

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

Dự thảo

TCVN 4391:2015

Xuất bản lần 3

KHÁCH SẠN - XẾP HẠNG

Hotel - Classification

HÀ NỘI - 2015

Lời nói đầu

TCVN 4391: 2015 thay thế TCVN 4391:2009

TCVN 4391:2015 do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Khách sạn - Xếp hạng

Hotel - Classification

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu tối thiểu để xếp hạng khách sạn, không áp dụng để xếp hạng các loại cơ sở lưu trú du lịch khác.

Tiêu chuẩn này cũng có thể được tham khảo khi thiết kế xây dựng mới, cải tạo nâng cấp khách sạn.

2 Thuật ngữ

2.1 Khách sạn (hotel)

Cơ sở lưu trú du lịch đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách.

2.1.1 Khách sạn thành phố (city hotel)

Khách sạn được xây dựng tại các đô thị, chủ yếu phục vụ khách thương gia, khách công vụ, khách tham quan du lịch.

2.1.2 Khách sạn nghỉ dưỡng (hotel resort)

Khách sạn được xây dựng thành khối hoặc thành quần thể các biệt thự, căn hộ, băng-ga-lâu ở khu vực có cảnh quan thiên nhiên đẹp, phục vụ nhu cầu nghỉ dưỡng, giải trí, tham quan của khách du lịch.

2.1.3 Khách sạn nổi (floating hotel)

Khách sạn neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển.

2.1.4 Khách sạn bên đường (motel)

Khách sạn được xây dựng gần đường giao thông, gắn với việc cung cấp nhiên liệu, bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện vận chuyển và cung cấp các dịch vụ cần thiết phục vụ khách.

2.2 Buồng ngủ của khách sạn (hotel room)

Buồng có phòng ngủ và phòng vệ sinh.

Buồng ngủ hạng đặc biệt (suite) có thể có thêm phòng khách và phòng vệ sinh, bếp nhỏ, quầy bar.

2.3 Buồng dành cho nguyên thủ (presidential suite)

Buồng ngủ thượng hạng với trang thiết bị, tiện nghi hiện đại, cao cấp nhất đáp ứng yêu cầu phục vụ nguyên thủ quốc gia hoặc khách cao cấp.

2.4 Tầng đặc biệt (executive floor)

Tầng có các buồng ngủ cao cấp nhất trong khách sạn, có lễ tân riêng phục vụ khách nhận và trả buồng nhanh, có diện tích và trang thiết bị, tiện nghi dành cho khách thư giãn, phục vụ ăn uống 24/24 h, dịch vụ thư ký, văn phòng, dịch thuật, hội thảo dành cho khách lưu trú tại tầng.

2.5 Phòng hội nghị (ballroom)

Phòng có trên 100 ghế, có trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo lớn.

2.6 Phòng hội thảo (seminar room)

Phòng có từ 50 đến 100 ghế, có trang thiết bị phục vụ hội thảo, hội nghị nhỏ.

2.7 Phòng họp (meeting room)

Phòng có dưới 50 ghế, có trang thiết bị phục vụ họp nhóm.

3 Phân loại, xếp hạng khách sạn

3.1 Phân loại khách sạn

Trong tiêu chuẩn này, theo tính chất tổ chức hoạt động kinh doanh, khách sạn được phân thành 4 loại cơ bản sau:

- a) Khách sạn thành phố;
- b) Khách sạn nghỉ dưỡng;
- c) Khách sạn nổi;
- d) Khách sạn bên đường.

3.2 Xếp hạng khách sạn

Căn cứ theo vị trí, kiến trúc, trang thiết bị tiện nghi, dịch vụ, người quản lý và nhân viên phục vụ, an ninh, an toàn, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm, khách sạn được xếp theo 5 hạng: 1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao.

4 Yêu cầu chung

4.1 Vị trí, kiến trúc

- Thuận lợi, dễ tiếp cận, môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh, an toàn.
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện.
- Nội ngoại thất thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý.
- Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn.

4.2 Trang thiết bị tiện nghi

- Trang thiết bị, tiện nghi các khu vực, dịch vụ đảm bảo đầy đủ, hoạt động tốt, chất lượng phù hợp với từng hạng.
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực, cung cấp điện 24/24 h, có hệ thống điện dự phòng.
- Hệ thống nước cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước, hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường.
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt.
- Hệ thống phương tiện thông tin liên lạc đầy đủ và hoạt động tốt.
- Trang thiết bị phòng chống cháy nổ theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

4.3 Dịch vụ và chất lượng phục vụ

Dịch vụ và chất lượng phục vụ theo quy định đối với từng hạng tương ứng.

4.4 Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, vi tính phù hợp với vị trí công việc và loại hạng khách sạn.
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ một năm một lần (có giấy chứng nhận của y tế).
- Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn, có phù hiệu tên trên áo.

4.5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm

- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm của cơ quan có thẩm quyền.

5 Yêu cầu cụ thể

- Tiêu chí cụ thể đối với từng hạng từ 1 sao đến 5 sao qui định trong Bảng 1.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
1 Vị trí, kiến trúc					
1.1 Vị trí	Theo 4.1	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Vị trí rất thuận lợi - Môi trường cảnh quan sạch đẹp	Như 3 sao	Như 4 sao
1.2 Thiết kế kiến trúc	- Theo 4.1 thêm: - Có đường cho xe lăn, xe đẩy của người khuyết tật.	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Thiết kế kiến trúc đẹp - Có cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên.	Như 3 sao, thêm: - Vật liệu xây dựng chất lượng tốt. - Ít nhất một buồng ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy.	Như 4 sao, thêm - Kiến trúc cá biệt. - Toàn cảnh được thiết kế thống nhất. - Có tầng đặc biệt (với khách sạn thành phố) - Khuyến khích tính dân tộc trong thiết kế kiến trúc.
1.3 Quy mô buồng ⁽¹⁾					
1.3.1 Khách sạn thành phố, khách sạn nghỉ dưỡng	10	20	40	70	100
1.3.2 Khách sạn nổi, khách sạn bên ường	10	20	30	50	80
1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ	- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực khách sạn (áp dụng đối với khách sạn thành phố).	Như 1 sao, thêm: - Nơi để xe, lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn.	Như 2 sao, thêm: - Có nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn đủ cho 20% số buồng (áp dụng đối với khách sạn thành phố).	Như 3 sao, thêm: - Có nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn đủ cho 30% số buồng (áp dụng đối với khách sạn thành phố).	Như 4 sao

