārketinga, valodu kursi). • Apkalpojošais personāls apmācīts atbildēt uz klientu jautājumiem tiešajā saskarsmē un pa tālruni.
4.2.	Personiska sagaidīšana	<ul style="list-style-type: none"> • Ierodoties viesi tiek sagaidīti, ierādīta mītne un sniegta informācija par pieejamajiem pakalpojumiem.
4.3.	Personiska informācija un iepazīstināšana ar vietējo piedāvājumu	<ul style="list-style-type: none"> • Saimnieki/darbinieki labi pārzina vietējos apstākļus un var sniegt informāciju par atpūtas iespējām apkārtnē, vietējām tradīcijām, vēsturi, zina leģendas, nostāstus, utt.
4.4.	Personiska palīdzība nepieciešamības gadījumā	<ul style="list-style-type: none"> • Viesi tiek informēti, kur uzturēšanās laikā atrast saimniekus, ja tas nepieciešams. • Saimnieki ir gatavi sniegt viesiem palīdzību, ja tas nepieciešams.
4.5.	Svešvalodu zināšanas	<ul style="list-style-type: none"> • Saimnieki/darbinieki runā vismaz vienā svešvalodā.

4.6.	Personalizēta informācija par naktsmītņi un apkārtni/viesu grāmata	<ul style="list-style-type: none"> • Foto albums, kopējās telpās pieejama informācija par vietas un mājas vēsturi. • Viesu grāmata viesiem redzamā vietā.
4.7.	Viesu telpu privātums	<ul style="list-style-type: none"> • Saimnieki nelieto viesiem paredzētās telpas. • Viesu telpās neatrodas saimnieku personiskās mantas. • Vizuāla nošķirtība (piem., aizkari, žalūzijas, slēgi). • Adekvāta skaņas izolācija. • Viesu istabas aizslēdzamas no iekšpuses un ārpuses, atslēga un slēdzene darbojas. • Viesiem uzturēšanās laikā tiek izsnietas viņu istabu atslēgas.

5. Drošība

5.1.	Apdrošināšana	<ul style="list-style-type: none"> • Saimnieki var uzrādīt civiltiesiskās apdrošināšanas polisi.
5.2.	Ugunsdrošība un ārkārtas gadījumi	<ul style="list-style-type: none"> • Saimnieki var uzrādīt ugunsdrošības un ēku drošības inspekciju atzinumus/atļaujas. • Pieejams ugunsdzēsšanas aprīkojums. • Rakstiska informācija kā rīkoties ārkārtas situācijās (piem., ugunsgrēks, nelaimes gadījums, utt.) • Rakstiska informācija, kā izsaukt palīdzību nelaimes gadījumos - kur un kā atrast saimniekus, pirmās palīdzības, glābšanas dienestu, policijas tālrunu numuri. • Saimniekiem ir pirmās medicīniskās palīdzības aptieciņa, kurā atrodas viss neieciešamais pirmās medicīniskās palīdzības sniegšanai. • Informācija par medicīnas pakalpojumiem 15 minūšu brauciena attālumā no naktsmītnes ir pieejama, rezervējot naktsmītņi un uzturēšanās laikā.
5.3.	Valsts noteiktās prasības	<ul style="list-style-type: none"> • Uzņēmums reģistrējies valsts noteiktajā kārtībā • Ja nav valsts prasību, naktsmītnei jābūt nozares asociācijas vai citas apvienības biedram vai jābūt sertificētai kādā atzītā kvalitātes sistēmā.
5.4.	Iekārtas un ierīces	<ul style="list-style-type: none"> • Visas naktsmītnē atrodošās iekārtas un ierīces, kas pieejamas viesiem naktsmītnē un tās apkārtņē, ir tehniskā kārtībā un nav bīstamas lietošanā.
5.5.	Veselība (<i>higiēna, veselības aprūpes pakalpojumi, utt.</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Saimnieki var uzrādīt veselības atbildīgo iestāžu izsniegtu dokumentu, kas apstiprina uzņēmuma atbildību valsts noteiktajām veselības aizsardzības un higiēnas prasībām.
5.6.	Garantēta precīza informācija par uzņēmumu pirms rezervācijas	<ul style="list-style-type: none"> • Trešās puses garantija (asociācija, sertifikācijas iestāde, utt.) • Aktuāla un patiesa informācija iespiedmateriālos un Internetā (naktsmītnes veids, pakalpojumi, cenas,

		iekšējie noteikumi attiecībā uz smēķēšanu, mājdzīvniekiem, skaidrs ceļa apraksts, kā atrast naktsmītni, braucot ar savu auto, ar sabiedrisko transportu, skaidri rezervēšanas noteikumi).
5.7.	Patērētāju aizsardzība (<i>sūdzības, pieņemtā kārtība, ...</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tiek ievērotas valsts noteiktā prasības • Klientu atsauksmju anketa
5.8.	Rezervāciju dokumentācija (<i>apstiprinājums, standarta nosacījumi, maksājumu kvītis, utt.</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Pieejami rezervēšanas noteikumi • Rakstisks pasūtījumu un visu nosacījumu apstiprinājums, rezervēto pakalpojumu precīzs uzskaitījums. • Saimniekam ir klientu reģistrs, kas nodrošina pret kļūdām rezervācijās, pārpratumiem un sūdzībām. • Pēc pieprasījuma saimnieki klientiem izsniedz oficiālu maksājuma dokumentu.
5.9.	Cenu lapa	<ul style="list-style-type: none"> • Viesu telpās pieejama aktualizēta cenu lapa.