BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
CỤC DU LỊCH QUỐC GIA VIỆT NAM

BÁO CÁO
TỔNG HỢP VÀ TIẾP THU Ý KIẾN GÓP Ý HỘI NGHỊ CHUYÊN ĐỀ
XÂY DỰNG DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA KHÁCH SẠN -XẾP HẠNG
Hotel - Classification
(Soát xét TCVN 4391:2015)

Đơn vị thực hiện: Phòng Lưu trú du lịch

Hà Nội, năm 2026

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
CỤC DU LỊCH QUỐC GIA VIỆT NAM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BÁO CÁO TỔNG HỢP VÀ TIẾP THU Ý KIẾN GÓP Ý HỘI NGHỊ CHUYÊN ĐỀ XÂY DỰNG DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

KHÁCH SẠN -XẾP HẠNG

Hotel - Classification

(Soát xét TCVN 4391:2015)

Thời gian: ngày 04 tháng 9 năm 2026

Địa điểm: Hội trường tầng 9, Toà nhà Hanoitourist, 18 Lý Thường Kiệt, Cửa Nam, Hà Nội

Chủ trì:

+ Ông Nguyễn Trùng Khánh, Cục trưởng Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam.

+ Bà Nguyễn Thanh Bình, Phó Trưởng phòng Phòng Lưu trú du lịch, Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam

Thành phần tham dự: 93 đại biểu trong đó 81 trực tiếp và 12 đại biểu tham gia trực tuyến, gồm Ban Tổ chức; chuyên gia; Ban Biên soạn; đại diện các Bộ ngành:, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia (Bộ Khoa học và Công nghệ), Vụ Khoa học công nghệ, Đào tạo và Môi trường (Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch), Bộ Y tế, Sở Du lịch/Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, đại diện Hiệp hội Du lịch Việt Nam, Hiệp hội du lịch địa phương, đại diện khách sạn tại các địa phương trong khu vực, đại diện các tập đoàn quản lý khách sạn trong nước và quốc tế, 01 doanh nghiệp lữ hành trên địa bàn, Viện Văn hoá, Nghệ thuật, Thể thao và Du lịch, trường đào tạo về du lịch.

Tại cuộc họp, Phòng Lưu trú du lịch đã nhận được 70 vấn đề góp ý của đại biểu tham dự trực tiếp và 13 văn bản góp ý của các chuyên gia

Ban biên soạn tiếp thu 91 ý kiến, bảo lưu với 88 ý kiến, sửa theo ý kiến khác 69 ý kiến. Cụ thể như sau:

BẢN TỔNG HỢP TIẾP THU Ý KIẾN GÓP Ý TẠI HỘI NGHỊ CHUYÊN ĐỀ VỚI DỰ THẢO TIÊU CHUẨN QUỐC GIA "KHÁCH SẠN – XẾP HẠNG"

TT	Số phần, điều của dự thảo tiêu chuẩn			Ý kiến góp ý khi trưng cầu rộng rãi để lấy ý kiến tại Hội nghị	Ý kiến tại Hội nghị chuyên đề								
I. Theo Phiếu trưng cầu ý kiến chuyên gia (13 người)													
TT	**Trang**	**Điều, khoản**	**Nội dung**	**Ý kiến góp ý khi trưng cầu rộng rãi để lấy ý kiến tại Hội nghị**	**Nhất trí theo dự thảo, giải trình**	**Nhất trí theo nội dung góp ý**	**Ý kiến khác**			**Ý kiến tiếp thu, giải trình**	**Tiếp thu**	**Bảo lưu**	**Sửa theo ý kiến khác**
							Số ý kiến khác	**Đại biểu**	**Nội dung ý kiến**				
1	5	2	Thuật ngữ và định nghĩa	Bổ sung thuật ngữ về "Khách sạn Xanh/Bền vững (Green/Sustainable Hotel). Lý do: Tiêu chuẩn quốc tế (như ISO 22483:2020 Service requirements) và xu hướng toàn cầu đều nhấn mạnh tính bền vững, bảo vệ môi trường. Cần định nghĩa rõ ràng để làm cơ sở cho các tiêu chí liên quan ở Mục 5.1. Bổ sung định nghĩa: "Khách sạn Xanh Bền vững là cơ sở lưu trú cam kết giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, bảo tồn tài nguyên, hỗ trợ phát triển văn hóa và cộng đồng địa phương thông qua các chính sách và hoạt động được chứng nhận	7	5	1	Vũ Chiến Thắng, Đại học KHXH&NV	Cần tham chiếu Bộ tiêu chỉ du lịch xanh địa phương (như chuẩn Green Stay của Đà Nẵng tiệm cận GSTC) để làm bộ hướng dẫn đi kèm.	Tiếp thu. Đã bổ sung thuật ngữ "Khách sạn Xanh" tại mục 2.5, theo hướng khách sạn đáp ứng yêu cầu tăng trưởng xanh, phát triển bền vững và được cơ quan hoặc tổ chức có thẩm quyền công nhận; chưa đưa nguyên văn định nghĩa được đề xuất.	1		
2	5	2	Thuật	Điều 2 bổ sung thêm thuật	8	4	0			Tiếp thu. Đã	1		

			ngữ và định nghĩa	ngữ và định nghĩa có sử dụng trong TCVN: - "Dịch vụ dành cho khách VIP" vì Điều 4.3.10 có yêu cầu dịch vụ cho khách VIP; - "Tổ chức sự kiện" vì Điều 4.3.14 có hoạt động sự kiện.						bổ sung các thuật ngữ về dịch vụ dành cho khách quan trọng (VIP) và sự kiện tại mục 2.13, 2.20.			
3	5	2	Thuật ngữ và định nghĩa	- Hiện nay, định nghĩa về các loại hình khách sạn trong dự thảo tiêu chuẩn xếp hạng còn mang tính khái quát, chưa làm rõ sự khác biệt giữa các loại hình, dẫn đến khó khăn trong quá trình nhận diện, áp dụng và quản lý trên thực tế. Do đó, đề nghị Ban soạn thảo nghiên cứu hoàn thiện, xác định rõ khái niệm và các đặc trưng cốt lõi của từng loại hình khách sạn, bảo đảm tính rõ ràng, dễ hiểu, dễ áp dụng và phù hợp với xu hướng phát triển của thị trường lưu trú hiện nay, đặc biệt là giữa khách sạn đô thị (Hotel) và khách sạn nghỉ dưỡng (Resort). - Bên cạnh đó, đề nghị bổ sung hị bổ sung các hướng dẫn cụ thể về tiêu chí quy hoạch, xây dựng làm căn cứ kỹ thuật để phân định loại hình, như: mật độ xây dựng, tỷ lệ diện tích cây xanh, không gian mở, quy	7	3	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã chỉnh lý các khái niệm loại hình tại mục 2; tiếp tục giữ 04 loại hình tại mục 3.1, và có các yêu cầu riêng theo loại hình tại Bảng 1, chưa bổ sung toàn bộ các ngưỡng quy hoạch, xây dựng riêng được đề nghị.			1

				mô khuôn viên, hồ sơ pháp lý về giấy phép xây dựng; đồng thời quy định ngưỡng mật độ xây dựng tối đa đối với từng loại hình, trong đó resort cần có mật độ xây dựng thấp hơn so với khách sạn đô thị. - Việc quy định rõ ràng, đồng bộ các tiêu chí trên sẽ giúp xác định đúng loại hình cơ sở lưu trú, hạn chế tình trạng "gắn nhãn resort" nhưng thực chất là khách sạn thông thường, không chỉ phục vụ hiệu quả công tác xếp hạng mà còn góp phần tăng cường quản lý nhà nước, nâng cao chất lượng quảng bá hình ảnh du lịch và định hướng phát triển sản phẩm lưu trú bền vững trên địa bàn.									
4	6	2, 2.3	Khách sạn nổi	Chỉnh sửa khái niệm khách sạn nổi để đúng với form khái niệm các khách sạn loại khách: "Khách sạn nổi là cơ sở lưu trú được xây dựng thành khối trên một bệ nổi, neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách"	7	3	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Đã có trong TCVN 9506:2012 Cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan – Thuật ngữ và định nghĩa.	Bảo lưu. Giữ khái niệm khách sạn nổi theo phương án “được thiết kế nổi, neo đậu trên mặt nước” tại mục 2.3; không bổ sung điều kiện “xây dựng thành khối trên một bệ nổi”.		1	
5	6	2, 2.3	Khách	Đề xuất bổ sung như sau:	6	4	1	Phùng	Đã có trong	Tiếp thu. Đã	1		

			sạn nổi	"Cơ sở lưu trú du lịch được thiết kế nổi neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách".				Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	TCVN 9506:2012 Cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan – Thuật ngữ và định nghĩa.	thể hiện nội dung đề xuất trong định nghĩa khách sạn nổi tại mục 2.3.			
6	6	2, 2.3	Khách sạn nổi	Sửa lại khái niệm Khách sạn nổi để tương thích với cách thể hiện khái niệm các loại khách sạn khác được đề cập trong Dự thảo tiêu chuẩn. Nên sửa như sau: "Khách sạn nổi là cơ sở lưu trú được xây dựng thành khối trên một bệ nổi, neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển khi cần thiết, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách"	8	2	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Đã có trong TCVN 9506:2012 Cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan – Thuật ngữ và định nghĩa.	Bảo lưu. Giữ phương án định nghĩa tại mục 2.3, không bổ sung cụm "xây dựng thành khối trên một bệ nổi".		1	
7	6	2, 2.4	Khách sạn bên đường	đề xuất thay cụm "những chặng đường dài của khách du lịch" bằng "trong hành trình du lịch của mình".	8	2	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Đã có trong TCVN 9506:2012 Cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan – Thuật ngữ và định nghĩa.	Bảo lưu. Giữ cách diễn đạt về đối tượng khách đi du lịch hoặc nghỉ ngơi giữa những chặng đường dài tại mục 2.4.		1	
8	6	2, 2.6	Buồng đặc biệt cao cấp	Đề nghị bổ sung phần dịch sang tiếng Anh cụm từ này như cách triển khai tại các mục khác (ví dụ: Buồng ngủ -Hotel room, Khách	9	2	0			Tiếp thu. Đã bổ sung tên tiếng Anh cho buồng đặc biệt cao cấp tại	1		

				sạn nổi – Floating hotel, Phòng hội nghị - Convention room…); đồng thời, đưa các thuật ngữ Presidential suite/royal suite/ambassador suite (là tên tiếng Anh của các buồng đặc biệt cao cấp, tùy theo cách đặt tên buồng ở các khách sạn) vào ví dụ ở phần định nghĩa mục từ này						mục 2.7.			
9	6	2, 2.6	Buồng đặc biệt cao cấp	Lý do: Định nghĩa hiện tại sử dụng từ có thể có thêm phòng khách và phòng vệ sinh, bếp nhỏ, quầy bar, thiếu tính ràng buộc cần thiết cho một tiêu chuẩn quốc gia, đặc biệt đối với hạng sao cao (4-5 sao). Giải pháp đề xuất: Sửa đổi định nghĩa 2.6 để quy định tối thiểu các tiện nghi bắt buộc của Suite, ví dụ: Buồng ngủ hạng đặc biệt (suite) là buồng có tối thiểu một phòng ngủ và một phòng khách riêng biệt, có phòng vệ sinh và các tiện nghi cao cấp khác. Sau đó quy định chi tiết hơn trong Bảng 1 (Phụ lục A).	7	3	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Đã có trong TCVN 9506:2012 Cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan – Thuật ngữ và định nghĩa.	Tiếp thu. Đã quy định buồng đặc biệt (suite) có ít nhất hai phòng, gồm một phòng ngủ và một phòng khách riêng biệt; phân biệt với buồng đặc biệt cao cấp tại mục 2.7.	1		
10	8	4.2	Trang thiết bị tiện nghi	Bổ sung yêu cầu về trang thiết bị đảm bảo an toàn đối với khách sạn nổi do đặc tính khác biệt với các loại hình khách sạn còn lại, cụ thể: "- Trang thiết bị an	8	4	0			Tiếp thu. Đã nêu trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy đối với khách sạn nổi	1		

				toàn giao thông đường thủy đối với khách sạn nổi"						ở mục 4.5 và Bảng 1.			
11	8	4, 4.2	Trang thiết bị tiện nghi	Nên bổ sung cụ thể thêm : "- Hệ thống kết nối mạng internet/wifi" (nhằm rõ hơn về việc cần có trang thiết bị phù hợp với nhu cầu khách trong bối cảnh công nghệ phát triển, chuyển đổi số)	8	4	0			Tiếp thu. Đã bổ sung yêu cầu hệ thống kết nối internet/Wi-Fi hoạt động tốt ở mục 4.2.	1		
12	8	4, 4.2	Trang thiết bị tiện nghi	Cân nhắc bổ sung yêu cầu về trang thiết bị đảm bảo an toàn cho khách du lịch đối với khách sạn nổi do tính đặc thù của loại hình này. Theo đó, có thể bổ sung yêu cầu về trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy.	6	4	0			Tiếp thu. Đã quy định yêu cầu an toàn giao thông đường thủy cho khách sạn nổi ở mục 4.5 và Bảng 1.	1		
13	8	4, 4.3	Dịch vụ và chất lượng dịch vụ	Xem xét, loại bỏ các quy định, yêu cầu mang tính quản lý hành chính	9	2	0			Bảo lưu. Tiếp tục giữ các yêu cầu dịch vụ và quy trình tại mục 4.3 để làm cơ sở đánh giá chất lượng phục vụ; không loại bỏ toàn bộ theo đề nghị.		1	
14	8	4, 4.3	Dịch vụ và chất lượng dịch vụ	Đề nghị rà soát Điều 4.3 để đảm bảo TCVN phải quy định được các đặc tính kỹ thuật của dịch vụ làm cơ sở cho việc đánh giá sự phù hợp nhằm thực hiện đúng quy định tại Khoản 4 Điều 6 Luật Tiêu chuẩn và Quy	6	4	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Đề nghị nên theo ISO 22483:2020 sẽ thuận lợi cho các tổ chức đánh giá sự phù hợp của quốc tế khi thực hiện	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã chỉnh lý, cụ thể hóa các yêu cầu phục vụ ở mục 4.3;			1

				chuẩn kỹ thuật.					đánh giá.	các quy định còn bao gồm cả quy trình quản lý và vận hành dịch vụ.			
15	8	4, 4.3.1	Dịch vụ dành cho khách	Đề nghị Ban biên soạn soạn thảo rõ ý của yêu cầu "Có thể nhận diện được" tại điểm d	7	4	0			Tiếp thu. Đã biên tập lại yêu cầu về nhân viên phục vụ trong mục 4.3; không còn nội dung "có thể nhận diện được" theo cách diễn đạt cũ.	1		
16	8	4, 4.3.1	Dịch vụ dành cho khách	đề nghị bỏ (d); bổ sung (b) thành: "sạch sẽ, gọn gàng, có ngoại hình chỉn chu, đeo phù hiệu. Lý do: chỉnh lại nội dung ngắn gọn, dễ hiểu.	10	1	0			Tiếp thu. Đã chỉnh lý cơ cấu các nội dung yêu cầu chung về dịch vụ và nhân viên; không giữ nguyên điểm d được đề nghị bỏ.	1		
17	9	4, 4.3, 4.3.2	Dịch vụ dành cho nhân viên	Cân nhắc qui định "khu vực thay đồ nên phải được bố trí riêng biệt cho nam và nữ" (mục 4.3.2)	6	5	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Không còn điều khoản riêng về khu vực thay đồ nhân viên với đúng cách diễn đạt cũ trong			1