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	- Có nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn, đủ cho 100% số buồng (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng và khách sạn bên đường).				
1.5 Khu vực sảnh đón tiếp	- Diện tích 10 m ² (không áp dụng đối với khách sạn nổi). - Có phòng vệ sinh sảnh.	- Diện tích 20 m ² (không áp dụng đối với khách sạn nổi). - Có phòng vệ sinh sảnh.	- Diện tích 35 m ² . - Diện tích 10 m ² (áp dụng đối với khách sạn nổi). - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	- Diện tích 60 m ² . - Diện tích 20 m ² (áp dụng với khách sạn nổi). - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng. - Có khu vực hút thuốc riêng.	- Diện tích 100 m ² . - Diện tích 35 m ² (áp dụng với khách sạn nổi). - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng. - Có phòng vệ sinh cho người đi xe lăn. - Có khu vực hút thuốc riêng.
1.6 Không gian xanh	- Có sân vườn, cây xanh (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng).	- Cây xanh đặt ở các khu vực công cộng.	Như 2 sao	Như 3 sao, thêm: - Có sân vườn, cây xanh (không áp dụng đối với khách sạn nổi).	Như 4 sao

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
1.7 Diện tích buồng ngủ, phòng vệ sinh (không áp dụng đối với khách sạn nổi)	- Buồng một giường đơn 12 m². - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 14m². - Phòng vệ sinh 2 m².	- Buồng một giường đơn 14 m². - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 16m². - Phòng vệ sinh 3 m².	- Buồng một giường đơn 15 m². - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 18m². - Phòng vệ sinh 4 m².	- Buồng một giường đơn 16 m². - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 20m². - Phòng vệ sinh 5 m². - Buồng đặc biệt 36 m² (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công).	- Buồng một giường đơn 18 m². - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 26 m². - Phòng vệ sinh 6m². - Buồng đặc biệt 50m² (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công).
1.8 Nhà hàng, bar		- Một nhà hàng ăn - Số ghế bằng 60% số giường. - Có phòng vệ sinh. Đối với khách sạn nổi: - Có diện tích phục vụ ăn sáng. - Số ghế bằng 50% số giường. - Có phòng vệ sinh.	- Một nhà hàng ăn và quầy bar. - Số ghế bằng 80% số giường. - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng. Đối với khách sạn nổi: - Như 2 sao	- Một nhà hàng phục vụ món Âu và Á. - Một quầy bar. - Bar ở khu vực sảnh lễ tân - Số ghế bằng 100% số giường. - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng. Đối với khách sạn nổi: - Như 3 sao	- Một nhà hàng phục vụ món Âu, Á - Một nhà hàng đặc sản - Hai quầy bar - Bar ở khu vực sảnh lễ tân và khu vực bể bơi. - Số ghế bằng 100% số giường. - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng. - Có khu vực hút thuốc và không hút thuốc. Đối với khách sạn nổi: - Như 4 sao
1.9 Khu vực bếp		- Có bếp gần nhà hàng. - Diện tích tương xứng với phòng ăn. - Thông gió tốt. - Ngăn chặn được động vật, côn trùng gây hại.	Như 2 sao, thêm: - Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội được tách riêng. - Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn.	Như 3 sao, thêm: - Bếp Âu và Á. - Bếp bánh. - Khu vực soạn chia thức ăn.	Như 4 sao, thêm: - Bếp ăn đặc sản.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
		- Tường phẳng, không thấm nước, ốp gạch tối thiểu cao 2 m - Trần bết phẳng, nhẵn, không làm trần giả. - Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa.	- Có lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh. - Lối thoát hiểm và thông gió tốt. - Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp.		
1.10 Kho			- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm, thiết bị dự phòng.	Như 3 sao, thêm: - Có các kho lạnh (theo loại thực phẩm).	Như 4 sao
1.11 Phòng hội nghị, hội thảo, phòng họp (áp dụng đối với khách sạn thành phố và khuyến khích đối với các loại khách sạn khác)			- Một phòng họp 30 chỗ. - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	- Khu vực dành cho hội nghị, hội thảo diện tích 200 m² - Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ. - Một phòng hội nghị 200 ghế. - Một phòng hội thảo. - Một phòng họp. - Cách âm tốt. - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	- Khu vực dành cho hội nghị, hội thảo diện tích 200 m². - Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ. - Một phòng hội nghị 300 ghế. - Hai phòng hội thảo. - Hai phòng họp. - Cách âm tốt. - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.
1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên		- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng. - Phòng trực buồng.	Như 2 sao, thêm: - Phòng thay quần áo. - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	Như 3 sao, thêm: - Phòng họp nội bộ. - Phòng tắm. - Phòng ăn.	Như 4 sao
1.13 Hành lang	- Chiều rộng 1,5m -	Như 1 sao	Chiều rộng 2m	Như 3 sao	Như 4 sao

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
2 Trang thiết bị, tiện nghi (theo mục 4.2 Yêu cầu chung), thêm các yêu cầu cụ thể sau:					
2.1 Chất lượng trang thiết bị, bài trí, trang trí	- Chất lượng tốt. - Bài trí hợp lý. - Màu sắc hài hòa. - Hoạt động tốt.	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Đồng bộ.	Như 3 sao, thêm: - Chất lượng cao. - Trang trí nội thất đẹp (khuyến khích tính dân tộc trong trang trí).	Như 4 sao, thêm: - Hiện đại, sang trọng. - Trang trí nghệ thuật.
2.2 Trang thiết bị nội thất					
2.2.1 Sảnh đón tiếp và phòng vệ sinh sảnh	Mục A.1 đến A.2 Phụ lục A	Như 1 sao, thêm: - Vòi nước di động cạnh bồn cầu	Như 2 sao, thêm: - Internet. - Bàn ghế cho khách. - Bảng niêm yết tỷ giá ngoại tệ. - Xe đẩy cho người khuyết tật. - Phòng vệ sinh có giấy hoặc khăn lau tay.	Như 3 sao, thêm: - Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng. - Quầy thông tin, quan hệ khách hàng và hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách).	Như 4 sao, thêm: -Quầy lễ tân tổ chức thành các quầy phân theo chức năng, gồm: + Quầy đặt buồng; + Quầy đón tiếp; + Quầy thanh toán; + Tổng đài điện thoại.
2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ	Theo A.3 đến A.4 Phụ lục A	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Giường đơn 1,2m x 2m. - Giường đôi 1,6m x 2m. - Đệm dày 20 cm. - Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng. - Rèm cửa sổ đủ chắn sáng. - Bàn làm việc và đèn bàn. - Gương soi - Giấy hoặc hộp mút lau giày. - Bàn chải quần áo. - Tranh ảnh nghệ thuật treo tường. - Ấm đun nước siêu tốc	Như 3 sao, thêm: - Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường. - Đường truyền internet (wifi) tốc độ cao. - Tivi cho phòng khách. - Gương soi cả người. - Két an toàn cho 80% số buồng. - Tách uống trà, cà phê. - Dụng cụ mở bia, rượu - Mini bar - Hộp giấy ăn. - Bộ đồ ăn trái cây.	Như 4 sao, thêm: - Ổ khóa từ dùng thẻ. Buồng nguyên thủ, thêm: + Giường 2,2 m x 2,2m.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			- Kết an toàn cho 30% số buồng. - Thiết bị báo cháy. - Túi kim chỉ. - Máy sấy tóc. - Ổ cắm điện cho thiết bị cạo râu - Trải thảm buồng ngủ (áp dụng đối với khách sạn thành phố và không áp dụng đối với sân gỗ) - Phòng vệ sinh: + Tường ốp gạch toàn bộ. + Đèn trần. + Bệ đặt chậu rửa mặt. + Khăn chùi chân. + Mũ chụp tóc. + Sữa tắm. + Bông tắm. + 50% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	- Phòng vệ sinh: + Khăn lau tay; + Kem dưỡng da; + Muối tắm + Vòi nước đi động cạnh bàn cầu; + Đèn trên bồn tắm; + Áo choàng sau tắm; + 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che; + Điện thoại trong phòng vệ sinh nối với buồng ngủ.	- Phòng vệ sinh: + Cân sức khỏe. + 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại. + Dây phơi quần áo. Buồng nguyên thủ, thêm: + Bồn tắm tạo sóng. + Gương cầu.
2.2.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị (áp dụng đối với khách sạn thành phố)			- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại, máy chiếu, màn chiếu. - Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội họp. - Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm.	Như 3 sao, thêm: - Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo. - Trang thiết bị phục vụ hội nghị. - Thảm trải phòng họp, hội thảo, hội nghị	Như 4 sao, thêm: - Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			- Điều hòa không khí với nơi không có khí hậu ôn đới. - Hệ thống thông gió tốt.		
2.2.4 Nhà hàng, bar, bếp		- Bàn ghế, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống. - Tủ lạnh và trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống (trong khu vực phục vụ ăn sáng) - Chậu rửa dụng cụ ăn uống. - Hệ thống thoát nước chìm. - Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh. - Thùng rác có nắp. - Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt - Thông gió tốt. - Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống. - Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm.	Như 2 sao, thêm: - Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước. - Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng. - Có chắn lọc rác, mỡ. - Hệ thống hút mùi hoạt động tốt. - Điều hoà không khí cho nhà hàng với nơi không có khí hậu ôn đới.	Như 3 sao, thêm: - Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp. - Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn. - Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ. - Trang thiết bị phục vụ ăn uống của nhân viên. - Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh. - Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội. - Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm. - Thăm trải nhà hàng (áp dụng đối với khách sạn thành phố).	Như 4 sao, thêm: - Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản.
2.2.5 Giặt là			- Bàn là, cầu là	Như 3 sao, thêm - Máy giặt, sấy	Như 4 sao, thêm - Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại.
2.3 Hành lang, cầu thang	Mục A.5 Phụ lục A			Như 3 sao, thêm: -Trải thảm hành lang (áp dụng đối với khách sạn thành phố).	Như 4 sao

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
				-Trải thảm cầu thang (áp dụng đối với khách sạn thành phố). - Khuyến khích áp dụng với các khách sạn khác.	
2.4 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc	Mục A.5 Phụ lục A	Như 1 sao	Như 2 sao	Như 3 sao	Như 4 sao
2.5 Hệ thống điện	Mục A.5 Phụ lục A	Như 1 sao	Như 2 sao	Như 3 sao	Như 4 sao
2.6 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực	- Đảm bảo thông thoáng. - Hệ thống thông gió hoạt động tốt - Khuyến khích thông gió tự nhiên.	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Điều hoà không khí ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng với nơi có khí hậu ôn đới)	Như 3 sao	Như 4 sao
2.7 Hệ thống nước	Mục A.5 Phụ lục A	Như 1 sao	Như 2 sao	Như 3 sao	Như 4 sao, thêm: - Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước.
2.8 Thang máy		Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).	-Từ ba tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).	Như 3 sao, thêm: - Thang máy cho hàng hóa - Thang máy cho nhân viên	Như 4 sao - Thang máy có tiện nghi phục vụ người khuyết tật
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ					

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

	Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
11	3.1 Chất lượng phục vụ	- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ. - Thái độ thân thiện.	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Tay nghề kỹ thuật cao	Như 3 sao, thêm: - Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách. - Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ.	Như 4 sao, thêm: - Chất lượng phục vụ hoàn hảo. - Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo.
	3.2 Phục vụ buồng	- Có nhân viên trực buồng 24/24 h - Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày một lần - Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới. - Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách. - Có bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh).	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách.	Như 3 sao, thêm: - Vệ sinh buồng ngủ một ngày hai lần. - Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày hai lần hoặc theo ý kiến khách. - Đặt hoa quả tươi khi có khách. - Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	Như 4 sao, thêm: - Một loại tạp chí - Tầng đặc biệt, thêm: + Phòng ăn; + Quầy bar; + Dịch vụ văn phòng; + Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh); + Phòng họp và tiện nghi cao cấp phục vụ họp; + Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.
	3.3 Phục vụ ăn uống		- Phục vụ ăn sáng. - Phục vụ ăn một ngày ba bữa và phục vụ tiệc. - Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến.	Như 2 sao, thêm: - Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22h (khách sạn nghỉ dưỡng: từ 6 h đến 24 h). - Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt.	Như 3 sao, thêm: - Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24h. - Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao.	Như 4 sao, thêm: - Phục vụ ăn uống 24/24 h. - Phục vụ các món ăn đặc sản (Việt Nam hoặc các nước khác).

11

12

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
				- Phục vụ ăn sáng tự chọn. - Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt, cao cấp.
3.4 Dịch vụ khác (nếu ở khu riêng cần có phòng vệ sinh, quy định tại A.2 Phụ lục A)	- Lễ tân, bảo vệ trực 24/24 h. - Nhận giữ tiền và đồ vật quý tại quầy lễ tân. - Bảng thông báo các phương thức thanh toán. - Điện thoại. - Đánh thức khách. - Chuyển hành lý cho khách. - Cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước).	Như 1 sao, thêm: - Giữ đồ quý và hành lý cho khách. - Dịch vụ y tế.	Như 2 sao, thêm: - Có dịch vụ văn phòng. - Internet. - Thu đổi ngoại tệ. - Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan. - Phục vụ họp. - Dịch vụ giải trí (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng). - Giặt là.	Như 3 sao, thêm: - Cửa hàng mua sắm, lưu niệm. - Dịch vụ dịch thuật. - Phòng tập thể hình. - Phòng đọc sách (thư viện) - Bể bơi (có nhân viên trực cứu hộ), khuyến khích với khách sạn nổi. - Giặt khô, là hơi lấy ngay. - Dịch vụ giải trí. - Nhạc nền khu vực công cộng. - Bar đêm (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng). - Phòng y tế có bác sĩ trực.	Như 4 sao, thêm: - Chăm sóc sắc đẹp. - Cắt tóc thẩm mỹ. - Phòng xông hơi. - Phòng mat-xa. - Bể bơi (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm). - Bể bơi cho trẻ em có nhân viên trực cứu hộ. - Trông giữ trẻ. - Bar đêm. - Sân tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác (không áp dụng đối với khách sạn thành phố, khách sạn nổi). - Dịch vụ phục vụ người khuyết tật.
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ					