										mục 4.3 của bản dự thảo lần 4.			
18	9	4, 4.3, 4.3.3	Dịch vụ thuê ngoài	Đề xuất chỉnh sửa từ "thẻ tên" thành "biển tên" tại điểm c	7	3	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Mục dịch vụ thuê ngoài hiện dùng cụm “thẻ tên, biển tên” trong phần ví dụ, phù hợp với cách gọi bổ sung nhưng chưa thay hoàn toàn.			1
19	9	4,4.3, 4.3.4	Thông tin và truyền thông	Đề xuất chỉnh sửa điểm a như sau: a) Cung cấp thông tin chính xác về các dịch vụ hiện có, giá cả và thuế áp dụng (nếu chưa bao gồm trong giá) cho khách thông qua nhiều phương tiện khác nhau như website, thông tin quảng cáo hoặc tờ rơi;	6	4	0			Tiếp thu. Đã chỉnh lý mục 4.3.2.a, quy định cụ thể thông tin dịch vụ, hạng sao, giá cả, thuế và các kênh cung cấp thông tin.	1		
20	9	4,4.3, 4.3.4	Thông tin và truyền thông	Bổ sung thêm hình thức công khai giá cả, chính sách giá tại quầy lễ tân để khách dễ dàng tiếp cận (hình thức này đã áp dụng rộng rãi trên thế giới), cụ thể sửa điểm a mục 4.3.4 như sau: "a) Cung cấp thông tin chính xác về các dịch vụ hiện có, giá cả và thuế áp dụng (nêu chưa bao	6	5	0			Tiếp thu. Mục 4.3.2.a đã bổ sung bảng giá tại quầy lễ tân, website và kênh quảng bá của khách sạn.	1		

				gôm trong giá) cho khách thông qua nhiều phương tiện khác nhau như bảng giá đặt tại quầy lễ tân, website, quảng cáo hoặc tờ rơi"									
21	9	4,4.3,4.3.4,a	Thông tin và truyền thông	Cân nhắc bổ sung hình thức công khai giá cả, chính sách giá theo thời gian tại quầy lễ tân, trên website và các kênh quảng bá của CSLT	4	7	0			Tiếp thu. Đã bổ sung thông tin giá cả và chính sách giá theo thời gian tại quầy lễ tân và các kênh quảng bá trong mục 4.3.2.a.	1		
22	9	4,4.3,4.3.4,b		Bổ sung nội dung thông tin khách sạn phải cung cấp cho khách gồm: thông tin đường dây nóng đề tiếp nhận thông tin phản ánh và giải quyết yêu cầu, kiến nghị của khách; công khai hạng sao đã được công nhận tại quầy lễ tân.	7	3	0			Tiếp thu. Mục 4.3.2 đã có quy định thông tin về hạng sao được công nhận và đường dây nóng tiếp nhận phản ánh, giải quyết kiến nghị.	1		
23	10	4,4.3,4.3.5.2	Dịch vụ lễ tân	Bổ sung thêm nội dung khách sạn phải cung cấp: cung cấp thông tin đường dây nóng đề nhận thông tin phản ánh và giải quyết yêu câu, kiên nghị của khách; công khai hạng sao đã được công nhận tại quây lề tân.	7	3	0			Tiếp thu. Đã bổ sung thông tin hạng sao và đường dây nóng tại mục 4.3.2; yêu cầu cung cấp thông tin cho khách cũng được thể hiện trong mục 4.3.3.	1		
24	10	4,4.3,4.3.5.3	Các	khoản a) bổ sung với lễ tân	6	4	0			Bảo lưu. Tiếp		1	

			yêu cầu chung liên quan đến dịch vụ lễ tân	phải có ngôn ngữ “Tiếng Anh”…						tục quy định ngôn ngữ của lễ tân phù hợp với thị trường mục tiêu thay vì bắt buộc nêu riêng tiếng Anh cho tất cả khách sạn.			
25	11	4, 4.3, 4.3.6 a	Dịch vụ đặt phòng	nội dung Khách sạn xác nhận giờ check-in không muộn hơn 2PM: Cân nhắc lại vì nhiều khách sạn & Resort checkin 15:00 nếu checkout 12:00.	2	8	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Đề nghị xem lại cho thống nhất giữa các loại hình lưu trú.	Tiếp thu. Đã điều chỉnh thời gian nhận phòng sớm nhất theo hướng không nên muộn hơn 15 giờ tại mục 4.3.4.	1		
25								Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Giờ check in nên theo quy định của khách sạn, resort				
25								Nguyễn Quang, LCH Khách sạn VN	Nên để khách sạn tự quyết định.				
26	11	4, 4.3, 4.3.6, b	Dịch vụ đặt phòng	việc xác định cả hình thức bồi thường trong trường hợp thay đổi dịch vụ mà không được khách chấp thuận không phải là "nếu cần" mà là nội dung phải có trong quy trình xử lý dịch vụ đặt phòng, vì vậy, đề nghị bỏ chữ "nếu cần"	9	2	0			Bảo lưu. Mục 4.3.4 vẫn quy định xác định cả hình thức bồi thường “khi cần”; chưa chuyển thành yêu cầu bồi thường vô điều kiện.		1	

27	11	4, 4.3, 4.3.6, b	Dịch vụ đặt phòng	Đề xuất chỉnh sửa điểm b như sau: - Kiểm soát tỷ lệ kín phòng dự kiến để tránh tình trạng số lượng phòng đặt quá năng lực phục vụ. Phải có một hệ thống xác định cách xử lý các tình huống như vậy, đảm bảo cung cấp dịch vụ có chất lượng tương đương hoặc cao hơn cho khách với sự bất tiện thấp nhất. Nếu cần, phải xác định cả hình thức bồi thường; - Phân bổ phòng theo hệ thống do khách sạn quy định, có tính đến những loại phòng cụ thể (ví dụ: khách quen, yêu cầu phòng cụ thể, phòng có tiện nghi phù hợp cho khách khuyết tật).	9	1	0	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Không nên quá chi tiết vì mỗi khách sạn, tập đoàn có một quy định riêng	Tiếp thu. Đã chỉnh lý yêu cầu kiểm soát đặt phòng vượt năng lực và cơ chế xử lý tình huống tại mục 4.3.4.	1		
28	11	4, 4.3, 4.3.6, b	Dịch vụ đặt phòng	Đề nghị sửa qui định “Kiểm soát tỷ lệ lấp đầy dự kiến để tránh tình trạng số lượng phòng đặt quá năng lực phục vụ. Phải có một hệ thống các định cách xử lý các tình huống như vậy, đảm bảo cung cấp dịch vụ có chất lượng tương đương hoặc cao hơn cho khách với sự bất tiện thấp nhất. Nếu cần, và phải xác định cả hình thức bồi thường. (mục 4.3.6 tiết b, gạch đầu dòng thứ nhất)	9	2	0			Tiếp thu. Đã chỉnh lý nội dung kiểm soát tỷ lệ lấp đầy và xử lý đặt phòng vượt năng lực tại mục 4.3.4.	1		
29	12	4, 4.3, 4.3.7,	Dịch	Bổ sung thêm nội dung mà	8	3	0			Tiếp thu. Mục	1		

		b	vụ nhận phòng	lễ tân cần thông báo cho khách khi khách làm thủ tục nhận phòng: thông tin về dịch vụ đã bao gồm trong giá, dịch vụ chưa bao gồm trong giá.						4.3.5 đã bổ sung thông tin dịch vụ bao gồm trong giá phòng và dịch vụ bổ sung với quy định, giá bán tương ứng.			
30	12	4, 4.3, 4.3.7, b	Dịch vụ nhận phòng	Bổ sung nội dung thông tin về dịch vụ đã bao gồm trong giá/dịch vụ chưa bao gồm trong giá trong các nội dung mà lễ tân cần thông báo cho khách khi khách làm thủ tục nhận phòng.	7	3	0			Tiếp thu. Đã nêu thông tin dịch vụ trong giá và dịch vụ bổ sung tại mục 4.3.5.b.	1		
31	12	4, 4.3, 4.3.7, f	Dịch vụ nhận phòng	Bổ sung thêm nội dung về đối tượng sử dụng bể bơi (người lớn, trẻ em; trẻ em phải kèm theo người lớn đi cùng).	7	4	0			Tiếp thu. Yêu cầu về đối tượng sử dụng bể bơi và trẻ em đi cùng người lớn đã được thể hiện tại mục 4.3.11.1.e.	1		
32	12	4, 4.3, 4.3.8	Trả phòng và thanh toán	Đề xuất chỉnh sửa điểm a, b như sau: a) Hóa đơn phải liệt kê chi tiết các khoản mục từng ngày hoặc dịch vụ đã sử dụng cùng giá tương ứng, trừ khi khách yêu cầu hóa đơn tóm tắt. b) Những khách đã lưu trú trong phòng phải được xác minh, kể cả trong trường hợp hóa đơn được xuất dưới tên người khác	5	6	0			Tiếp thu. Đã chỉnh lý yêu cầu hóa đơn, trả phòng và thanh toán tại mục 4.3.6.	1		
33	12	4, 4.3, 4.3.9	Xử lý	b) Tất cả hành lý của khách	8	3	0			Tiếp thu. Đã	1		

			hành lý	được gửi lại tại khu vực giữ hành lý phải được gắn biển nhận dạng rõ ràng (bằng phiếu biên nhận hoặc hệ thống tương đương) để đảm bảo hành lý được trả đúng cho chủ sở hữu; c) Hành lý phải được trả lại cho khách đúng trong tình trạng ban đầu khi họ nhờ giữ hộ. - Xác định rõ và thông báo cho khách về cách thức cung cấp dịch vụ, bao gồm thời gian hoạt động và cách thức yêu cầu dịch vụ						chỉnh lý quy định gắn nhận dạng hành lý bằng phiếu biên nhận hoặc hệ thống tương đương ở mục 4.3.7.			
34	13	4, 4.3, 4.3.11	Dịch vụ lưu trú	Điều 4.3.11 đề nghị thay "dịch vụ lưu trú' thành "dịch vụ buồng phòng" vì dịch vụ lưu trú khá rộng so với quy định của điều này	8	3	0			Bảo lưu. Giữ tên "Dịch vụ lưu trú" tại mục 4.3.9; chưa đổi thành "dịch vụ buồng phòng".		1	
35	14	4, 4.3, 4.3.11, 4.3.11.2	Các yêu cầu phải được đáp ứng trong mỗi phòng ngủ	Đề xuất chỉnh sửa điểm d như sau: d) Phải có hướng dẫn sử dụng cho các thiết bị mà cách vận hành có sự khác biệt, có thể dưới dạng văn bản hoặc bằng lời nói; Đề xuất chỉnh sửa điểm f như sau: f) Khách sạn phải cung cấp các vật dụng cho trẻ em, ví dụ như nôi, xe đẩy, ghế em bé khi cần thiết và tùy theo loại khách.	8	2	0	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Điều f khó thực hiện kể cả ở KS 5 sao. Phần lớn chỉ có ghế em bé	Tiếp thu. Đã sửa yêu cầu hướng dẫn sử dụng thiết bị theo hướng có thể hướng dẫn bằng văn bản hoặc bằng lời nói tại mục 4.3.9.2.d.	1		
36	15	4, 4.3, 4.3.12, 4.3.12.2	Yêu cầu khi cung	Sửa "bàn buffet" thành "bàn bày đồ ăn uống" Mục a) gạch đầu dòng thứ 3: sửa	10	1	0			Tiếp thu. Đã sử dụng thuật ngữ "bàn bày	1		

			cấp dịch vụ ăn tự chọn (buffet)	"thực phẩm" thành "món ăn" vì thực phẩm có thể bao gồm các đồ chưa được chế biến Thống nhất cách dùng từ: thức ăn đồ uống hay đồ ăn thức uống để người đọc khỏi phân vân Mục b) gạch đầu dòng thứ 2, sửa thành: phải được bổ sung kịp thời ngay khi có thêm						đồ tự chọn", "món ăn" trong yêu cầu dịch vụ ăn tự chọn tại mục 4.3.10.2.			
37	16	4, 4.3, 4.3.12.4	Dịch vụ bữa sáng	đề xuất chỉnh sửa như sau: "Nếu bữa sáng không được bao gồm trong giá phòng cho tất cả khách hàng, phải có hệ thống để nhận diện khách đã dùng bữa sáng vào buổi sáng. Nhân viên lễ tân phải tra cứu hệ thống này một cách dễ dàng (ví dụ: để phục vụ cho việc thanh toán)	8	3	0			Tiếp thu. Đã điều chỉnh thành hệ thống xác nhận khách đã dùng bữa sáng tại mục 4.3.10.4.d.	1		
38	17	4, 4.3, 4.3.12.6	Yêu cầu đối với bếp	b) gạch đầu dòng thứ nhất: sửa "ghế dài" thành "bàn bếp"	8	3	0			Tiếp thu. Đã thay ví dụ thiết bị khu vực bếp bằng "bàn, bàn bếp, thớt" ở mục 4.3.10.6.	1		
39	19	4, 4.3, 4.3.13.1	Bể bơi	sửa điểm h thành bộ dụng cụ sơ cấp cứu	8	3	0			Tiếp thu. Đã nêu "bộ dụng cụ sơ cấp cứu" tại mục 4.3.11.1.i.	1		
40	19	4, 4.3, 4.3.13.1	Bể bơi	Nếu khách sạn có bể bơi phục vụ khách, nên bổ sung yêu cầu "có nhân viên cứu hộ" là một trong yêu cầu	7	4	0			Tiếp thu. Mục 4.3.11.1.g quy định người trực cứu hộ	1		

				bắt buộc phải có nhằm đảm bảo an toàn cho khách.						được đào tạo.			
41	19	4, 4.3, 4.3.13.1	Bể bơi	d) sửa thành: ghế hoặc giường tắm năng f) sửa "giờ mở cửa" thành "giờ mở cửa và thời gian hoạt động" g) sửa thành: dây ném cứu sinh, sào cứu sinh và thiết bị hỗ trợ nổi vì thiết bị hỗ trợ nổi có thể bao gồm: áo phao, phao cứu sinh, phao ống cứu sinh, phao cáng, đệm nổi…	8	2	0	Nguyễn Quang, LCH Khách sạn VN	Chỉ cần ghi "thời gian hoạt động" là đủ	Tiếp thu. Đã chỉnh lý các chi tiết về ghế/giường nằm, thời gian hoạt động, dây ném cứu sinh, sào cứu hộ tại mục 4.3.11.1.	1		
42	19	4, 4.3, 4.3.13.1	Bể bơi	Bổ sung nội dung qui định sử dụng bể bơi (giờ mở cửa, bắt buốc tắm trước khi xuống bể bơi, cấm mang đồ thủy tinh, trẻ em dưới 13 tuổi phải có người lớn đi kèm…), thông tin về rủi ro… (mục 4.3.13.1 tiết f)	7	4	0			Tiếp thu. Đã bổ sung nội quy và thông tin an toàn tại bể bơi, bao gồm trẻ em đi cùng người lớn và các yêu cầu vệ sinh tại mục 4.3.11.1.e.	1		
43	19, 20	4, 4.3, 4.3.13.2	Xông hơi/Spa	Mới đề cập đến cơ sở vật chất. Nên bổ sung thêm phần dịch vụ, nhân lực (cán bộ kỹ thuật, nhân viên phục vụ), bổ sung thêm: cần có hệ thống hướng dẫn sử dụng trong phòng, có cảnh báo sức khỏe khi sử dụng đối với khách.	9	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Mục 4.3.11.2 có quy định biển hướng dẫn và các điều kiện sử dụng spa/xông hơi, nhưng chưa tách thành nhóm chỉ tiêu nhân sự,			1