4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	<i>Người quản lý:</i> - Tốt nghiệp trung cấp du lịch hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia và phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm. - Một năm kinh nghiệm trong nghề.	Như 1 sao	<i>Người quản lý:</i> - Tốt nghiệp cao đẳng du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm. - Hai năm kinh nghiệm trong nghề. - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	<i>Người quản lý:</i> - Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm. - Bốn năm kinh nghiệm trong nghề. - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	<i>Người quản lý:</i> - Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm. - Năm năm kinh nghiệm trong nghề. - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.
		<i>Trưởng các bộ phận:</i> - Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn) trở lên hoặc chứng chỉ nghề du lịch quốc gia; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ. - Một năm kinh nghiệm trong nghề - <i>Trưởng lễ tân:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương và sử dụng được vi tính văn phòng.	<i>Trưởng các bộ phận:</i> - Chứng chỉ trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia. - Hai năm kinh nghiệm trong nghề - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương (<i>Trưởng lễ tân:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương). - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	<i>Trưởng các bộ phận:</i> - Chứng chỉ cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia¹. - Ba năm kinh nghiệm trong nghề. - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương. - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	<i>Trưởng các bộ phận:</i> - Chứng chỉ cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia. - Bốn năm kinh nghiệm trong nghề. - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương. - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	<i>Nhân viên phục vụ:</i> - Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp). - <i>Nhân viên lễ tân:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương và sử dụng được vi tính văn phòng.	<i>Nhân viên phục vụ:</i> - 20% có chứng chỉ nghề. - 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ. - <i>Nhân viên lễ tân:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương và sử dụng được vi tính văn phòng.	<i>Nhân viên phục vụ:</i> - 50% có chứng chỉ nghề. - 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ. - <i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương. - <i>Nhân viên lễ tân:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	<i>Nhân viên phục vụ:</i> - 70% có chứng chỉ nghề. - 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ. - Sử dụng được vi tính văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar). - <i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương. - <i>Nhân viên lễ tân:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	<i>Nhân viên phục vụ:</i> - 70% có chứng chỉ nghề - 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ. - Sử dụng được vi tính văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar). - <i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương. - <i>Nhân viên lễ tân:</i> biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và sử dụng tốt vi tính văn phòng
4.2 Trang phục	Theo 4.4	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc - Màu sắc hài hoà, thuận tiện.	Như 3 sao, thêm: - Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường - Có phong cách riêng của khách sạn.	Như 4 sao, thêm: - Trang phục làm việc được khách sạn giặt là.
5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm					
5.1 Bảo vệ môi trường	Theo 4.5	Như 1 sao, thêm: - Thực hiện các quy định của cơ quan có thẩm	Như 2 sao, thêm: - Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường.	Như 3 sao	Như 4 sao, thêm:

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
		quyền về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm			- Có cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường. - Thực hiện kiểm toán xanh ⁽²⁾
5.2 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm	Theo 4.5	Như 1 sao	Như 2 sao	Như 3 sao, thêm: - Hệ thống camera khu vực công cộng.	Như 4 sao
CHÚ THÍCH: (1) Không áp dụng quy định quy mô đối với khách sạn là công trình kiến trúc đặc biệt như lâu đài, cung điện hoặc nằm ở nơi có giá trị văn hóa, lịch sử cần được bảo vệ, khi đăng ký hạng từ 3 sao đến 5 sao. (2) Kiểm toán xanh: Kiểm toán về hiệu quả của các hoạt động quản lý, bảo vệ môi trường của khách sạn.					

6 Phương pháp đánh giá (xem Phụ lục B)

6.1 Nguyên tắc đánh giá

- Các tiêu chí đánh giá xếp hạng đối với khách sạn du lịch được chấm điểm như sau:
- + Đánh dấu x đối với tiêu chí bắt buộc đạt yêu cầu của loại, hạng tương ứng.
- + Chấm điểm 1 đối với tiêu chí đạt yêu cầu của loại, hạng tương ứng.

6.2 Tổng điểm tối thiểu đối với từng loại, hạng khách sạn

6.2.1 Khách sạn thành phố

- Hạng 1 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí không bắt buộc đối với khách sạn thành phố hạng 1 sao
- Hạng 2 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí không bắt buộc đối với khách sạn thành phố hạng 2 sao
- Hạng 3 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn thành phố hạng 3 sao
- Hạng 4 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn thành phố hạng 4 sao
- Hạng 5 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn thành phố hạng 5 sao

6.2.2 Khách sạn nghỉ dưỡng

- Hạng 1 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 1 sao
- Hạng 2 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 2 sao
- Hạng 3 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 3 sao
- Hạng 4 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 4 sao
- Hạng 5 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 5 sao

6.2.3 Khách sạn nổi

- Hạng 1 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 1 sao
- Hạng 2 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 2 sao
- Hạng 3 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 3 sao
- Hạng 4 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 3 sao
- Hạng 5 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 3 sao

6.2.4 Khách sạn bên đường

- Hạng 1 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 1 sao
- Hạng 2 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 2 sao
- Hạng 3 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 3 sao
- Hạng 4 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 4 sao

- Hạng 5 sao: đạt toàn bộ tiêu chí bắt buộc và 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 5 sao

Phụ lục A

(qui định)

Tiêu chuẩn trang thiết bị, tiện nghi đối với khách sạn hạng 1 sao

A.1 Sảnh đón tiếp

Bắt buộc:

- Quầy lễ tân.
- Điện thoại, fax.
- Máy vi tính, sổ sách, sơ đồ buồng.
- Bàn ghế tiếp khách.
- Bảng niêm yết giá dịch vụ.
- Cửa ra vào bố trí thuận tiện.

Không bắt buộc:

- Két an toàn.

A.2 Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng

Bắt buộc:

- Bàn cầu, giấy vệ sinh.
- Chậu rửa mặt, gương soi, vòi nước, xà phòng.
- Móc treo hoặc chỗ để túi.
- Thùng rác.
- Thiết bị thông gió.