										nghiệp vụ riêng.			
44	20	4, 4.3, 4.3.14	Tổ chức sự kiện	Đề xuất chỉnh sửa điểm c, f như sau: c) Sức chứa của từng không gian sử dụng cho sự kiện phải được xác định tùy theo cách bố trí và mục đích sử dụng, và không được vượt quá giới hạn về sức chứa. f) Tất cả các sự kiện và địa điểm tổ chức phải được hiển thị ở những nơi khách dễ quan sát (ví dụ: khu vực lễ tân, thang máy).	9	3	0			Tiếp thu. Đã chỉnh lý các yêu cầu tổ chức sự kiện, sức chứa và hiển thị thông tin sự kiện tại mục 4.3.12.	1		
45	21	4, 4.4, 4.4.1	Yêu cầu chung	đề xuất sửa ý c như sau: - Đề xuất/ thực hiện các hành động nhằm đảm bảo sự hài lòng của khách	8	4	0			Tiếp thu. Đã sử dụng cụm "Đề xuất/thực hiện các hành động nhằm đảm bảo sự hài lòng của khách hàng" tại mục 4.4.1.	1		
46	22	4, 4.4, 4.4.2	Đào tạo	đề xuất sửa ý c như sau: - Chương trình đào tạo phải bao gồm các nội dung/ học phần/ module về ứng phó khẩn cấp…	9	3	0			Tiếp thu. Đã chỉnh lý nội dung chương trình đào tạo ứng phó khẩn cấp, sơ cứu, vệ sinh và an toàn tại mục 4.4.2.c.	1		
47	22	4, 4.4, 4.4.2	Đào tạo	Cân nhắc sửa: Có thể xem xét bổ sung Phải bao gồm các nội dung đào tạo khác như: Thực hành bảo vệ môi	8	3	0			Bảo lưu. Giữ hướng "có thể xem xét bổ sung" đối với		1	

				trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ. (mục 4.4.2 tiết d)						các nội dung đào tạo khác tại mục 4.4.2.d; không chuyển tất cả thành bắt buộc.			
48	24	Bảng 1, 1.2	Thiết kế kiến trúc	đề nghị cân nhắc thành "mục 1.2 Thiết kế kiến trúc, xây dựng" vì nội dung bao gồm cả xây dựng. Ngoài ra, yêu cầu "vật liệu xây dựng chất lượng tốt" cần phải được thể hiện trong tất cả hạng sao vì liên quan đến chất lượng công trình xây dựng và ảnh hưởng đến an toàn của khách.	8	3	0			Tiếp thu. Đã sửa tên thành "Thiết kế kiến trúc, xây dựng" tại Bảng 1, mục 1.2.	1		
49	24	Bảng 1, 1.3	Quy mô buồng ngủ	Đề nghị giảm số lượng buồng đối với hạng khách sạn 3-5 sao. Lý do: Thực tế trong quá trình thẩm định, có những khách sạn được đầu tư cơ sở vật chất, có chất lượng dịch vụ tốt hơn tiêu chí đối với khách sạn hạng 3 sao trở lên nhưng do không đủ số lượng buồng nên vẫn chỉ được xếp hạng 1-2 sao.	10	1	0			Tiếp thu. Đã giảm quy mô tối thiểu khách sạn 3 sao còn 40 buồng và khách sạn nghỉ dưỡng 3 sao còn 30 buồng; quy mô các hạng khác thể hiện tại Bảng 1, mục 1.3.	1		
50	24	Bảng 1, 1.4, a	Nơi để xe	Đối với loại hình Khách sạn nghỉ dưỡng 4 sao và 5 sao: nên cân nhắc, xem lại tiêu chí "Nơi để xe đảm bảo đủ cho 30% số buồng ngủ" là thấp, sẽ không tiện ích cho khách, bởi phần lớn các	10	1	1	Vũ Chiến Thắng, Đại học KHXH&NV	Cần cập nhật xu hướng phát triển giao thông đô thị hiện đại (Mô hình TOD, tàu điện ngầm) để giảm bớt gánh	Tiếp thu. Đã quy định nơi để xe cho khách sạn nghỉ dưỡng hạng 4–5 sao tương ứng 50% số	1		

				khu nghỉ dưỡng 4 sao, 5 sao có quy mô rộng, đôi khi tương đối biệt lập. Nếu không đủ nơi để xe cho khách sẽ gây bất tiện cho khách.					nặng diện tích đỗ xe tự thân cho doanh nghiệp.	buồng, tại Bảng 1, mục 1.4.			
51	29	Bảng 1, 1.9	Khu vực bếp	Đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh" đối với cả khách sạn hạng 2 sao.	10	1	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Bảng 1, mục 1.9 và nội dung bếp tại mục 4.3.10.6 đã được chỉnh lý các điều kiện vận chuyển rác, vệ sinh khu vực bếp.			1
52	29	Bảng 1, 2	Trang thiết bị, tiện nghi	đề nghị xem xét bỏ đoạn "theo 4.2…." vì điều 4.2 đã phải đáp ứng Bảng 1 tiêu chí 2 chỉ là bổ sung chi tiết.	8	3	0			Bảo lưu. Tiếp tục giữ sự liên hệ giữa yêu cầu chung tại mục 4.2 và các tiêu chí cụ thể ở Bảng 1 để bảo đảm đánh giá đồng bộ.		1	
53	31	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Đối với kích thước giường đơn (trang 31): Đề nghị sửa kích thước giường đơn hạng 1-2 sao thành 1 m x 2 m, hạng 3 sao trở lên thành 1,2 m x 2 m. Lý do: Thực tế kích thước giường dưới 1m là bé so với chiều cao, cân nặng của đa số khách	6	5	1	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Nên giữ tiêu chuẩn tối thiểu 1m	Tiếp thu. Đã điều chỉnh quy định kích thước giường đơn theo từng hạng sao; Bảng 1 hiện có các mức 0,9 m, 1 m và 1,2	1		

				du lịch hiện nay.						m.			
								Vũ Chiến Thắng, Đại học KHXH&NV	Ban Biên soạn cần tiếp thu ý kiến của nhóm khách sạn 3 sao để đưa ra định mức phù hợp nhất				
54	31	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Đối với hạng 1 sao, tiêu chí "Bàn làm việc cho 50 % số buồng ngủ (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)". Tiêu chí này đề nghị chỉ áp dụng với khách sạn nghỉ dưỡng (R), đối với khách sạn hạng 1 sao (H) là không cần thiết vì loại hạng này tập trung vào nhu cầu của khách hàng bình dân và để cơ sở tiết kiệm chi phí lắp đặt	9	2	0			Bảo lưu. Tiếp tục giữ yêu cầu bàn làm việc cho 50% số buồng theo loại hình nêu tại Bảng 1, mục 2.2; không chỉ áp dụng riêng cho resort.		1	
55	31	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Trang thiết bị nội thất Buồng ngủ: đề nghị sửa kích thước giường đơn hạng 1-2 sao là 1,2 m x 2 m, hạng 3 sao trở lên là 1,3 m x 2 m. Lý do: trong thực tế kích thước giường dưới 1m quá nhỏ so với chiều cao, cân nặng của đa số khách du lịch hiện nay, đặc biệt là khách quốc tế.	6	3	2	Nguyễn Quang	Cân nhắc vì nhiều khách sạn 5 sao quốc tế chỉ có kích thước 1,2 x 2m	Bảo lưu. Tiếp tục giữ các kích thước giường đơn 0,9 m, 1 m và 1,2 m ở Bảng 1, chưa nâng toàn bộ lên 1,2–1,3 m.		1	
								Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Nên giữ tiêu chuẩn từ 1m				

56	32	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Đối với tiêu chuẩn về Điện thoại liên lạc nội bộ: Đề nghị xem xét không tính đây là tiêu chuẩn bắt buộc đối với tất cả các hạng khách sạn, đặc biệt là các khách sạn 1-2 sao. Lý do: Đa số khách du lịch đều sử dụng điện thoại di động để liên lạc, hệ thống đường dây điện thoại cố định không còn hoạt động tại nhiều khu vực đô thị; hơn nữa, tại nhiều khu du lịch biển, hoạt động kinh doanh du lịch chỉ diễn ra trong thời gian ngắn, nếu đầu tư hệ thống điện thoại cố định sẽ rất tốn kém, không cần thiết.	8	1	1	Nguyễn Quang	Cân nhắc với công nghệ hiện đại tích hợp điều khiển giọng nói như đồng hồ (thay thế điện thoại)	Bảo lưu. Tiếp tục quy định phương tiện liên lạc nội bộ; Bảng 1 đã mở phương án thiết bị liên lạc tương đương phù hợp công nghệ.		1	
57	34	Bảng 1, 2.2	Buồng ngủ	Đối với tiêu chí về lượng két sắt an toàn cho khách sạn từ 3 sao trở lên (trang 34): Đề nghị giảm số lượng thành 20% (khách sạn 3 sao), 50% (khách sạn 4 sao), 80% (khách sạn 5 sao). Lý do: Đa phần khách du lịch hiện nay không sử dụng nhiều tiền mặt; hầu hết các giấy tờ tùy thân đều đã được tích hợp trên hệ thống dữ liệu (trừ khách quốc tế).	10	1	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát tỷ lệ trang bị két sắt theo hạng sao tại Bảng 1, mục 2.2; cần đối chiếu từng tỷ lệ thực tế khi kết luận mức giảm.			1
58	37	Bảng 1, 2.2	Phòng vệ sinh trong	bỏ nội dung dây phơi quần áo đối với khách sạn 5 sao. Lý do: loại hình khách sạn	7	4	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương			1

			buồng ngủ	cao cấp, khách thường sử dụng dịch vụ giặt là, giây phơi quần áo không phù hợp, thiếu mỹ quan.						án khác. Đã thay nội dung "dây phơi quần áo" thành "thiết bị phơi quần áo" trong Bảng 1, chưa bỏ hoàn toàn tiêu chí.			
59	40	Bảng 1, 2.3	Hành lang, cầu thang	Đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Cửa thoát hiểm chống cháy" đối với cả khách sạn hạng 1 và 2 sao. Lý do: Đây là quy định bắt buộc (việc thiết kế, lắp đặt cửa chống cháy phải tuân thủ Nghị định 136/2020/NĐ-CP của Chính phủ và QCVN 06:2022/BXD về an toàn cháy nổ cho các công trình xây dựng ban hành kèm theo Thông tư số 06/2022/TT-BXD của Bộ Xây dựng).	7	4	0			Tiếp thu. Đã thể hiện yêu cầu cửa thoát hiểm chống cháy tại Bảng 1, mục 2.3 cho các hạng sao.	1		
60	41	Bảng 1, 2.4	Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực	bổ sung tiêu chí hệ thống nước lọc đảm bảo uống từ vòi nước đối với khách sạn 3-5 sao. Lý do: đảm bảo vệ sinh cho khách, nâng cao chất lượng dịch vụ.	8	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Bảng 1, mục 2.5 có tiêu chí nước lọc uống trực tiếp từ vòi nước, nhưng không áp dụng bắt buộc đồng loạt cho hạng			1

										3–5 sao.			
61	41	Bảng 1, 2.5	Hệ thống lọc nước	đầu tư hạng mục này có chi phí lớn, và những khách sạn Luxury quốc tế như InterContinental hoặc JW Marriott không yêu cầu lắp đặt hệ thống lọc nước để có thể UỐNG TỪ VÒI ở basin phòng tắm, nên cân nhắc bổ sung "Nước có thể uống trực tiếp từ vòi HOẶC cung cấp 4 chai nước hàng ngày/phòng.	10	2	0			Bảo lưu. Tiếp tục giữ tiêu chí hệ thống lọc nước uống trực tiếp từ vòi tại Bảng 1, mục 2.5 ở mức phân theo hạng sao, không áp dụng đồng loạt.		1	
62	42	Bảng 1, 3.1	Chất lượng dịch vụ	Đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo" đối với cả khách sạn hạng 1 và 2 sao. Lý do: Khách hàng lưu trú ở hạng khách sạn nào cũng cần được phục vụ đảm bảo tiêu chí này.	10	1	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát mô tả chất lượng phục vụ tại Bảng 1, mục 3.1; duy trì yêu cầu chất lượng phù hợp từng hạng.			1
63	42	Bảng 1, 3.2	Phục vụ buồng	"Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng": Nội dung này có một ý đi ngược với bảo vệ môi trường và nên chỉnh lại "Thay khăn, ga, vỏ chăn, vỏ gối theo yêu cầu của khách hoặc khi khách trả phòng."	10	0	0	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Nên giữ tiêu chuẩn thay 1 lần/ngày. KS có thể đặt biển báo gợi ý khách không thay để bảo vệ môi trường	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã chỉnh lý cách quy định dịch vụ thay khăn, đồ vải tại Bảng 1, mục 3.2 theo hướng gắn với yêu cầu của khách và bảo vệ môi			1

										trường.			
64	42	Bảng 1, 3.2	Phục vụ buồng	"Chỉnh trang phòng buổi tối" và "Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách" ở khách sạn 4 sao: là không hợp lý, vì hiện tại tình trạng thiếu hụt nhân sự và giá phòng thấp, nên nhiều khách sạn 5 sao Luxury quốc tế ở như Sheraton, InterContinental hay JW Marriott …hiện nay không ĐẶT đồ welcome cho 100% khách đến (chỉ khách VIP thôi), Sheraton và InterContinental chỉ TURNDOW cho khách ở tầng Club Floor, khách VIP và những khách có yêu cầu (không phải tất cả các khách)	9	1	2	Nguyễn Quang	Cân nhắc ý kiến về triển khai thực tế hiện nay ở các nước trong khu vực và trên thế giới (thiếu nhân lực)	Bảo lưu. Tiếp tục giữ một số tiêu chí phục vụ buồng cao cấp tại Bảng 1, mục 3.2; chưa loại bỏ toàn bộ theo đề nghị.		1	
								Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Đây vẫn nên là tiêu chí để phân biệt khách sạn 5 sao và các khách sạn thấp sao hơn				
								Vũ Chiến Thắng, Đại học KHXH&NV	Tránh hành chính hóa cảm xúc dịch vụ, hướng tới triết lý dịch vụ 5 sao tinh tế "Làm ít hơn nhưng đúng hơn"				