A.3 Buồng ngủ

Bắt buộc:

- Điện thoại
- Giường đơn tối thiểu 0,9 m x 2 m; giường đôi tối thiểu 1,5 m x 2 m.
- Tủ đầu giường, tủ đựng quần áo có 5 móc treo quần áo cho một khách.
- Bàn ghế uống nước.
- Chăn và đệm giường ngủ (10 cm) có ga bọc, gối có vỏ bọc
- Rèm cửa sổ.
- Đèn trần, đèn đầu giường.
- Cốc thủy tinh, bình để đựng nước lọc.
- Chốt an toàn, sọt hoặc túi đựng đồ giặt là, sọt đựng rác; cặp đựng tài liệu hướng dẫn cho khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian đón tiếp khách và các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết và tranh ảnh quảng cáo.
- Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm.

Không bắt buộc:

- Điều hòa không khí (trừ những nơi có khí hậu ôn đới).
- Tủ lạnh 50 l, tivi,
- Giá để hành lý
- Mắt nhìn gắn trên cửa
- Chuông gọi cửa
- Dép đi trong nhà,
- Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi

A.4 Phòng vệ sinh trong buồng ngủ

Bắt buộc:

- Tường ốp gạch cao 1,5 m; sàn lát bằng vật liệu chống trơn.
- Ổ cắm điện an toàn.
- Chậu rửa mặt và gương soi, vòi nước, nước nóng, vòi tắm hoa sen.
- Móc treo quần áo, giá để khăn các loại.
- Bàn cầu, giấy vệ sinh, thùng rác.
- Thiết bị thông gió.
- Đèn trên gương soi.
- Vật dụng cho một khách: cốc thủy tinh, xà phòng, khăn mặt, khăn tắm.

Không bắt buộc:

- Dầu gội đầu
- Bàn chải đánh răng
- Kem đánh răng

A.5 Trang thiết bị khác

Bắt buộc:

- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.
- Hệ thống thông tin liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt.
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực.
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước
- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm ở hành lang
- Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng...)

Không bắt buộc:

- Hệ thống đèn lưu điện.
- Hệ thống điện dự phòng / máy phát điện

Phụ lục B

(quy định)

Phương pháp đánh giá xếp hạng khách sạn

Tên khách sạn :

Địa chỉ :

Điện thoại :

Fax:

E mail:

Website :

Ngày tháng năm

Người chấm điểm :

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
1 Vị trí, kiến trúc					
1.1 Vị trí					
- Thuận lợi.	R, C, M, F	1, 2			
- Rất thuận lợi.	R, C, M, F	3, 4, 5			
- Môi trường, cảnh quan đảm bảo vệ sinh an toàn.	R, C, M, F	1, 2			
- Môi trường, cảnh quan sạch đẹp.	R, C, M, F	3, 4, 5			
1.2 Thiết kế kiến trúc					
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Thiết kế kiến trúc đẹp.	R, C, M, F	3, 4	BB		
- Kiến trúc cá biệt, kiểu dáng đẹp, toàn cảnh thống nhất.	R, C, M, F	5	BB		
- Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Nội thất, ngoại thất thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý.	R, C, M, F	1, 2	BB		
- Nội thất, ngoại thất thiết kế, bài trí, trang trí đẹp, sang trọng, vật liệu xây dựng chất lượng tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Cửa riêng cho khách và nhân viên	R, C, M, F	3			
	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Có đường cho xe lăn, xe đẩy của người khuyết tật.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Có buồng ngủ dành cho người khuyết tật đi xe lăn, xe đẩy.	R, C, M, F	4			
	R, C, M, F	5	BB		
- Có tầng đặc biệt.	C	5	BB		
1.3 Quy mô					

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- 10 buồng.	R, C, M, F	1			
- 20 buồng.	R, C, M, F	2	BB		
- 30 buồng.	F, M	3	BB		
- 40 buồng.	R, C F, M	3 4	BB		
- 70 buồng.	R, C F, M	4 5	BB		
- 100 buồng.	R, C	5	BB		
1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ					
- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực khách sạn.	C	1, 2			
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn đáp ứng 20% tổng số buồng ngủ.	C	3			
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn đáp ứng 30% tổng số buồng ngủ.	C	4, 5			
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn đáp ứng 100% tổng số buồng ngủ.	R, M	1, 2, 3, 4, 5			
- Nơi để xe, lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt.	R, C, M	2, 3, 4, 5			
1.5 Khu vực sảnh đón tiếp					
- Diện tích 10 m ² , có phòng vệ sinh sảnh.	R, C, M F	1 3			
- Diện tích 20 m ² , có phòng vệ sinh sảnh.	R, C, M F	2 4			
- Diện tích 35 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	R, C, M F	3 5			
- Diện tích 60 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	R, C, M	4			
- Diện tích 100 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	R, C, M	5			
- Có khu vực hút thuốc riêng.	R, C, M, F	4, 5			
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	R, C, M, F	5			
1.6 Không gian xanh					
- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5			
- Sân, vườn, cây xanh.	R M C	1, 2, 3, 4, 5 4, 5 4, 5	BB		
1.7 Diện tích buồng ngủ, phòng vệ sinh (không áp dụng đối với khách sạn nổi)					
- Diện tích tối thiểu 12 m ² cho buồng một giường đơn, 14 m ² cho buồng	R, C, M	1			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
hai giường đơn hoặc một giường đôi, 2 m ² cho phòng vệ sinh.					
- Diện tích tối thiểu 14 m ² cho một giường đơn, 16 m ² cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 3 m ² cho phòng vệ sinh.	R, C, M	2			
- Diện tích tối thiểu 15 m ² cho một giường đơn, 18 m ² cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 4 m ² cho phòng vệ sinh.	R, C, M	3			
- Diện tích tối thiểu 16 m ² cho một giường đơn, 20 m ² cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 5 m ² cho phòng vệ sinh.	R, C, M	4			
- Buồng đặc biệt 36 m ² không bao gồm phòng vệ sinh và ban công.					
- Diện tích tối thiểu 18 m ² cho một giường đơn, 26 m ² cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 6 m ² cho phòng vệ sinh.	R, C, M	5			
- Buồng đặc biệt 50 m ² không bao gồm phòng vệ sinh và ban công.					
1.8 Nhà hàng, quầy bar (có phòng vệ sinh riêng nếu nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)					
- Có diện tích phục vụ ăn sáng.	F	2	BB		
- Một nhà hàng ăn.	R, C, M	2	BB		
	F	3			
- Một nhà hàng ăn có quầy bar, có phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ.	R, C, M	3	BB		
	F	4			
- Một nhà hàng ăn (Âu, Á chung), một quầy bar, có phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ.	R, C, M	4	BB		
	F	5			
- Một nhà hàng ăn (Âu, Á chung), một nhà hàng đặc sản, hai quầy bar, có phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ.	R, C, M	5	BB		
- Quầy bar ở khu vực sảnh lễ tân	R, C, M, F	4, 5			
- Quầy bar ở bể bơi	R, C, M	5			
- Số ghế bằng 50% số giường.	F	2	BB		
- Số ghế bằng 60% số giường.	R, C, M	2	BB		
	F	3			
- Số ghế bằng 80% số giường.	R, C, M	3	BB		
	F	4			
- Số ghế bằng 100% số giường.	R, C, M	4, 5	BB		
	F	5			
- Có khu vực không hút thuốc.	R, C, M	5	BB		
1.9 Khu vực bếp					