65	43	Bảng 1, 3.3	Phục vụ ăn uống	Đề nghị bỏ tiêu chí "Phục vụ ăn sáng" đối với khách sạn 1 sao. Lý do: tại tiêu chí về nhà hàng, bar, bếp (trang 39) không yêu cầu khách sạn 1 sao phải có nhà hàng, quầy bar, bếp	11	0	0			Bảo lưu. Dự thảo lần 4 vẫn có tiêu chí phục vụ ăn sáng ở Bảng 1, mục 3.3; không tiếp thu đề nghị bỏ đối với khách sạn 1 sao.		1	
66	44	Bảng 1, 3.3	Phục vụ ăn uống	Đề nghị bỏ tiêu chí "Phục vụ ăn sáng" đối với Hạng 1 sao vì Khách sạn 1 sao không yêu cầu phải có tiêu chí "nhà hàng, bar, bếp" nên không phục vụ được ăn sáng.	10	1	0	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Chuyển sang tiêu chí chấm điểm đối với khách sạn 1 sao	Bảo lưu. Tiếp tục giữ tiêu chí phục vụ ăn sáng đối với hạng 1 sao ở Bảng 1, mục 3.3.		1	
67	47	Bảng 1, 3.4	Dịch vụ khác	Về "Dịch vụ phục vụ khách người Hồi giáo": nên bổ sung hướng dẫn cụ thể hơn, qua đó các CSLTDL có cơ sở hoặc yêu cầu để nghiên cứu, đầu tư (cả về cơ sở vật chất và nhân lực phục vụ).	8	3	0	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Nên là tiêu chí chấm điểm, không nên bắt buộc vì mục đích kinh doanh của các khách sạn khác nhau	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Mục 2.12 đã bổ sung định nghĩa dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo; dự thảo có tiêu chí dịch vụ tương ứng nhưng chưa có phụ lục hướng dẫn riêng.			1
68	47	Bảng 1, 4.1	Trình độ chuyên môn	Điểm a) Người quản lý: Đối với Hạng 2 sao có tiêu chí "01 năm kinh nghiệm trong nghề", Hạng 3 sao là	8	4	0			Bảo lưu. Giữ yêu cầu về kinh nghiệm nghề theo hạng		1	

			nghiệp vụ, ngoại ngữ	"02 năm kinh nghiệm trong nghề". Đề nghị ghi rõ phương thức để xác định tiêu chí người quản lý có số năm kinh nghiệm trong nghề, được thể hiện qua loại giấy tờ nào hoặc bỏ tiêu chí này do cơ sở tự đặt ra các yêu cầu tuyển dụng nhân sự và người quản lý nên tiêu chí này không cần thiết.						sao tại Bảng 1, mục 4.1; phương pháp xác định kinh nghiệm chưa được tách thành quy trình riêng.			
69	47	Bảng 1, 4.1	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	Điểm c) Nhân viên lễ tân: Đối với Hạng 1, 2 sao có tiêu chí "Sử dụng được tin học văn phòng", Hạng 3, 4, 5 sao là "Sử dụng tốt tin học văn phòng". Đề nghị ghi rõ phương thức để xác định tiêu chí nhân viên lễ tân sử dụng tin học văn phòng và cần phải có văn bằng, chứng chỉ gì để chứng minh hay không cần.	8	2	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Trong tuyển dụng viên chức và người lao động cũng đã có quy định này	Bảo lưu. Giữ tiêu chí năng lực sử dụng tin học văn phòng theo từng vị trí, hạng sao tại Bảng 1, mục 4.1; chưa có thang đo kiểm tra riêng.		1	
70	47, 48	Bảng 1, 4.1	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	Đề nghị nghiên cứu chỉnh sửa quy định "Tốt nghiệp trung cấp (hạng 1-2 sao)/cao đẳng (hạng 3 sao)/đại học (hạng 4-5 sao) chuyên ngành du lịch", thành "Tốt nghiệp trung cấp trở lên chuyên ngành có liên quan đến nghề du lịch, nếu tốt nghiệp trung cấp/cao đẳng/đại học chuyên ngành khác phải có chứng chỉ tham gia lớp bồi	8	2	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Trong tuyển dụng viên chức và người lao động cũng đã có quy định này	Bảo lưu. Đã rà soát tiêu chí đào tạo, trình độ và kinh nghiệm nhân sự tại Bảng 1, mục 4.1 nhưng không thay đồng loạt mọi yêu cầu bằng cụm "ngành liên quan".		1	

				dưỡng quản lý lưu trú du lịch hoặc phải có kinh nghiệm làm việc trong nghề từ 3 năm liên tục trở lên (hạng 1-2 sao), (5 năm liên tục trở lên (hạng 3-5 sao)". Lý do: Trên thực tế, trong ngành dịch vụ khách sạn, bằng cấp không phải là thước đo để tuyển dụng và xếp vị trí việc làm; thay vào đó, kinh nghiệm làm việc ở vị trí tương đương mới đóng vai trò quan trọng.								
71	50	Bảng 1, 5.1	Bảo vệ môi trường	Ở khách sạn 5 sao: đã "Bố trí cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường" thì KHÔNG cần nội dung "Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường"	7	4	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã chỉnh lý các mức phân công nhân sự phụ trách môi trường theo từng hạng sao trong Bảng 1, mục 5.1.			1
72	50	Bảng 1, 5	Bảo vệ môi trường, về sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn,	cần rà soát lại để đảm bảo thống nhất cách thể hiện các yêu cầu một cách khoa học và hợp lý. Theo đó, các yêu cầu nên được thể hiện bằng các câu bị động, ví dụ: "đảm bảo rác thải được phân loại tại nguồn" hoặc "có qui định và thực hiện tốt qui định vận chuyển rác ở khu vực bếp đến khu tập	7	4	0			Bảo lưu. Bảng 1, mục 5 tiếp tục quy định các yêu cầu về môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn; chưa chuyển toàn bộ về cấu trúc câu		1	

			phòng chống cháy nổ	kết rác đảm bảo vệ sinh 2-3 lần/ngày".						bị động.			
73	54	Phụ lục A, 1.2	Thiết kế kiến trúc	+ Tiêu chí "Thiết kế kiến trúc đẹp" yêu cầu bắt buộc đối với 3 sao: đề nghị chính thành tiêu chí khuyến khích. + Các tiêu chí bắt buộc với khách sạn 4-5 sao: đề nghị đưa thành tiêu chí khuyến khích đối với các hạng còn lại để cộng điểm. +Tiêu chí "Kiến trúc độc đáo": đề nghị bổ sung cho tất cả loại hình khách sạn 1-5 sao dưới dạng tiêu chí khuyến khích để cộng điểm.	7	3	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Tuân thủ nội dung trong TCVN bổ sung thêm phần xây dựng	Bảo lưu. Giữ các tiêu chí mô tả chất lượng thiết kế, kiến trúc tại Bảng 1, mục 1.2 và phân loại theo tiêu chí phải đạt/khuyến khích ở Phụ lục A.		1	
74	55	Phụ lục A, 1.3	Quy mô buồng ngủ	đề nghị điều chỉnh cụm từ "Quy mô buồng ngủ" thành "Số lượng buồng/phòng ngủ tối thiểu".	10	1	0			Bảo lưu. Tiếp tục sử dụng tên "Quy mô buồng ngủ" tại Bảng 1, mục 1.3; không đổi tên thành "Số lượng buồng/phòng ngủ tối thiểu".		1	
75	55	Phụ lục A, 1.3	Quy mô buồng ngủ	Đề nghị xem xét điều chỉnh giảm số lượng phòng tối thiểu đối với tiêu chỉ quy mô buồng ngủ của các loại hình khách sạn từ 3 đến 5 sao, cụ thể: + Khách sạn 3 sao: còn khoáng 30-40 phòng, + Khách sạn 4 sao:	8	2	0			Tiếp thu. Đã điều chỉnh số lượng buồng tối thiểu tại Bảng 1, mục 1.3, trong đó khách sạn hạng 3 sao còn	1		

				còn khoảng 50-60 phòng. + Khách sạn 5 sao: 60 phòng trở lên Thực tiễn cho thấy hiện nay có nhiều khách sạn quy mô nhỏ, số lượng phòng không lớn nhưng được đầu tư bài bản, chất lượng cao, thiết kế đặc sắc, thân thiện môi trường, tích hợp nhiều trải nghiệm cho du khách, đáp ứng tốt các tiêu chí về dịch vụ, tiện nghi và giá trị gia tăng. Tuy nhiên, do không đáp ứng yêu cầu về số lượng phòng theo tiêu chuẩn hiện hành, các cơ sở này gặp khó khăn trong việc đăng ký thẩm định, công nhận hạng, thậm chí nếu áp dụng cứng nhắc theo quy mô phỏng, chỉ có thể được xếp hạng dưới 3 sao, không phản ánh đúng chất lượng dịch vụ và mức độ đầu tư thực tế. Ngược lại, thực tế cũng tồn tại nhiều khách sạn quy mô lớn, đầu tư ở mức độ thấp hoặc trung bình nhưng đáp ứng đầy đủ các tiêu chí, dịch vụ cơ bản theo quy định vẫn được công nhận hạng, dẫn đến sự thiếu công bằng và chưa tạo động lực cho các mô hình lưu trú chất lượng cao, khác biệt, bền vững Do đó, việc điều chỉnh tiêu chí quy mô						40 buồng.			

				buồng ngủ theo hướng lĩnh hoạt hơn sẽ phù hợp với xu hướng phát triển sản phẩm lưu trú hiện đại, khuyến khích đầu tư chất lượng, sáng tạo và nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác xếp hạng.									
76	55	Phụ lục A, 1.4	Nơi để xe và giao thông nội bộ	đề nghị tiêu chí "Nơi để xe" thành tiêu chí bắt buộc và phải đảm bảo theo quy định tại Thông tư 01/2021/TT-BXD ngày 19/5/2021 của Bộ Xây dựng về ban hành QCVN 01:2021/BXD quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về quy hoạch xây dựng.	9	0	1	Nguyễn Thị Thanh Hương, Hotel Du parc Hà Nội	Không bắt buộc.	Bảo lưu. Bảng 1, mục 1.4 vẫn bố trí nơi để xe theo từng loại hình và chú thích ngoại lệ cho khu vực hạn chế xe cơ giới; không bắt buộc thống nhất mọi trường hợp.		1	
77	56	Phụ lục A, 1.5	Khu vực sảnh đón tiếp	Tại mục 1.5 Khu vực sảnh đón tiếp và Nhà hàng, quầy bar, đề nghị xem xét bổ sung cho đầy đủ nội dung tiêu chí "Khu vực hút thuốc riêng" thành "Khu vực hút thuốc riêng đảm bảo theo quy định của Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá". Đồng thời bổ sung thêm tiêu chí bắt buộc: Có lắp đặt biển cấm hút thuốc lá với nội dung rõ ràng, dễ hiểu, bền chắc và dễ quan sát. (Tại tất cả các khu vực dịch vụ của khách sạn: Sảnh lễ tân, thang máy,	4	3	2	Phan Thị Hải, Quỹ phòng bệnh, Bộ Y tế	Theo luật PCTH thuốc lá, Nhà hàng là địa điểm công cộng cấm | hút thuốc là hoàn toàn trong nhà. Chỉ có quán bar là địa điểm "ĐƯỢC | PHÉP CÓ nơi dành riêng, nhưng KHÔNG BẮT BUỘC, do đó không quy định đây là tiêu chí bắt buộc đối với các khách	Bảo lưu. Giữ các yêu cầu đối với khu vực sảnh, nhà hàng, quầy bar theo nhóm tiêu chí tương ứng; chưa quy định riêng bắt buộc bố trí nơi hút thuốc ở mọi cơ sở.		1	

				phòng ngủ, nhà hàng...). Lý do: Khách sạn và cơ sở lưu trú du lịch là "Địa điểm cấm hút thuốc lá trong nhà nhưng được phép có nơi dành riêng cho người hút thuốc lá" và "Nơi dành riêng cho người hút thuốc lá phải đảm bảo các điều kiện theo quy định" tại Điều 12 Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá 2012.					sạn. Đồng thời bổ sung, nếu khách sạn không bố trí nơi dành riêng bảo đảm các tiêu chí của Luật PCTH thuốc lá thì thực hiện cấm hút thuốc lá hoàn toàn trong nhà.				
								Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Có bố trí nơi hút thuốc lá vì đây là dịch vụ nên vẫn phải có quy định cho người có nhu cầu sử dụng để đảm bảo tuân thủ không hút thuốc lá nơi công cộng				
78	57	Phụ lục A, 1.8	Nhà hàng, quầy bar	đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc đối với khách sạn hạng 1-2 sao đối với nội dung Khu vực hút thuốc riêng. Lý do: Theo quy định tại Điểm b, Khoản 1, Điều 12 Luật Phòng chống tác hại thuốc lá, trong đó quy định: Quán bar, karaoke, vũ trường, khách sạn và cơ sở lưu trú du lịch là Địa điểm cấm hút thuốc lá trong nhà nhưng được phép có nơi dành riêng cho người hút thuốc.	5	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát và thể hiện yêu cầu nhà hàng, quầy bar phân theo hạng sao ở Bảng 1, mục 1.8.			1

79	57	Phụ lục A, 1.8	Nhà hàng, quầy bar	Tại mục 1.8 Quy định về "Nhà hàng, quầy bar" (trang 57): không quy định đối với hạng 1 sao, quy định các loại khách sạn 2 sao bắt buộc có 01 nhà hàng;	8	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát yêu cầu nhà hàng và quầy bar theo hạng sao tại Bảng 1, mục 1.8; không áp dụng đồng nhất cho hạng 1–5 sao.			1
80	57	Phụ lục A, 1.9	Khu vực bếp	Tại mục 1.9 Quy định về "Khu vực bếp" (trang 57): Không quy định đối với hạng 1 sao, bắt buộc hạng 2 sao phải có bếp.	8	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát các yêu cầu về khu vực bếp theo hạng tại Bảng 1, mục 1.9 và điều kiện phục vụ tại mục 4.3.10.			1
81	58	Phụ lục A, 1.11	Phòng họp, hội nghị, hội thảo	Đối với hạng 3 sao có quy định Phòng họp số lượng 30 ghế. Do đó, đối với hạng từ 4 – 5 sao đề xuất cũng quy định số lượng ghế cụ thể cho đồng bộ.	8	2	1	Nguyễn Quang, Liên Chi hội Khách sạn VN	Cân nhắc lại phòng hội nghị/hội thảo có thể là một (không nên tách thành 2) và quy mô tối thiểu ghế là cần thiết	Tiếp thu. Bảng 1, mục 1.11 đã quy định phòng họp và chú thích ngoại lệ cho khách sạn 3 sao ở khu vực phố cổ, đô thị khống chế chiều cao.	1		
82	58	Phụ lục A,	Phòng	Đối với các tiêu chí về	9	2	0			Tiếp thu một			1

		1.11	họp, hội nghị, hội thảo	phòng họp, hội nghị, hội thảo quy định tại mục 1.11, đề nghị điều chỉnh theo hướng linh hoạt, chuyển trọng tâm sang đánh giá chất lượng dịch vụ và khả năng đáp ứng nhu cầu thực tế của thị trường, thay vì quy định cứng về số lượng phòng họp, hội nghị, hội thảo đối với khách sạn hạng 4 sao, 5 sao. Theo đó, chỉ nên yêu cầu cơ sở lưu trú du lịch có phòng họp hoặc không gian chức năng phù hợp với định hướng sản phẩm và mô hình kinh doanh của từng cơ sở, chẳng hạn như: +Khách sạn phục vụ du lịch MICE: ưu tiên không gian hội nghị, hội thảo chuyên nghiệp; + Khách sạn nghỉ dưỡng thuần túy: tập trung không gian nghỉ dưỡng, thư giãn; + Khách sạn wellness/retreat: chú trọng không gian trị liệu, chăm sóc sức khỏe, có thể ít hoặc không tập trung vào hoạt động hội nghị, hội thảo. Việc điều chỉnh theo hướng này sẽ giúp tiêu chuẩn xếp hạng phù hợp hơn với thực tiễn phát triển sản phẩm lưu trú đa dạng, khuyến khích các mô hình đầu tư chuyên biệt, đồng thời bảo đảm						phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát tiêu chí phòng họp, hội thảo, hội nghị tại Bảng 1, mục 1.11 và Phụ lục A.			