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- Gần nhà hàng ăn, thông gió tốt, ngăn chặn được động vật gây hại.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Diện tích tương xứng với phòng ăn.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Tường phẳng không thấm nước, ốp gạch men sứ hoặc vật liệu phù hợp, cao tối thiểu 2 m.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Trần bếp phẳng, nhẵn, không làm trần giả.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội được tách riêng.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn.	R, C, M, F	3			
	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Lối thoát hiểm, thông gió tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp.	R, C, M, F	3			
	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Bếp âu, á chung liền kề với nhà hàng.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5 3, 4, 5			
- Bếp chế biến món ăn đặc sản.	R, C, M, F	5	BB		
- Bếp bánh.	R, C, M, F	4			
	R, C, M, F	5	BB		
- Khu vực soạn chia thức ăn.	R, C, M, F	4, 5	BB		
1.10 Kho					
- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm và thiết bị dự phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Có các kho lạnh theo loại thực phẩm.	R, C, M, F	4, 5	BB		
1.11 Phòng họp, hội nghị, hội thảo					
- Khu vực dành cho hội nghị, hội thảo, diện tích 200 m ² .	C	4, 5	BB		
- Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ.	C	4, 5	BB		
- Một phòng hội nghị 200 ghế.	C	4	BB		
- Một phòng hội nghị 300 ghế.	C	5	BB		
- Một phòng hội thảo.	C	4	BB		
- Hai phòng hội thảo.	C	5	BB		
- Một phòng họp 30 chỗ.	C	3	BB		
- Một phòng họp.	C	4	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- Hai phòng họp.	C	5	BB		
- Cách âm tốt.	C	4, 5	BB		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	C	3, 4, 5	BB		
1.12 Khu vực dành cho nhân viên					
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Phòng trực buồng.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Phòng thay quần áo.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Phòng họp nội bộ.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Phòng tắm.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Phòng ăn nhân viên.	R, C, M, F	4, 5	BB		
1.13 Hành lang					
- Chiều rộng Hành lang 1,5 m	R, C, M, F	1, 2			
- Chiều rộng Hành lang 2 m	R, C, M, F	3, 4, 5			
2 Trang thiết bị, tiện nghi					
2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí					
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3	BB		
- Chất lượng cao, hoạt động tốt.	R, C, M, F	4	BB		
- Chất lượng cao, hiện đại, hoạt động tốt.	R, C, M, F	5	BB		
- Bài trí hợp lý, màu sắc hài hòa.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Đồng bộ.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Trang trí nội thất đẹp.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Sang trọng, bài trí nghệ thuật.	R, C, M, F	5	BB		
2.2 Trang thiết bị nội thất					
2.2.1 Sảnh đón tiếp					
- Quầy lễ tân (có các chức năng đón tiếp, thông tin, đặt buồng, thu ngân, điện thoại).	R, C, M, F	1, 2, 3, 4	BB		
- Điện thoại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Fax.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Máy vi tính, sổ sách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Sơ đồ buồng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Bàn ghế tiếp khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Két an toàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5			
- Niêm yết giá dịch vụ.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Cửa ra vào bố trí thuận tiện.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Internet.	R, C, M, F	1, 2, 3			
	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Bảng niêm yết tỷ giá ngoại tệ.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Xe đẩy cho người khuyết tật.	R, C, M, F	3			
	R, C, M, F	4, 5	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng.	R, C, M, F	4, 5			
- Quầy hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách...).	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Quầy đón tiếp được bố trí riêng.	R, C, M, F	5			
- Quầy thu ngân (thanh toán) được bố trí riêng.	R, C, M, F	5			
- Quầy đặt buồng được bố trí riêng.	R, C, M, F	5			
- Tổng đài điện thoại được bố trí riêng.	R, C, M, F	5			
Phòng vệ sinh sảnh đón tiếp					
- Bàn cầu.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5			
- Giấy vệ sinh.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Chậu rửa mặt và gương soi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Vòi nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Xà phòng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Thùng rác có nắp.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Thiết bị thông gió.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Móc treo túi hoặc chỗ để túi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Giấy hoặc khăn lau tay.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
2.2.2 Buồng ngủ					
- Giường ngủ đơn 0,9 m x 2 m	R, C, M	1, 2	BB		
giường đôi 1,5 m x 2 m.	F	1, 2, 3			
- Giường ngủ đơn 1,2 m x 2 m	R, C, M,	3, 4, 5	BB		
giường đôi 1,6 m x 2 m.	F	4, 5			
Buồng nguyên thủ:	R, C, M	5	BB		
- Giường ngủ đơn 1,2 m x 2 m,					
giường đôi 2,2 m x 2,2 m.					
- Tủ đầu giường.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường.	R, C, M, F	4, 5			
- Tủ quần áo có năm móc treo quần áo cho một khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Bàn ghế uống nước.	R, C, M	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Bàn làm việc có gương soi và đèn bàn.	R, C, M	3, 4, 5			
- Gương soi cả người.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Giá để hành lý.	R, C, M, F	1			
	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Đệm có vỏ bọc dày 10 cm.	R, C, M, F	1, 2	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- Đệm có vỏ bọc dày 20 cm.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Chăn có ga bọc.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Gối có vỏ bọc.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Rèm cửa sổ.	R, C, M, F	1, 2	BB		
- Rèm cửa sổ đủ chắn sáng.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Tủ lạnh 50 l.	R, C, M, F	1			
	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Mini bar	R, C, M, F	4			
	R, C, M, F	5	BB		
- Điều hòa không khí.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5			
- Điện thoại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Tivi .	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5			
- Đèn trần.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Đèn đầu giường chung	R, C, M, F	1			
- Đèn đầu giường cho mỗi khách.	R, C, M, F	2, 3, 4	BB		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng.	R, C, M, F	3, 4			
	R, C, M, F	5	BB		
- Cốc uống nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Bình để đựng nước lọc.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Mắt nhìn gắn trên cửa.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5			
- Chuông gọi cửa.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5			
- Chốt an toàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Dép đi trong phòng	R, C, M, F	1, 2			
	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Sọt đựng rác.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Cặp đựng tài liệu có đủ nội dung như tiêu chuẩn quy định.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Giấy hoặc mút lau giày.	R, C, M, F	3, 4, 5			
- Bàn chải quần áo.	R, C, M, F	3, 4, 5			
- Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	R, C, M, F	3			
	R, C, M, F	4,5	BB		
- Ấm đun nước siêu tốc.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Két an toàn cho 30% số buồng.	R, C, M, F	3	BB		
- Két an toàn cho 80% số buồng.	R, C, M, F	4	BB		
- Két an toàn cho 100% số buồng.	R, C, M, F	5	BB		
- Thiết bị báo cháy.	R, C, M, F	2,3, 4, 5	BB		
- Túi kim chỉ.	R, C, M, F	3, 4, 5			
- Máy sấy tóc.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Đường truyền internet (wifi) tốc độ cao.	R, C, M	1,2			
	R, C, M	3, 4, 5	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- Tivi trong phòng khách (đối với buồng ngủ có 2 phòng).	R, C, M, F	4, 5			
- Tách uống trà, cà phê.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Hộp giấy ăn.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Bộ đồ ăn trái cây.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Dụng cụ mỡ bìa, rượu.	R, C, M, F	4, 5			
- Ổ khóa từ dùng thẻ.	R, C, M, F	5			
- Cân sức khỏe.	R, C, M, F	5	BB		
- Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ	C	3,4,5			
Phòng vệ sinh trong buồng ngủ					
- Tường ốp gạch:			BB		
+ Cao 1,5 m.	R, C, M	1, 2			
+ Toàn bộ.	R, C, M	3, 4, 5			
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Ổ cắm điện an toàn.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Châu rửa mặt và gương soi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Gương cầu (Buồng nguyên thủ).	R, C, M, F	5	BB		
- Vòi nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Nước nóng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Vòi tắm hoa sen.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Móc treo quần áo.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Giá để khăn các loại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Bàn cầu.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Giấy vệ sinh.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Thùng rác có nắp.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
-Thiết bị thông gió.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Đèn trên gương soi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Vật dụng cho một khách:					