				tính linh hoạt, khả thi và hiệu quả trong công tác quản lý nhà nước, thẩm định và công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch.									
83	61	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Đối với tiêu chuẩn về Điện thoại liên lạc nội bộ: Đề nghị xem xét không tính đây là tiêu chuẩn bắt buộc đối với tất cả các hạng khách sạn, đặc biệt là các khách sạn 1-2 sao. Lý do: Đa số khách du lịch đều sử dụng điện thoại di động để liên lạc, hệ thống đường dây điện thoại cố định không còn hoạt động tại nhiều khu vực đô thị; hơn nữa, tại nhiều khu du lịch biển, hoạt động kinh doanh du lịch chỉ diễn ra trong thời gian ngắn, nếu đầu tư hệ thống điện thoại cố định sẽ rất tốn kém, không cần thiết.	8	2	0			Tiếp thu. Đã chỉnh lý phương thức liên lạc nội bộ tại Bảng 1, mục 2.2, theo hướng chấp nhận phương tiện kỹ thuật tương đương.	1		
84	61	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	đề nghị bỏ nội dung Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc đối với tất cả các hạng sao, nhằm bảo đảm phù hợp với quy định cấm hút thuốc trong nhà.	9	2	0			Tiếp thu. Tiêu chí gạt tàn thuốc không còn được thể hiện trong danh mục trang thiết bị buồng ngủ tại Bảng 1 của dự thảo lần 4.	1		
85	61, 62	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Đối với tiêu chí “Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện	9	1	1	Nguyễn Quang, Liên	Cân nhắc	Tiếp thu. Bảng 1 đã thể hiện	1		

				thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn", tiêu chí này bắt buộc đối với các hạng sao. Đề nghị sửa lại thành tiêu chí khuyến khích đối với Hạng 1 sao, vì hạng này tập trung vào nhu cầu của khách hàng bình dân, khách thường dùng điện thoại di động cá nhân và để cơ sở tiết kiệm chi phí vận hành, lắp đặt nên việc cung cấp dịch vụ điện thoại cố định trở nên không cần thiết.				Chi hội Khách sạn VN		thiết bị liên lạc nội bộ theo hướng mở, bao gồm các thiết bị kết nối tương đương.			
86	61, 62	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Đối với tiêu chí "Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo", tiêu chí này bắt buộc đối với các hạng sao. Đề nghị sửa lại thành tiêu chí khuyến khích đối với Hạng 1 sao, vì hạng này tập trung vào nhu cầu của khách hàng bình dân và để cơ sở tiết kiệm chi phí lắp đặt.	9	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Tiếp tục có tiêu chí tủ/kệ treo quần áo tại Bảng 1, mục 2.2; phương án bố trí được xem xét theo hạng sao.			1
87	61, 62	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Đối với các tiêu chí "Bàn làm việc cho 50% số buồng ngủ", "Đèn bàn làm việc", "Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc", các tiêu chí này đang quy định là tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn (H) và khách sạn nghỉ dưỡng (R) hạng 1 sao. Đề	9	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát các tiêu chí bàn làm việc, đèn và ổ cắm theo quy mô, hạng sao			1

				nghị quy định là tiêu chí khuyến khích và chỉ áp dụng với khách sạn nghỉ dưỡng, không áp dụng với khách sạn (H) hạng 1 sao vì loại hạng này tập trung vào nhu cầu của khách hàng bình dân và để cơ sở tiết kiệm chi phí lắp đặt.						tại Bảng 1, mục 2.2.			
88	63	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Đề xuất thay thế tiêu chí Gạt tàn thuốc bằng Bảng tuyên truyền cấm hút thuốc trong phòng. Lý do: đã có tiêu chí bắt buộc bố trí Khu vực cho phép hút thuốc trong khách sạn và theo Luật phòng chống tác hại thuốc lá có quy định xử phạt đối với hành vi hút thuốc lá trong phòng nghỉ.	11	0	0			Tiếp thu. Đã bỏ tiêu chí gạt tàn trong buồng ngủ; yêu cầu biển cấm hút thuốc được quy định tại Bảng 1, mục 5.3.	1		
89	64	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Đối với tiêu chí "Mắt nhìn gắn trên cửa" tại gạch đầu dòng số 65 (trang 64) Mục 2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ, đề nghị Ban biên soạn bổ sung trường hợp áp dụng đối với một số vật liệu xây dựng phù hợp nhằm đảm bảo đánh giá sát thực tế đối với tiêu chí khuyến khích này.	9	2	1	Phùng Quang Minh, Viện Tiêu chuẩn chất lượng VN	Đề nghị nên có để đảm bảo an toàn	Tiếp thu. Đã chỉnh lý tiêu chí mắt nhìn gắn trên cửa thành "mắt nhìn ... hoặc thiết bị có thể quan sát phía ngoài cửa khi ở trong phòng".	1		
90	64	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	đề nghị bổ sung: + Tiêu chí bắt buộc đối với khách sạn hạng 1-2 sao: Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector). + Tiêu chí bắt buộc đối với khách sạn	7	4	1	Trần Thị Thủy, Làng quốc tế Hướng Dương	Hạng 4, 5 sao cũng cần tuân thủ Thông tư 103/2025/TT-BCA: Chiều cao dưới 5 tầng	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát các thiết bị bảo đảm an			1

				hạng 4-5 sao: Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler). Lý do: Căn cứ Thông tư số 103/2025/TT-BCA ban hành kèm theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia (QCVN 10:2025/BCA), trong đó quy định: Khách sạn, nhà khách, nhà nghỉ; nhà thuộc cơ sở nghỉ dưỡng, nhà thuộc cơ sở dịch vụ lưu trú khác: cao từ 5 tầng trở lên hoặc tổng diện tích sàn từ 700 m² trở lên trang bị hệ thống báo cháy tự động và chiều cao PCCC từ 25 m trở lên hoặc tổng diện tích sàn từ 5 000 m² trở lên trang bị hệ thống chữa cháy tự động					trang bị hệ thống báo cháy tự động	toàn, phòng chống cháy nổ tại Bảng 1, mục 2.2 và 5.3; chưa thể hiện đồng loạt mọi yêu cầu bổ sung như đề xuất.			
91	61-64	Phụ lục A, 2.2.2,a	Buồng ngủ	Trang thiết bị nội thất tại buồng ngủ và phòng vệ sinh buồng ngủ tại 2.2.2, đề nghị xem xét điều chỉnh một số tiêu chí sau: Giảm bớt các tiêu chí bắt buộc đối với hạng 3 sao trở xuống như Tủ hoặc kệ đầu giường, Đèn đầu giường cho mỗi khách, Bàn ghế uống nước, Giá để hành lý, Két an toàn... Đề xuất bỏ tiêu chí "Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc" để tăng cường việc chấp hành Luật Phòng, chống tác	11	0	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát nhóm thiết bị buồng ngủ/phòng vệ sinh tại Bảng 1, mục 2.2; một số yêu cầu được điều chỉnh theo hạng sao.			1

				hại của thuốc lá tại các cơ sở lưu trú du lịch, đồng thời góp phần xây dựng môi trường du lịch không khói thuốc.									
92	64	Phụ lục A, 2.2.2, b	Phòng vệ sinh trong buồng ngủ	Rõ ràng hóa thiêu chí diện tích phòng vệ sinh trong buồng ngủ theo từng hạng sao - Lý do: Tiêu chí diện tích phòng tắm còn chung chung. - Giải pháp: Đưa ra bảng định lượng cụ thể (m2/phòng đơn, phòng đôi; diện tích phòng tối thiểu cho từng hạng).	9	2	0			Tiếp thu. Bảng 1, mục 2.2 đã phân định yêu cầu về diện tích phòng vệ sinh theo từng hạng sao.	1		
93	66	Phụ lục A, 2.2.2, b	Phòng vệ sinh trong buồng ngủ	đề nghị bỏ tiêu chí "Dây phơi quần áo" đối với khách sạn 5 sao, vì không còn phù hợp với mô hình khách sạn cao cấp hiện nay.	10	1	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã chuyển cách diễn đạt "dây phơi quần áo" thành "thiết bị phơi quần áo"; tiêu chí vẫn còn trong Bảng 1.			1
94	64-66	Phụ lục A, 2.2.2, b	Phòng vệ sinh trong buồng ngủ	Tại dự thảo tiêu chuẩn đối với khách sạn 5 sao hiện quy định: "100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nữ có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả hai loại." Tiêu chí này được đánh giá là chưa phù hợp với thực tiễn thiết kế, đầu tư và vận hành khách	7	1	0			Bảo lưu. Dự thảo lần 4 vẫn có quy định tỷ lệ buồng có cả bồn tắm và buồng tắm đứng tách biệt đối với khách sạn 5 sao, kèm ngoại lệ cho cơ		1	

				sạn hiện nay. Theo xu hướng phát triển sản phẩm lưu trú hiện đại, thân thiện môi trường và tiết kiệm tài nguyên, phòng tắm đứng đang được ưu tiên do hiệu quả sử dụng, tiết kiệm nước, tối ưu diện tích và phù hợp với thói quen của đa số khách. Nhiều khách sạn cao cấp hiện nay cũng hạn chế bố trí bồn tắm nằm do không còn phù hợp về công năng, chi phí đầu tư, vận hành và nhu cầu sử dụng thực tế. Vì vậy, đề nghị xem xét điều chỉnh theo hướng linh hoạt, giảm hoặc bỏ quy định cứng về tỷ lệ buồng phải có bồn tắm nằm, thay vào đó tập trung đánh giá chất lượng không gian phòng tắm, tiện nghi, mức độ tiện ích và trải nghiệm của khách hàng, bảo đảm phù hợp với xu hướng phát triển bền vững và thực tiễn thị trường. +Đề nghị xem xét bãi bỏ tiêu chí trang bị điện thoại trong phòng vệ sinh, do tiêu chí này không còn phù hợp với thực tiễn sử dụng hiện nay, không còn cần thiết trong bối cảnh công nghệ thông tin, thiết bị di động và các phương thức liên lạc hiện đại đã thay thế hoàn toàn						sở đã công nhận trước năm 2017.			

				chức năng của điện thoại cố định trong phòng tắm; việc duy trì tiêu chí này vừa làm tăng chi phí đầu tư, vừa không mang lại hiệu quả sử dụng thực tế cho cơ sở lưu trú.									
95	66	Phụ lục A, 2.2.3	Phòng họp, hội thảo, hội nghị	đề nghị bổ sung tiêu chí "Màn hình LED" đối với khách sạn 4 - 5 sao.	4	5	1	Nguyễn Quang, Liên Chi hội Khách sạn VN	Cân nhắc	Bảo lưu. Bảng 1, mục 2.2.3 đã liệt kê trang thiết bị phòng họp, hội thảo, hội nghị nhưng chưa quy định màn hình LED là yêu cầu bắt buộc chung cho khách sạn 4–5 sao.		1	
96	69-72	Phụ lục A, 3	Dịch vụ và mức độ phục vụ	- Điều chỉnh các tiêu chí bắt buộc thành tiêu chí khuyến khích, cụ thể như tiêu chí "Tay nghề kỹ thuật cao" đối 3 sao, tiêu chí "Phục vụ ăn sáng" đối với 1 sao, 2 sao, tiêu chí "Phục vụ ăn trưa, ăn tối", "Phục vụ tiệc" và "Phục vụ ăn uống từ 6h đến 22h" đối với 3 sao, tiêu chí "Phục vụ họp" đối với 3 sao và tiêu chí "Phục vụ hội nghị, hội thảo" đối với 4 sao, 5 sao. - Bỏ dịch vụ đánh thức khách. Lý do không còn phù hợp	6	4	1	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Dịch vụ đánh thức khách vẫn nên là tiêu chí bắt buộc	Bảo lưu. Phụ lục A tiếp tục phân biệt tiêu chí phải đạt và tiêu chí khuyến khích, không chuyển đồng loạt mọi tiêu chí dịch vụ thành khuyến khích.		1	
97	70	Phụ lục A,	Phục	đề nghị bỏ yêu cầu "Phục	6	2	1	Nguyễn	Cân nhắc	Bảo lưu. Tiếp		1	

		3.3	vụ ăn uống	vụ ăn sáng" đối với hạng 1 sao vì hạng 1 sao không yêu cầu có nhà hàng				Quang, Liên Chi hội Khách sạn VN		tục giữ phục vụ ăn sáng cho hạng 1 sao tại Bảng 1, mục 3.3.			
98	70	Phụ lục A, 3.3	Phục vụ ăn uống	Tiêu chí "Phục vụ ăn sáng", tiêu chí này bắt buộc đối với các hạng sao. Đề nghị bỏ tiêu chí này đối với Hạng 1 sao vì hạng này không yêu cầu phải có tiêu chí "nhà hàng, bar, bếp" nên không phục vụ được ăn sáng.	8	3	0	Nguyễn Quang, Liên Chi hội Khách sạn VN	Không có yêu cầu bếp thì hợp tác với đơn vị ngoài, nhưng phải bảo đảm dịch vụ	Bảo lưu. Tiếp tục giữ tiêu chí phục vụ ăn sáng cho hạng 1 sao tại Bảng 1, mục 3.3.		1	
99	70	Phụ lục A, 3.3	Phục vụ ăn uống	Tại mục 3.3. Phục vụ ăn uống (trang 70): Quy định bắt buộc phục vụ ăn uống đối với khách sạn hạng 1, 2 sao.	2	2	0			Bảo lưu. Tiếp tục giữ tiêu chí phục vụ ăn sáng cho hạng 1 sao tại Bảng 1, mục 3.3.		1	
100	71	Phụ lục A, 3.4	Dịch vụ khác	nội dung "Dịch vụ phục vụ khách người Hồi giáo" mang tính khái quát, chưa xác định cụ thể các yêu cầu như: phòng cầu nguyện, tiện nghi tôn giáo trong phòng, hoặc dịch vụ ăn uống Halal, Sở Du lịch đề xuất bổ sung và quy định các tiêu chí cụ thể hơn	7	3	1	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Nên chỉ là tiêu chí khuyến khích. Khách sạn 5 sao nên bắt buộc phục vụ món Việt Nam	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã bổ sung định nghĩa dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo tại mục 2.12; chưa quy định riêng mọi phương án đáp ứng trong phụ lục.			1
101	71	Phụ lục A, 3.4	Dịch vụ khác	Tiêu chí "Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao	9	1	0			Bảo lưu. Giữ tiêu chí trực cứu hộ gắn với		1	

				dưới nước)", tiêu chí này bắt buộc đối với các hạng sao. Đề nghị sửa lại thành tiêu chí khuyến khích đối với các hạng sao và chỉ áp dụng với khách sạn nào có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước vì không phải khách sạn nào cũng có dịch vụ này.						dịch vụ bãi tắm riêng hoặc hoạt động thể thao dưới nước ở Bảng 1, mục 3.4.			
102	72	Phụ lục A, 3.4	Dịch vụ khác	Đối với hạng từ 4 – 5 sao, đề xuất cụ thể hóa tiêu chí Dịch vụ phục vụ người Hồi giáo, để thuận tiện trong quá trình thẩm định.	5	3	1	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Nên chỉ là tiêu chí khuyến khích, không bắt buộc	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Dự thảo đã bổ sung thuật ngữ dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo tại mục 2.12 và tiếp tục có tiêu chí dịch vụ ở Bảng 1.			1
103	72	Phụ lục A, 3.4	Dịch vụ khác	Tiêu chí Dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo là một tiêu chí quan trọng để mở rộng thị trường du lịch Halal, nhưng hiện tại chỉ là khuyến khích ở hạng 4-5 sao. Giải pháp đề xuất: Cân nhắc chuyển một số yêu cầu cơ bản (ví dụ: chỉ dẫn hướng Qi…) thành tiêu chí phải đạt hoặc tăng thang điểm khuyến khích (ví dụ: từ 1 điểm lên 2 điểm) cho tiêu chí này ở hạng 4 và 5	5	6	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Mục 2.12 đã có thuật ngữ liên quan; chưa bổ sung phụ lục kỹ thuật chuyên biệt cho toàn bộ phương án phục vụ khách Hồi giáo.			1

				sao, để tạo động lực cho các khách sạn nâng cấp dịch vụ.									
104	72	Phụ lục A, 4	Về người quản lý và nhân viên phục vụ	Đề nghị làm rõ thêm về tiêu chuẩn đối với nội dung sau tại trang 72 của Dự thảo, cụ thể: 4. Người quản lý và nhân viên phục vụ 4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ c) Nhân viên phục vụ: Sử dụng được tin học văn phòng (đối với hạng 1*, 2*) và Sử dụng tốt tin học văn phòng (đối với hạng 3*, 4*, 5*) - Lý do: Không có cơ sở, tiêu chí để đánh giá khi thẩm định thế nào là "sử dụng được" và "sử dụng tốt". Đặc biệt không có minh chứng hồ sơ để đánh giá sử dụng được tin học văn phòng (đối với hạng 1*, 2*) và Sử dụng tốt tin học văn phòng (đối với hạng 3*, 4*, 5*). - Giải pháp: Để các tiêu chuẩn này là tiêu chí khuyến khích (không phải là tiêu chí bắt buộc)	7	4	0			Bảo lưu. Mục 4.4 và Bảng 1, mục 4 có nhóm tiêu chí đối với người quản lý và nhân viên phục vụ; chưa có toàn bộ chỉ dẫn đánh giá riêng như đề xuất.		1	
105	72-75	Phụ lục A, 4	Về người quản lý và nhân viên phục	Các tiêu chí về bằng cấp, trình độ chuyên môn đối với người quản lý, trưởng các bộ phận và nhân viên phục vụ theo dự thảào hiện nay được đánh giá là chưa phù hợp với thực tiễn hoạt	5	7	1	Vũ Chiến Thắng, Đại học KHXHNV	Cần có quy chế đánh giá linh hoạt theo vùng miền vì các vùng sâu, vùng xa, biên giới hải đảo rất khó	Bảo lưu. Đã rà soát yêu cầu bằng cấp, nghiệp vụ và ngoại ngữ tại Bảng 1, mục 4; vẫn duy trì		1	

			vụ	động của nhiều cơ sở lưu trú, gây khó khăn trong quá trình hoàn thiện hồ sơ thẩm định, từ đó phát sinh tình trạng mượn, hợp thức hóa bằng cấp, làm giảm hiệu quả và tính thực chất của công tác quản lý, xếp hạng. Vì vậy, đề nghị xem xét điều chỉnh các tiêu chí này theo hướng linh hoạt, thực chất và khả thi hơn, cụ thể: - Giảm yêu cầu cứng về bằng cấp chính quy, chuyển sang công nhận kinh nghiệm thực tế, thời gian công tác và năng lực quản lý của đội ngũ nhân sự, - Cho phép sử dụng các chứng chỉ, chứng nhận đào tạo ngắn hạn, bồi dưỡng nghiệp vụ để thay thế một phần yêu cầu về bằng cấp chính quy dài hạn, - Tăng cường hình thức đánh giá trực tiếp năng lực vận hành và chất lượng dịch vụ tại cơ sở lưu trú được thẩm định, thay cho việc kiểm tra chủ yêu trên hồ sơ, giấy tờ bằng cấp theo quy định. Việc điều chỉnh theo hướng trên sẽ góp phần nâng cao tính thực chất của công tác xếp hạng, khuyến khích doanh nghiệp đầu tư đào tạo nhân lực theo nhu cầu thực tế, đồng thời hạn chế các hình				tuyển dụng nhân sự có bằng cấp du lịch chính quy.	phân cấp theo hạng sao.			