+ Cốc thủy tinh.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
+ Xà phòng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
+ Dầu gội đầu.	R, C, M, F	1, 2			
+ Dầu gội đầu và dầu xả.	R, C, M, F	3, 4, 5			
+ Khăn mặt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
+ Khăn tắm.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
+ Khăn lau tay.	R, C, M, F	4, 5	BB		
+ Mũ chụp tóc.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
+ Sữa tắm.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
+ Bông tắm.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
+ Kem đánh răng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5			
+ Bàn chải đánh răng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5			
+ Kem dưỡng da.	R, C, M, F	4, 5			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
+ Áo choàng sau tắm.	R, C, M, F	4, 5	BB		
+ Muối tắm	R, C, M, F	4, 5			
- Khăn chùi chân.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Ổ điện cho thiết bị cạo râu.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Đèn trần.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Bệ đặt chậu rửa mặt.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- 50% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	R, C, M, F	3	BB		
- Đèn trên bồn tắm.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	R, C, M, F	4	BB		
- Bồn tắm tạo sóng cho buồng nguyên thủ.	R, C, M, F	5			
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại	R, C, M, F	5	BB		
- Dây phơi quần áo.	R, C, M, F	5			
2.2.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị					
- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại, máy chiếu, màn chiếu.	C	3, 4, 5	BB		
- Trang thiết bị văn phòng phục vụ họp.	C	3, 4, 5	BB		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo, hội nghị.	C	4, 5	BB		
- Điều hòa không khí với nơi không có khí hậu ôn đới.	C	3, 4, 5	BB		
- Hệ thống thông gió tốt.	C	3, 4, 5	BB		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm.	C	3, 4, 5	BB		
- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng.	C	5	BB		
- Thảm trải phòng họp, hội thảo, hội nghị	C	4, 5			
2.2.4 Nhà hàng, bar, bếp					
- Bàn ghế.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Các loại tủ lạnh bảo quản (theo loại thực phẩm).	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến thực phẩm, đồ uống (trong khu vực phục vụ ăn sáng).	F	2	BB		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5 3, 4, 5	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ ăn uống của nhân viên.	R, C, M, F	5	BB		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn và ăn tại buồng ngủ.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh.	R, C, M, F	4			
		5	BB		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Thiết bị chắn lọc rác, mỡ cho các chậu rửa trong bếp.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Thùng rác có nắp.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Hệ thống thoát nước chìm.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Thông gió tốt.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng, bar với nơi không có khí hậu ôn đới	R, C, M, F	3, 4, 5			
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Thăm trải nhà hàng.	C	4, 5			
2.2.5 Giặt là					
- Bàn là, cầu là.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Máy giặt, sấy.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại.	R, C, M, F	5			
2.2.6 Hành lang, cầu thang					
- Thăm trải hành lang	C	4, 5			
- Thăm trải cầu thang	C	4, 5			
- Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng...) dễ nhận biết	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
2.3 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc					
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
2.4 Hệ thống điện					
- Cung cấp điện 24/24h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Hệ thống đèn lưu điện.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5			
- Có hệ thống điện dự phòng/ máy phát điện.	R, C, M, F	1			
	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
2.5 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực					
- Thông thoáng, hệ thống thông gió hoạt động tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Điều hoà không khí ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
2.6 Hệ thống nước					
- Cung cấp đủ nước sạch, và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước.	R, C, M, F	5			
2.7 Thang máy					
- Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).	R, C, M	2			
- Từ ba tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).	R, C, M	3			
	R, C, M	4, 5	BB		
- Thang máy cho nhân viên phục vụ.	R, C, M	4, 5	BB		
- Thang máy cho hàng hóa.	R, C, M	4, 5			
- Thang máy có tiện nghi phục vụ người khuyết tật.	R, C, M	5			
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ					
3.1 Chất lượng phục vụ					
- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Thái độ thân thiện.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Tay nghề kỹ thuật cao.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo.	R, C, M, F	5	BB		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình chu đáo.	R, C, M, F	5	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
3.2 Phục vụ buồng					
- Nhân viên trực buồng 24/24 h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần.	R, C, M, F	1, 2, 3	BB		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày hai lần.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.	R, C, M, F	1, 2	BB		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách.	R, C, M	1, 2, 3	BB		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày hai lần hoặc theo ý kiến khách.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường trong buồng ngủ.	R, C, M	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Đặt hoa quả tươi khi có khách.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Đặt một loại tạp chí.	R, C, M, F	5	BB		
- Tầng đặc biệt, gồm:					
+ Phòng ăn;	R, C, M, F	5	BB		
+ Quầy bar;	R, C, M, F	5	BB		
+ Dịch vụ văn phòng;	R, C, M, F	5	BB		
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	R, C, M, F	5	BB		
+ Phòng họp và tiện nghi cao cấp phục vụ họp;	R, C, M, F	5	BB		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	R, C, M, F	5	BB		
3.3 Phục vụ ăn uống					
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.	C, M, F	3	BB		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h.	C, M, F R	4 3, 4	BB		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h.	R, C, M, F	5	BB		
- Phục vụ ăn sáng.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Phục vụ ăn ba bữa và phục vụ tiệc	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Tiệc cao cấp.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Ăn sáng tự chọn.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	R, C, M, F	4, 5	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- Phục vụ món ăn đặc sản (Việt Nam hoặc nước khác).	R, C, M, F	5	BB		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt.	R, C, M, F	5	BB		
3.4 Dịch vụ khác					
- Lễ tân trực 24/24 h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Bảo vệ trực 24/24 h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Giữ tiền và đồ vật quý tại lễ tân.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Bảng thông báo phương thức thanh toán.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Điện thoại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Đánh thức khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Chuyển hành lý cho khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Trục cứu hộ (đối với khách sạn có bể bơi hoặc có bãi tắm riêng, có loại hình thể thao nước).	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Có giá để báo, tạp chí tại sảnh lễ tân.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Giữ tài sản quý và hành lý cho khách.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Dịch vụ bán hàng (quầy hàng hoá, lưu niệm).	R, C, M, F	3			
- Dịch vụ bán hàng (cửa hàng bán hàng hoá, lưu niệm cao cấp).	R, C, M, F	4, 5			
- Dịch vụ văn phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Internet.	R, C, M, F	3, 4, 5			
- Phòng đọc sách (thư viện)	R, C, M, F	4, 5			
- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Dịch vụ y tế.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Phòng y tế có bác sĩ trực.	R, C, M, F	4, 5			
- Thu đổi ngoại tệ.	R, C, M, F	3, 4, 5			
- Nhạc nền khu vực công cộng	R, C, M, F	4, 5			
- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan.	R, C, M, F	3, 4, 5			
- Nhận đặt tour và các chương trình hoạt động giải trí du lịch.	R, C, M, F	4, 5			
- Phục vụ họp.	C	3	BB		
- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị.	C	4, 5	BB		
- Dịch vụ dịch thuật	C	4, 5			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- Giặt là.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Giặt khô, là hơi lấy ngay.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Phòng tập thể hình.	R, C, M, F	4, 5			
- Dịch vụ giải trí	C, M, F R	4, 5 3, 4, 5	BB		
- Bar đêm.	R	4, 5	BB		
- Bể bơi (có chỉ dẫn độ sâu và nhân viên trực cứu hộ).	R, C, M	4			
- Bể bơi (có chỉ dẫn độ sâu và nhân viên trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm).	R, C, M, F	5	BB		
- Bể bơi cho trẻ em có nhân viên trực cứu hộ.	R, C, M, F	5			
- Chăm sóc sắc đẹp.	R, C, M, F	5	BB		
- Cắt tóc thẩm mỹ.	R, C, M, F	4			
	R, C, M, F	5	BB		
- Phòng xông hơi.	R, C, M, F	4,5			
- Phòng mat-xa.	R, C, M, F	4, 5			
- Trông giữ trẻ.	R, C, M, F	5	BB		
- Bar đêm.	R, C, M, F	5	BB		
- Sân tennis, golf hoặc thể thao ngoài trời.	R	5	BB		
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật.	R, C, M, F	5	BB		