				thức đối phó, hình thức hóa trong quá trình thẩm định.									
106	72, 73, 74	Phụ lục A, 4, 4.1	Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	Cấp độ yêu cầu về nhân sự — tỉ lệ nhân viên/khách và trình độ chuyên môn (tiêu chí 4.1 mục 4: Người quản lý và nhân viên phục vụ) - Lý do: Để đảm bảo trải nghiệm dịch vụ đồng đều và đánh giá năng lực phục vụ. - Giải pháp: Đề xuất mức tối thiểu nhân lực cho từng hạng, yêu cầu chứng chỉ đào tạo cho vị trí then chốt (quản lý, bếp trưởng, nhân viên an toàn).	10	2	0			Bảo lưu. Tiếp tục áp dụng các tiêu chí nhân sự phù hợp từng hạng, chưa thay bằng hệ số tỷ lệ nhân viên/khách chung như đề xuất.		1	
107	73	Phụ lục A, 4, 4.1, b	Trưởng các bộ phận	Đề xuất làm rõ cách đánh giá đối với tiêu chí “Sử dụng được tin học văn phòng” và “Sử dụng tốt tin học văn phòng”, vì hiện chưa có hướng dẫn về mức độ, phạm vi kỹ năng hoặc hình thức kiểm tra, dẫn đến khó thống nhất khi thẩm định.	7	3	0			Tiếp thu. Đã rà soát yêu cầu sử dụng tin học văn phòng tại Bảng 1, mục 4.1; chưa bổ sung bộ đề kiểm tra hoặc thang điểm riêng.	1		
108	74	Phụ lục A, 4, 4.1, c	Nhân viên phục vụ	Đề nghị xem xét chỉ áp dụng tiêu chí "Sử dụng được tin học văn phòng” và “Sử dụng tốt tin học văn phòng” cho các vị trí quản lý, lễ tân hoặc bộ phận cần thao tác hệ thống máy vi tính	7	4	0			Bảo lưu. Tiếp tục có tiêu chí tin học cho nhóm nhân sự tại Bảng 1, mục 4.1; chưa giới hạn hoàn toàn vào bộ phận lễ tân.		1	
109	75	Phụ lục A, 5	Bảo vệ môi	Bảng điểm cũng như phương pháp đánh giá tại	8	3	0			Bảo lưu. Giữ cơ chế đánh		1	

			trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	tiêu chí 5 này, đề nghị Ban soạn thảo nghiên cứu tách riêng thành một chủ đề: Công tác bảo vệ môi trường; vận hành phát triển mô hình lưu trú xanh, bền vững. Nội hàm chủ đề này cần tập trung xây dựng các tiêu chí cụ thể về bảo vệ môi trường, giảm thiểu rác thải nhựa; ủng hộ kinh tế địa phương; sử dụng lao động địa phương... là những tiêu chí bắt buộc... Lý do: Hiện nay việc đồng hành bảo vệ môi trường và phát triển ngành Du lịch xanh, bền vững là xu hướng tất yếu đồng thời thực hiện Chiến lược quốc gia về tăng trưởng xanh giai đoạn 2021 - 2030, tầm nhìn 2050 theo QĐ 1658/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 01/10/2021.						dấu tiêu chí phải đạt và cộng điểm tiêu chí khuyến khích theo mục 6.1, Phụ lục A.			
110	75	Phụ lục A, 5, 5.1	Bảo vệ môi trường	Tiêu chí về môi trường — quản lý năng lượng, xử lý nước thải, phân loại rác thải (Tiêu chí 5.1, mục 5: Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh , an toàn, phòng chống cháy nổ). - Lý do: Xu hướng du lịch bền vững; nhiều khách hàng đánh giá cao yếu tố này. - Giải pháp: Thêm các tiêu chí tối thiểu về tiết	9	2	0	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy Hà Nội	Nên là tiêu chí khuyến khích	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã bổ sung nhóm yêu cầu xanh và phát triển bền vững tại mục 2.5, Bảng 1, mục 5.1; chưa đưa toàn bộ chỉ số định			1

				kiệm năng lượng, chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững khuyến khích, hoặc điểm cộng trong thang điểm xếp hạng.						lượng về năng lượng và nước thải.			
								Phan Thị Hải, Quỹ phòng bệnh, Bộ Y tế	Nên Bổ sung tiêu chỉ khuyến khích hoặc tiêu chí cộng điểm cho khách sạn không bố trí phòng hút thuốc trong nhà và thực hiện đồng bộ chính sách không khói thuốc. Việc ghi nhận môi trường không khói thuốc là phù hợp với định hướng “Khách sạn Xanh", đồng thời trực tiếp thực hiện khoản 3 Điều 12 Luật về khuyến khích không hút thuốc hoàn toàn trong nhà				
111	75	Phụ lục A, 5, 5.1	Bảo vệ môi trường	Chuyển tiêu chí "Được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững" (hiện đang là tiêu chí khuyến khích 1 điểm) thành	10	1	0			Bảo lưu. Tiếp tục có tiêu chí công nhận/chứng nhận về môi trường, phát		1	

				tiêu chí bắt buộc (*) cho Khách sạn 5 sao (H, R, M, F). Lý do: Để tiệm cận với tiêu chuẩn quốc tế và khu vực như (Tiêu chuẩn Khách sạn Xanh ASEAN) và nâng cao vị thế, trách nhiệm xã hội của các khách sạn cấp, cao khuyến khích đầu tư vào phát triển bền vững.						triển bền vững trong Bảng 1, mục 5.1; phân loại mức đạt trong Phụ lục A.			
112	75	Phụ lục A, 5, 5.1	Bảo vệ môi trường	Tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường". Đề nghị hướng dẫn cụ thể kèm theo các loại giấy tờ pháp lý cơ sở cần có để minh chứng cho việc thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường.	11	0	0			Bảo lưu. Giữ yêu cầu "thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường" tại Bảng 1, mục 5.1; chưa có bảng hướng dẫn riêng kèm theo.		1	
113	75	Phụ lục A, 5, 5.2	Vệ sinh an toàn thực phẩm	Tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm". Đề nghị sửa thành "Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm (có bản cam kết an toàn thực phẩm)" vì theo Nghị định 15/2018/NĐ-CP, nhà hàng trong khách sạn được miễn giấy phép VSATTP, nhưng trách nhiệm đảm bảo an toàn thực phẩm vẫn thuộc về cơ sở, phải tuân thủ mọi quy định để đảm bảo sức khỏe người tiêu dùng.	11	0	0			Bảo lưu. Giữ nội dung về vệ sinh an toàn thực phẩm tại Bảng 1, mục 5.2 và yêu cầu bếp ở mục 4.3.10.6.		1	

114	75	Phụ lục A, 5, 5.3	An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	Tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an an toàn, phòng chống cháy nổ". Đề nghị hướng dẫn cụ thể kèm theo các loại giấy tờ pháp lý cơ sở cần có để minh chứng cho việc thực hiện tốt các quy định trên như: Giấy chứng nhận đủ điều kiện An ninh trật tự (ANTT) và Giấy chứng nhận đủ điều kiện về PCCC…	10	0	0			Bảo lưu. Giữ nội dung về an ninh, an toàn và phòng chống cháy nổ tại Bảng 1, mục 5.3.		1	
115			Tổng thể	Hiện, Cục An ninh đối ngoại chưa có thông tin, tài liệu liên quan công tác an ninh đối với việc sửa đổi, xây dựng Tiêu chuẩn quốc gia "Khách sạn - Xếp hạng" (TCVN 4391-2015) do Cục Du lịch quốc gia Việt Nam chủ trì soạn thảo. Quá trình xây dựng Tiêu chuẩn nêu trên đề nghị đơn vị soạn thảo lấy ý kiến của các cơ quan chuyên môn thuộc Bộ Công an như: Cục Quản lý Xuất nhập cảnh, Cục Cảnh sát Quản lý hành chính về trật tự xã hội, Cục Cảnh sát Phòng cháy chữa cháy và cứu nạn cứu hộ... là các đơn vị trực tiếp cấp giấy phép kinh doanh có điều kiện và quản lý hoạt động chấp hành pháp luật của các cơ sở lưu trú du lịch liên quan	9	0	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Ghi nhận ý kiến tổng thể; dự thảo lần 4 đã quy định nội dung an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ tại mục 4.5 và Bảng 1, mục 5.3.			1

				công tác đảm bảo ANTT, PCCC, công tác khai báo lưu trú để thống nhất các nội dung đề nghị cơ sở lưu trú đáp ứng, chấp hành. Nghiên cứu, đánh giá thực trạng, xu hướng của các nước phát triển trên thế giới, các tiêu chuẩn khách sạn của các tập đoàn quản lý khách sạn hàng đầu trong đánh giá khách sạn - xếp hạng để có hướng tham mưu, xây dựng bộ Tiêu chuẩn quốc gia phù hợp với xu thế mới.								
116			Về sự phù hợp của Dự thảo TCQG với mục tiêu đề ra ban đầu trong Dự án xây dựng TCQG	Tiêu chuẩn TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng sau thời gian triển khai thực hiện, đã giúp các cơ quan quản lý du lịch thực hiện tốt công tác quản lý về chất lượng trong lĩnh vực lưu trú du lịch; các khách sạn khẳng định được thương hiệu, tạo được niềm tin đối với du khách. Tuy nhiên, Tiêu chuẩn TCVN 4391:2015 cũng có một số bất cập, vướng mắc, gây khó khăn cho công tác đánh giá xếp hạng và quản lý chất lượng, có những tiêu chí chưa phù hợp với thực tế; các tiêu chí đánh giá chưa linh hoạt. Cụ thể: - Chưa linh hoạt trong quy	10	1	0			Tiếp thu. Tiếp thu đánh giá về sự cần thiết soát xét; dự thảo lần 4 vẫn giữ cấu trúc tiêu chuẩn xếp hạng và cập nhật yêu cầu về dịch vụ, phát triển bền vững.	1		

				định số lượng phòng khách sạn. Khách sạn muốn đạt 1 sao phải từ 10 phòng trở lên, 2 sao từ 20 phòng, 3 sao từ 50 phòng, 4 sao từ 80 phòng, 5 sao từ 100 phòng; trên thực tế, có những khách sạn ở các tỉnh lẻ được đầu tư rất tốt đạt tiêu chuẩn cao, tiện nghi, trang thiết bị hiện đại… nhưng vì vướng về số phòng nên chỉ được xếp hạng chuẩn khách sạn thấp hơn so với mức đầu tư. Không nên đánh đồng số điểm như nhau cho các tiêu chí. Theo cách cho điểm hiện tại, mỗi một tiêu chí nếu đạt thì được một điểm. Như vậy, khi đạt tiêu chí nhỏ cũng tương đương 1 điểm so với tiêu chí lớn hơn. Việc soát xét là cần thiết và phù hợp với yêu cầu thực tiễn quản lý nhà nước về du lịch, đáp ứng sự phát triển đa dạng của hệ thống cơ sở lưu trú du lịch hiện nay.								
117				Dự thảo Tiêu chuẩn quốc gia "Khách sạn - Xếp hạng (Soát xét TCVN 4391:2015)" phù hợp với mục tiêu đề ra tại Thuyết minh dự thảo, đáp ứng yêu cầu hoàn thiện công cụ	9	3	0			Tiếp thu. Tiếp thu nhận xét về sự phù hợp mục tiêu xây dựng; dự thảo lần 4 tiếp tục chỉnh lý thuật	1		

				quản lý nhà nước về chất lượng cơ sở lưu trú du lịch trong bối cảnh hội nhập quốc tế và phát triển du lịch bền vững. Dự thảo đã kế thừa có chọn lọc các quy định của TCVN 4391:2015, đồng thời bổ sung, cập nhật các tiêu chí mới liên quan đến phát triển bền vững, bảo vệ môi trường, chuyển đổi số, phục vụ người cao tuổi, người khuyết tật và phù hợp với xu hướng tiêu chuẩn quốc tế. Nội dung tiêu chuẩn được xây dựng có cấu trúc logic, rõ ràng, bao quát đầy đủ các nội dung từ phạm vi áp dụng, thuật ngữ, yêu cầu chung, yêu cầu cụ thể đến phương pháp đánh giá và phụ lục chấm điểm. Nhìn chung, dự thảo đã thể hiện đầy đủ mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn, tăng tính minh bạch trong xếp hạng khách sạn, tạo cơ sở thống nhất cho công tác quản lý, kiểm tra, giám sát chất lượng khách sạn trên phạm vi cả nước.						ngữ, yêu cầu chung và các tiêu chí theo hạng.			
118			Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật	Các yêu cầu kỹ thuật nêu trong dự thảo nhìn chung dựa trên các yếu tố thực tiễn như: diện tích phòng, cơ sở vật chất tối thiểu,	9	2	0			Tiếp thu. Tiếp thu nhận xét về căn cứ kỹ thuật; dự thảo lần 4 có tham	1		

			được đề xuất	trang thiết bị vệ sinh, an toàn PCCC, năng lực nhân sự, dịch vụ ăn uống, tiện ích công cộng và tiêu chí quản lý. Tuy nhiên, trong một số tiêu chí còn thiếu dẫn chứng hoặc căn cứ định lượng rõ ràng (ví dụ: tỉ lệ nhân viên/khách tối thiểu cho khung 3–5 sao; tiêu chí chi tiết về tiêu thụ năng lượng/tiêu chí bền vững). Cần bổ sung tham chiếu đến dữ liệu khảo sát thực trạng cơ sở lưu trú trong nước, cũng như tham chiếu tới các tài liệu pháp lý liên quan (PCCC, vệ sinh an toàn thực phẩm, lao động)						chiếu TCVN, ISO tại các mục thuật ngữ và yêu cầu dịch vụ.			
119			Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất	Căn cứ xây dựng: hợp lý – có cơ sở. • Các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất dựa trên : - Thực tiễn vận hành khách sạn tại Việt Nam. - Chuẩn mực phổ biến của khách sạn quốc tế (quy trình, dịch vụ, an toàn). - Nguyên tắc vận hành (process-based), không quá cứng nhắc về hình thức. - Định hướng kết quả (đảm bảo an toàn, vệ sinh, trải nghiệm). - Một số tiêu chí chi tiết (nhiệt độ buffet, pH hồ bơi, thời gian phản hồi đặt phòng…) có cơ sở từ : - Quy chuẩn vệ sinh – an	8	3	0			Tiếp thu. Ghi nhận nhận xét tích cực về căn cứ xây dựng tiêu chuẩn và các khuyến nghị hoàn thiện các mức kỹ thuật.	1		

				toàn thực phẩm. - Thực hành chuẩn trong ngành hospitality. •Tuy nhiên: + Một số yêu cầu rất chi tiết có thể gây áp lực cho khách sạn nhỏ (1–2 sao). + Cần cân nhắc phân tầng mức độ bắt buộc – khuyến nghị rõ hơn.									
120			Về căn cứ của các yêu cầu kỹ thuật được đề xuất	Căn cứ vững từ TCVN cũ, ISO 22483:2020 và khảo sát 62 cơ quan, nhưng thiếu dữ liệu 2025 như 192.000 phòng mid-luxury (CBRE). Nên bổ sung từ báo cáo JLL: đầu tư khách sạn đạt 125 triệu USD năm 2025.	8	3	0			Bảo lưu. Giữ hệ thống căn cứ và cấu trúc tiêu chí hiện có; chưa bổ sung bộ số liệu năm 2025 thành nguồn định lượng riêng trong dự thảo lần 4.		1	
121				Dự thảo có nhiều điểm tương thích với thông lệ quốc tế (ví dụ: phân hạng theo tiêu chí cơ sở vật chất — dịch vụ — quản lý) và đã bổ sung yếu tố công nghệ (đặt phòng trực tuyến, quản lý thông tin khách). Tuy nhiên, mức chi tiết kỹ thuật một số hạng sao (ví dụ tiêu chuẩn về kích thước phòng tắm, người quản lý và bảo vệ môi trường) chưa hoàn toàn tương đương hoặc chưa đồng bộ hóa rõ ràng	8	3	0			Tiếp thu. Tiếp thu đánh giá về sự tiếp cận thông lệ quốc tế; tiêu chuẩn tiếp tục bổ sung yêu cầu dịch vụ, an toàn và bảo vệ môi trường.	1		
122			Về	Mức độ tương đương: KHÁ	6	4	0			Tiếp thu. Ghi	1		

			mức độ tương đương giữa dự thảo TCQG với các tiêu chuẩn quốc tế, khu vực có cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa	CAO – TIỆM CẬN QUỐC TẾ • Cách tiếp cận: • Tương đồng với chuẩn của ASEAN, UNWTO và các tập đoàn lớn. • Chú trọng SOP, trải nghiệm, an toàn, bền vững – đúng xu hướng quốc tế. • Hệ thống 1–5 sao của Việt Nam: • Có thể đối chiếu tương đối với phân hạng thương hiệu quốc tế (Accor, Marriott…). • Tuy nhiên: • TCVN vẫn mang tính quản lý nhà nước, chưa linh hoạt như chuẩn thương hiệu tư nhân. • Một số tiêu chí quốc tế về ESG, công nghệ số, AI, quản trị dữ liệu mới chỉ ở mức khởi đầu. - Đánh giá chung: tương đương về triết lý và nội dung cốt lõi, chưa hoàn toàn tương đương về độ linh hoạt.						nhận đánh giá mức độ tương đồng quốc tế; dự thảo lần 4 tiếp tục tham khảo ISO 22483:2020 và các tiêu chuẩn liên quan.			
123			Tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam	Về tổng thể, dự thảo khả thi khi áp dụng theo lộ trình hợp lý. Một số tiêu chí mới (ví dụ: ví dụ tiêu chuẩn về kích thước phòng tắm, người quản lý và bảo vệ môi trường) có thể gây khó khăn cho các cơ sở cỡ vừa và nhỏ hoặc khách sạn cũ đang hoạt động. Do đó cần áp dụng cơ chế chuyển tiếp, hỗ trợ kỹ thuật (tư vấn cải tạo, hướng dẫn thực hiện),	7	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Dự thảo lần 4 có điều chỉnh quy mô buồng, chú thích ngoại lệ cho một số loại công trình/khu vực; chưa quy định lộ trình áp			1

				và chia theo nhóm cơ sở (mới xây dựng / hiện hữu) để tạo tính công bằng và khả thi về mặt tài chính. Ngoài ra, cần xem xét năng lực chuyên môn của tổ chức thẩm định, đào tạo đội ngũ đánh giá để đảm bảo áp dụng thống nhất trên toàn quốc.						dụng riêng.			
124			Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam	Dự thảo Tiêu chuẩn Quốc gia Khách sạn - Xếp hạng (Soát xét TCVN 4391:2015) có tính khả thi cao khi áp dụng trong điều kiện thực tế của VNam, đặc biệt tại các đô thị, trung tâm DL lớn, khu DL quốc gia và các vùng có hạ tầng du lịch phát triển. Các tiêu chí kỹ thuật, yêu cầu về cơ sở vật chất, dịch vụ, nhân lực và an toàn đều được quy định rõ ràng, phù hợp với khung pháp lý hiện hành và xu hướng nâng cao chất lượng dịch vụ lưu trú. Tuy nhiên, trong bối cảnh phát triển DL không đồng đều giữa các vùng miền, một số tiêu chí cụ thể như: Quy mô buồng, diện tích sảnh, nhà hàng, bãi đỗ xe, khu vực hội nghị - hội thảo hoặc dịch vụ bổ trợ (spa, hồ bơi...) có thể gây khó khăn cho các CSLT ở vùng cao,	11	0	0			Tiếp thu. Tiếp thu nhận xét về tính khả thi; dự thảo lần 4 đã điều chỉnh một số quy mô và tiêu chí theo hạng sao.	1		

				vùng sâu, vùng xa, hải đảo. Vì vậy, cần xem xét: Quy định linh hoạt hoặc lộ trình áp dụng phù hợp cho các loại hình khách sạn tại khu vực khó khăn; bổ sung hướng dẫn triển khai thực hiện và cơ chế hỗ trợ cơ sở lưu trú trong quá trình nâng cấp, chuyển đổi tiêu chuẩn; tăng cường tập huấn, hướng dẫn đánh giá, thẩm định và công nhận hạng sao để bảo đảm áp dụng thống nhất giữa các địa phương. Nhìn chung, dự thảo đáp ứng yêu cầu thực tiễn, góp phần nâng cao chất lượng, hiệu quả quản lý và tính cạnh tranh của hệ thống KS VNam, hướng tới mục tiêu phát triển du lịch chuyên nghiệp, bền vững và hội nhập quốc tế.									
125			Tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam	Nói chung là khả thi trừ một số yêu cầu về nhân lực khách sạn và cơ sở vật chất tại các khách sạn trong các đô thị có yêu cầu hạn chế về chiều cao, mật độ xây dựng	7	4	0			Bảo lưu. Đã điều chỉnh một số yêu cầu cơ sở vật chất và nhân lực, song vẫn giữ tiêu chí theo từng hạng sao.		1	
126			Về tính khả thi của dự	Kết cấu của Dự thảo là logic, theo đúng khuôn khổ của một tiêu chuẩn quốc	8	3	0			Tiếp thu. Tiếp thu đánh giá về kết cấu và	1		

			thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam	gia. Nội dung đã cập nhật, hiện đại.Tính rõ ràng, dễ hiểu cần rà soát thêm ở một số điểm như sau: + Định nghĩa về Buồng ngủ hạng đặc biệt (suite) tại Mục 2.5 còn lỏng lẻo (sử dụng từ "có thể có thêm"), thiếu tính ràng buộc đối với hạng sao cao. + Kỹ thuật trình bày ký hiệu đánh giá phải đạt (X, (*), 1 điểm) giữa Mục 6.1 và Phụ lục A chưa hoàn toàn đồng nhất, có thể gây nhầm lẫn trong thực tế áp dụng. + Việc bổ sung định nghĩa Dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo (Mục 2.12) là tiến bộ. Tuy nhiên, tiêu chí này mới chỉ được liệt kê là khuyến khích cho hạng 4-5 sao (Mục 3.7 Bảng 1). Cần cân nhắc vai trò quan trọng của thị trường này để có cơ chế khuyến khích mạnh mẽ hơn hoặc đưa ra các yêu cầu cơ bản thành tiêu chí bắt buộc. + Xem xét một số tiêu chí cụ thể như: Quy mô buồng, diện tích sảnh, nhà hàng, bãi đỗ xe, khu vực hội nghị - hội thảo hoặc dịch vụ bổ trợ (spa, hồ bơi...) cần xem xét cân nhắc cho các cơ sở lưu trú ở miền núi, vùng sâu, vùng xa, hải đảo. Nghiên cứu, bổ sung hướng						tính hợp lý của các nhóm tiêu chí, tiếp tục chỉnh lý cách diễn đạt.			

				dẫn triển khai thực hiện và cơ chế hỗ trợ cơ sở lưu trú trong quá trình nâng cấp, chuyển đổi tiêu chuẩn; tăng cường tập huấn, hướng dẫn đánh giá, thẩm định và công nhận hạng sao để bảo đảm áp dụng thống nhất giữa các địa phương, vùng, miền trong cả nước								
127			Về tính khả thi của dự thảo TCQG trong điều kiện Việt Nam	Tính khả thi: TỐT – NHƯNG CẦN LỘ TRÌNH Điểm khả thi • Phù hợp với khách sạn 3–5 sao hiện nay. • Đã và đang được áp dụng tại các khách sạn quản lý chuyên nghiệp. Thách thức • Khách sạn nhỏ, độc lập: • Khó đáp ứng đồng thời tất cả SOP và yêu cầu chi tiết. • Năng lực nhân sự: • Ngoại ngữ, đào tạo, ghi chép – báo cáo còn hạn chế ở nhiều địa phương. Khuyến nghị: • Có giai đoạn chuyển tiếp khi áp dụng. • Phân biệt rõ: • Yêu cầu bắt buộc với khuyến khích. • Hướng dẫn chi tiết kèm theo tiêu chuẩn (handbook áp dụng). • Tính khả thi tốt nhưng cần lộ trình và hướng dẫn triển khai.	10	1	0			Bảo lưu. Ghi nhận nhận xét về tính khả thi; chưa bổ sung điều khoản lộ trình riêng tại dự thảo lần 4.		1	
128			Sửa đổi, bổ sung	làm rõ một số nội dung về tiêu chuẩn đối với nội dung Người quản lý và nhân viên phục vụ cụ thể đối với các	8	3	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Tiếp			1

				tiêu chí như sau: “Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương với các bậc tại KNLNNVN và nội dung Sử dụng được tin học văn phòng đối với hạng 2 *; Sử dụng tốt tin học văn phòng đối với hạng từ 3* trở lên” - Lý do: Không có căn cứ, định mức để đánh giá thẩm định thế nào là “biết” và “ sử dụng được” và “ sử dụng tốt”. Đặc biệt không có minh chứng hồ sơ để đánh giá năng lực đối với các tiêu chí Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương với các bậc tại KNLNNVN và nội dung Sử dụng được tin học văn phòng đối với hạng 2 *; Sử dụng tốt tin học văn phòng đối với hạng từ 3* trở lên. - Giải pháp: Giải pháp số 1: Các tiêu chuẩn này không phải là tiêu chí bắt buộc Giải pháp số 2: có chứng chỉ ngoại ngữ thông dụng tương đương với các bậc tại KNLNNVN, chứng chỉ tin học hoặc đã phải qua lớp bồi dưỡng tập huấn về ngoại ngữ , tin học						tục rà soát tiêu chí nhân lực tại Bảng 1, mục 4; một số khái niệm và yêu cầu được làm rõ trong mục 2, 4.4.			
129			Sửa đổi, bổ sung	Bổ sung quy định chuyển tiếp cho các khách sạn đã được công nhận hạng sao theo TCVN 4391:2015, quy	11	0	0			Bảo lưu. Không bổ sung điều khoản chuyển tiếp về		1	

				định thời hạn, trình tự và hướng dẫn cập nhật tiêu chuẩn để đảm bảo tính thống nhất trong quá trình chuyển đổi.						thủ tục công nhận hạng; dự thảo tiêu chuẩn quy định các yêu cầu kỹ thuật, không quy định trình tự thủ tục hành chính.			
130			Sửa đổi, bổ sung	Thực tiễn cho thấy tại Thành phố Hồ Chí Minh có nhiều mô hình boutique hotel, villa cao cấp, dù số lượng phòng hạn chế nhưng lại cung cấp dịch vụ vượt trội, đáp ứng tốt nhu cầu của phân khúc khách cao cấp. Việc áp dụng tiêu chí số lượng phòng tối thiểu dẫn đến các cơ sở này chưa được công nhận tương xứng với chất lượng thực tế. Vì vậy, Sở Du lịch đề xuất Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam nghiên cứu bổ sung cơ chế đánh giá phù hợp đối với các cơ sở lưu trú có dịch vụ cao cấp nhưng số lượng phòng hạn chế, không đáp ứng tiêu chí về số lượng phòng tối thiểu theo quy định công nhận hạng sao, nhằm bảo đảm phản ánh đúng chất lượng sản phẩm, đồng thời phù hợp với xu hướng phát triển của thị trường du lịch hiện	6	5	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã có chú thích không áp dụng quy mô tối thiểu cho khách sạn là công trình kiến trúc đặc biệt như lâu đài, cung điện, nhà cổ hoặc công trình ở nơi có giá trị văn hóa, lịch sử cần bảo vệ.			1

				nay.									
131			Sửa đổi, bổ sung	Bổ sung tiêu chí "Buồng đặc biệt cao cấp" cho hạng 5 sao ở mục 1.2 Thiết kế kiến trúc (tại Bảng 1). Đồng thời, bổ sung tiêu chí "Buồng đặc biệt cao cấp" cho hạng 5 sao đối với tất cả các loại hình khách sạn ở mục 1.2 Thiết kế kiến trúc (tại Phụ lục A) với dấu (*).	8	3	0			Tiếp thu. Đã bổ sung tiêu chí buồng đặc biệt cao cấp cho hạng 5 sao tại Bảng 1, mục 1.2.	1		
132			Sửa đổi, bổ sung	Bổ sung tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về phòng, chống tác hại của thuốc lá" cho tất cả các hạng ở mục 5.1 Bảo vệ môi trường (tại Bảng 1). Đồng thời, bổ sung tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về phòng, chống tác hại của thuốc lá" cho tất cả các hạng và đối với tất cả các loại hình khách sạn ở mục 5.1 Bảo vệ môi trường (tại Phụ lục A) với dấu (*).	8	3	0			Tiếp thu. Đã bổ sung yêu cầu biển cấm hút thuốc lá ở khu vực công cộng và trong nhà tại Bảng 1, mục 5.3.	1		
133			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị nghiên cứu thêm về tiêu chuẩn giường cho người khuyết tật và cao tuổi như đã nêu tại nhận xét căn cứ	7	4	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Dự thảo đã bổ sung thuật ngữ buồng thuận tiện tiếp cận, cùng các tiêu chí an toàn hỗ trợ người cao tuổi, người			1

										khuyết tật, nhưng chưa quy định kích thước giường riêng.			
134			Sửa đổi, bổ sung	Phần làm rõ thuật ngữ, định nghĩa như phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị: nên cân nhắc lấy diện tích hoặc chỗ ngồi tối thiểu làm thước đo và phù hợp với qui mô khách sạn (tương tự nhà hàng có ghế tối thiểu bằng 80% số giường)	7	4	0			Bảo lưu. Tiếp tục phân biệt phòng họp/hội thảo/hội nghị bằng số ghế tại mục 2.17–2.19; chưa thay toàn bộ bằng diện tích.		1	
135			Sửa đổi, bổ sung	Do xu hướng phát triển công nghệ, trí tuệ nhân tạo và robot trên thế giới rất nhanh chóng … nên cân nhắc qui định để mở hơn, như tự động checkin – checkout, robot phục vụ…	7	4	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã bổ sung thuật ngữ buồng thông minh, chấp nhận phương án thiết bị tương đương trong một số tiêu chí; chưa mở hoàn toàn mọi tiêu chí.			1
136			Sửa đổi, bổ sung	Hiện các tập đoàn quản lý khách sạn trên thế giới thường chia làm nhiều mức khách sạn như luxury (5 sao), midscale (3-4 sao), economy (1-2 sao),… tuy nhiên dựa vào TCVN thì một số khách sạn như	7	4	0			Bảo lưu. Giữ 05 hạng sao theo mục 3.2; không thay bằng hệ thống luxury, midscale, economy.		1	