4 Người quản lý và nhân viên phục vụ

4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ

Người quản lý:

- Tốt nghiệp trung cấp du lịch hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia; qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.	R, C, M, F	1, 2	BB		
- Tốt nghiệp cao đẳng du lịch. Nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.	R, C, M, F	3	BB		
- Tốt nghiệp đại học du lịch. Nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống	R, C, M, F	4, 5	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
cháy nổ, bảo vệ môi trường và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.					
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	1, 2	BB		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	3	BB		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	4	BB		
- Năm năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	5	BB		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	R, C, M, F	3	BB		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	R, C, M, F	4, 5	BB		
<i>Trường các bộ phận:</i>					
- Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng bàn, bar, bếp) trở lên hoặc chứng chỉ nghề du lịch quốc gia.	R, C, M, F	2	BB		
- Chứng chỉ trung cấp nghề (lễ tân, buồng bàn, bar, bếp) trở lên hoặc chứng chỉ nghề du lịch quốc gia.	R, C, M, F	3	BB		
- Chứng chỉ cao đẳng nghề (lễ tân, buồng bàn, bar, bếp) trở lên hoặc chứng chỉ nghề du lịch quốc gia.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	2	BB		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	3	BB		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	4	BB		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	5	BB		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	R, C, M, F	3	BB		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	4, 5	BB		
<i>Trường lễ tân</i>					
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương và sử dụng được vi tính văn phòng.	R, C, M, F	2	BB		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
<i>Nhân viên phục vụ</i>					
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).	R, C, M, F	1	BB		
- 20% có chứng chỉ nghề và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	R, C, M, F	2	BB		
- 50% có chứng chỉ nghề và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	R, C, M, F	3	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- 70% có chứng chỉ nghề và 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	R, C, M, F	3	BB		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được vi tính văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar).	R, C, M, F	4, 5	BB		
Nhân viên lễ tân					
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	R, C, M, F	1, 2			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.	R, C, M, F	1, 2	BB		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
4.2 Trang phục					
- Mặc trang phục đúng quy định.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện.	R, C, M, F	3, 4, 5	BB		
- Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Có phong cách riêng của khách sạn.	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là.	R, C, M, F	5	BB		
5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm					
- Thực hiện các quy định của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá theo từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự. + Phòng chống cháy nổ. + Phòng chống tệ nạn xã hội. + Vệ sinh môi trường bên trong. + Vệ sinh môi trường xung quanh. + Vệ sinh trang thiết bị. + Vệ sinh cá nhân.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Tiêu chí bắt buộc (BB)	Đánh giá, chấm điểm	
				Đạt tiêu chí BB	Đạt tiêu chí không BB
- Thực hiện các quy định của cơ quan có thẩm quyền về đảm bảo vệ sinh an toàn thực phẩm	R, C, M, F	2, 3, 4, 5	BB		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm ở hành lang.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5	BB		
- Hệ thống camera khu vực công cộng	R, C, M, F	4, 5	BB		
- Có cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường.	R, C, M, F	3, 4			
- Có cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường.	R, C, M, F	5			
- Thực hiện kiểm toán xanh.	R, C, M, F	5			
CHÚ THÍCH: - R: khách sạn nghỉ dưỡng. - C: khách sạn thành phố. - M: khách sạn bên đường. - F: khách sạn nổi.					