				Mercure, Novotel thuộc hạng Midscale (3-4 sao) hay FourPoint by Sheraton vẫn có thể được ghi nhận là 5 sao sẽ ảnh hưởng đến thương hiệu Ngành khách sạn cũng như cách đánh giá của Việt Nam									
137			Sửa đổi, bổ sung	Trong bảng chữ cái tiếng Việt không có "f" , đề nghị thay thể bằng chữ cái "f" bằng "g" và thay đổi các mục tiếp theo bằng các chữ cái có trong bảng chữ cái tiếng Việt.	8	3	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát các ký hiệu, mục và tiểu mục nhưng một số chỗ trong dự thảo lần 4 vẫn cần tiếp tục biên tập.			1
138				Việt hóa ngôn ngữ trong dự thảo tiêu chuẩn, lưu ý lỗi đánh máy	5	3	0			Tiếp thu. Tiếp thu yêu cầu Việt hóa và rà soát lỗi đánh máy; dự thảo lần 4 vẫn cần kiểm tra lần cuối các lỗi trình bày.	1		
139			Sửa đổi, bổ sung	Quy định về chỗ đỗ xe – đề nghị bổ sung tính linh hoạt Dự thảo quy định chỗ đỗ xe theo tỷ lệ cố định (% số buồng) chưa phản ánh điều kiện thực tế của khách sạn tại khu vực đô thị trung tâm có quỹ đất hạn chế. Kiến	7	4	0			Tiếp thu. Đã bổ sung ngoại lệ về nơi để xe đối với khách sạn ở khu vực hạn chế phương tiện cơ giới hoặc khu	1		

				nghị: Cho phép khách sạn đáp ứng tiêu chí thông qua một trong các phương án (1) chỗ đỗ on-site: (2) hợp đồng parking/valet off-site trong bản kinh phù hợp: hoặc (3) sử dụng bãi đỗ xe công cộng có thỏa thuận với đơn vị quản lý.						vực dành riêng cho người đi bộ tại chú thích (3) Bảng 1.			
140			Sửa đổi, bổ sung	Tiêu chí "cách âm tốt" - cần lượng hóa bằng chuẩn kỹ thuật Các mô tả "cách âm tốt" trong dự thảo chưa có ngưỡng kỹ thuật, dễ dẫn tới đánh giá chủ quan. Kiến nghị: Bổ sung chỉ số kỹ thuật như Rw ≥ 40 dB cho buồng ngủ và mức tương ứng cho phòng họp nhà hàng Cho phép khách sạn đang hoạt động trong công trình cải tạo áp dụng giải pháp kỹ thuật bổ sung hoặc lộ trình khắc phục Bổ sung yêu cầu minh chứng bằng hợp đồng hoặc tài liệu pháp lý kèm theo	7	3	0			Bảo lưu. Tiếp tục dùng thuật ngữ "cách âm tốt" trong Bảng 1, mục 1.2; chưa bổ sung ngưỡng đo cách âm cụ thể.		1	
141			Sửa đổi, bổ sung	Số lượng và năng lực phục vụ của nhà hàng quầy bar - đề nghị mở rộng phương án tuân thủ Quy định số lượng nhà hàng quầy bar và số ghế theo một tỷ lệ cố định (vi da 80% số giường) chưa phù hợp với mô hình city hotel hoặc khách sạn theo phong cách	8	2	0			Bảo lưu. Bảng 1, mục 1.8 vẫn quy định nhà hàng/quầy bar theo hạng sao; chưa thay hoàn toàn bằng chỉ tiêu năng lực phục vụ.		1	

				boutique/lifestyle. Kiến nghị Chuyển sang tiêu chỉ "năng lực phục vụ" thay vì số ghế cố định: khả năng phục vụ khách vào các bữa chính hoặc công suất tối thiểu. Chấp nhận mô hình F&B thay thẻ (1) nhà hàng + 1 bar) nếu khách sạn chứng minh năng lực phục vụ và chất lượng dịch vụ.								
142			Sửa đổi, bổ sung	Yêu cầu diện tích sảnh và buồng ngủ – kiến nghị bổ sung cơ chế linh hoạt cho công trình cải tạo. Các quy định diện tích tối thiểu cho sảnh và buồng ngủ phù hợp với khách sạn xây mới, nhưng tạo khó khăn cho nhiều khách sạn cải tạo trong khu vực trung tâm. Kiến nghị: Giữ diện tích làm "mức tham chiếu", đồng thời bổ sung cơ chế linh hoạt: Cho phép khách sạn nộp hồ sơ giải trình kèm phương án bù trừ (ví dụ quy trình phục vụ nhanh, bố trí lounge hỗ trợ); Chấm điểm theo thang linh hoạt, cho phép bù điểm qua tiêu chí chất lượng dịch vụ.	9	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã bổ sung chú thích ngoại lệ quy mô buồng cho khách sạn là công trình kiến trúc đặc biệt; chưa có miễn trừ chung cho mọi công trình cải tạo về diện tích.			1
143			Sửa đổi, bổ sung	Tiêu chí Tầng đặc biệt Executive Lounge – đề nghị bổ sung lựa chọn thay thế. Không phải tất cả	9	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Giữ			1

				khách sạn 5 sao đều triển khai mô hình Executive Lounge do hạn chế mặt bằng hoặc định vị thương hiệu. Kiến nghị: Bổ sung tùy chọn: khách sạn có thể cung cấp dịch vụ tương đương như vên lợi VIP, dịch vụ butler, hoặc khu vực phục vụ riêng thay thế cho lounge truyền thống; Quy định rõ tiêu chí năng lực phục vụ cho từng phương án.						tiêu chí tầng đặc biệt hoặc khu phục vụ đặc biệt ở Bảng 1, mục 1.2; đã thể hiện dạng phương án lựa chọn giữa hai hình thức.			
144			Sửa đổi, bổ sung	Phòng họp hội nghị – đề nghị điều chỉnh theo năng lực thay vì số lượng cố định Quy định số lượng phòng họp cố định chưa phù hợp với city hotel vốn chỉ có phòng họp đa năng hoặc quy mô nhỏ. Kiến nghị: Đánh giá theo năng lực tổ chức sự kiện (khả năng phục vụ N khách/tối đa cùng lúc) hoặc chấp nhận phương án ký hợp đồng với trung tâm hội nghị gần đó. Bổ sung tiêu chuẩn kỹ thuật về cách âm cho phòng họp.	9	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Tiếp tục xác định yêu cầu phòng họp, hội thảo, hội nghị tại Bảng 1, mục 1.11; bổ sung ngoại lệ riêng đối với khách sạn 3 sao tại khu vực đô thị đặc thù.			1
145			Sửa đổi, bổ sung	Kiến nghị rà soát các mô tả mang tính định tính Một số tiêu chí sử dụng từ ngữ mang tính cảm quan ("đẹp", "sang trọng", “thuận lợi"), khó áp dụng trong đánh giá thực tế. Kiến nghị chuyển	9	2	0			Bảo lưu. Giữ một số tiêu chí định tính về kiến trúc, chất lượng trang thiết bị; chưa bổ sung hệ		1	

				sang mô tả định lượng hơn hoặc đưa vị dụ minh họa để đam bảo thống nhất khi thẩm định						thống ngưỡng lượng hóa cho tất cả tiêu chí.			
146			Sửa đổi, bổ sung	Cần xem xét lại quy định về sân bãi đậu xe của khách tại khách sạn. Hiện nay và về lâu dài khi đô thị phát triển việc có sân bãi đậu xe ô tô là rất khó khăn nhất là các khách sạn ở trung tâm.	9	2	0			Tiếp thu. Đã bổ sung ngoại lệ không áp dụng yêu cầu đỗ xe ở khu vực hạn chế xe cơ giới và khu dành riêng cho đi bộ (chú thích 3 Bảng 1).	1		
147			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị xem lại, tiêu chuẩn có bể bơi đối với khách sạn 4 sao không nên là tiêu chuẩn bắt buộc vì hiện nay một số khách sạn có các dịch vụ khác chăm sóc sức khỏe rất tốt.	8	2	0			Tiếp thu. Đã bổ sung chú thích (6), cho phép xem xét không áp dụng bể bơi đối với khách sạn 4 sao đủ điều kiện chất lượng tại đô thị khống chế chiều cao.	1		
148			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị có các tiêu chuẩn cụ thể hơn, cao hơn về bảo vệ môi trường, Du lịch Xanh để các khách sạn phấn đấu tạo ra một bước tiến bộ mới trongc bảo vệ môi trường Xanh, Sạch, Đẹp và vệ sinh an toàn thực phẩm.	9	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã có khái niệm khách sạn xanh và nhóm tiêu chí môi trường, nhưng chưa ban hành			1

										bộ tiêu chí định lượng xanh riêng trong tiêu chuẩn này.			
149			Sửa đổi, bổ sung	Điểm cho các tiêu chí đều là 1 điểm trong khi độ khó và giá trị của thiết bị/yêu cầu là rất khác nhau ví dụ: yêu cầu có giấy vệ sinh trong phòng vệsinh khu vực sảnh là 1 điểm trong khi yêu cầu về trang bị thang máy cho khách sạn từ 3-5 sao cũng là 1 điểm. Nên có các mức điểm khác nhau cho các yêu cầu khác nhau về độ khó và giá trị thiết bị.	9	2	0			Bảo lưu. Mục 6.1 tiếp tục quy định điểm 1 cho mỗi tiêu chí khuyến khích; không áp dụng trọng số khác nhau theo chi phí.		1	
150			Sửa đổi, bổ sung	Chỉ nên yêu cầu 90% các tiêu chí bắt buộc phải đạt thay vì 100% vì có những lý do khách quan mà khách sạn không thể đạt 100% tiêu chí này nhưng lại vượt trội ở những tiêu chí khác và vẫn được khách đánh giá cao. (Trong trường hợp này có thể tham khảo các trang đánh giá khách sạn do du khách đánh giá)	9	2	0			Bảo lưu. Mục 6.3 giữ nguyên tắc đạt 100% tiêu chí phải đạt; không điều chỉnh xuống 90%.		1	
151			Sửa đổi, bổ sung	Yêu cầu: “100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại”: Nên cân nhắc lại qui định 30% số buồng có cả bồn tắm lẫn cabin tắm vì	9	2	0			Bảo lưu. Giữ tỷ lệ 30% đối với khách sạn 5 sao, có ngoại lệ cho khách sạn được công nhận trước		1	

				các lý do sau: - Trong các thành phố thường có qui định nghiêm ngặt hạn chế về chiều cao và diện tích xây dựng nên diện tích phòng tắm để bố trí được cả bồn tắm và cabin là khó khăn, đặc biệt đối với các ks đã xây dựng từ những thời gian trước khi có qui định này. - Số lượng khách lưu trú có nhu cầu sử dụng bồn tắm không nhiều, chỉ đa số là khách Nhật hoặc khách nghỉ dưỡng						năm 2017 tại chú thích (5).			
152			Sửa đổi, bổ sung	Dịch vụ giải trí tại khách sạn 5* là bắt buộc. Vậy giải trí này là gì? Tại sao lại yêu cầu bắt buộc?	6	5	0			Tiếp thu. Tiếp tục có yêu cầu hoạt động giải trí và định nghĩa phạm vi hoạt động tại mục 4.3.13; các tiêu chí áp dụng theo hạng sao.	1		
153			Sửa đổi, bổ sung	Yêu cầu đối với nhân lực: - Với những người quản lý đã có kinh nghiệm làm việc 3-4 năm trên vị trí quản lý tại các khách sạn 4-5 sao do các tập đoàn lớn có tiếng của nước ngoài quản lý thì không nên đưa tiêu chí có bằng đại học hoặc bồi dưỡng quản lý cơ sở lưu trú du lịch vì trên thực tế có những tổng quản lý khách	6	5	0			Bảo lưu. Giữ phân cấp yêu cầu trình độ đào tạo, kinh nghiệm và chứng chỉ theo từng nhóm vị trí, hạng sao tại Bảng 1, mục 4.		1	

				sạn ở các khách sạn cao cấp không có bằng đại học nhưng có kinh nghiệm làm tổng quản lý đến trên 10 năm tại những khách sạn lớn (4-5*) trên thế giới và họ quản lý khách sạn rất tốt.									
154			Sửa đổi, bổ sung	Yêu cầu đối với nhân lực: - Với những trưởng bộ phận có kinh nghiệm 4-5 năm trên cương vị này tại các khách sạn 4-5 sao do các tập đoàn nước ngoài danh tiếng quản lý nên không bắt buộc tiêu chuẩn học cao đẳng nghề/chứng chỉ nghề. Vì các lý do sau: + Trong quá trình làm việc họ đã được đào tạo tại chỗ và có kinh nghiệm thực tế làm việc. Trên thực tế, ở các khách sạn do các tập đoàn quốc tế quản lý đều có qui định rất rõ ràng về việc đào tạo nhân viên trong quá trình làm việc. Qui định này được cụ thể bằng số giờ đào tạo bắt buộc trong năm. Ngoài những khóa học của tập đoàn các nhân viên còn phải được đào tạo mỗi ngày bởi các quản lý cấp cao hơn trong khách sạn về nhiều lĩnh vực, đặc biệt là lĩnh vực họ làm việc.	6	4	1	Nguyễn Quang, LCH Khách sạn VN	Nên quy định các chứng chỉ tương đương	Bảo lưu. Giữ các yêu cầu trình độ với trưởng bộ phận ở Bảng 1, mục 4; chưa miễn hoàn toàn bằng cấp trên cơ sở kinh nghiệm.		1	
155			Sửa	Yêu cầu đối với nhân lực: +	6	4	1	Nguyễn	Nên quy định	Bảo lưu. Tiếp		1	

			đổi, bổ sung	Có những vị trí như bếp trưởng họ được đào tạo qua các trường nghề, trung cấp (không phải cao đẳng) nhưng trong quá trình làm việc tại các khách sạn quốc tế, họ học trong thực tiễn và tích lũy kinh nghiệm để được nâng dần trong cấp bậc quản lý và đảm bảo tốt nhiệm vụ, vị trí quản lý. - Nhân viên phục vụ: Với những nhân viên có kinh nghiệm 4-5 năm tại các khách sạn 4-5 sao do các tập đoàn nước ngoài danh tiếng quản lý nên không bắt buộc tiêu chuẩn chứng chỉ nghề vì: + Họ được đào tạo trong quá trình làm việc như đã nêu trên + Thực tế hiện nay rất khó tuyển dụng nhân viên khách sạn, đặc biệt là nhân viên buồng, phục vụ … nên khách sạn phải tự đào tạo ban đầu và chỉ chấp nhận khi họ đạt yêu cầu làm việc.				Quang, LCH Khách sạn VN	các chứng chỉ tương đương	tục giữ yêu cầu về trình độ và nghiệp vụ đối với các chức danh tại Bảng 1, mục 4; chưa có miễn trừ chung cho bếp trưởng.			
156			Sửa đổi, bổ sung	Lý do: Mục 6.1 quy định tiêu chí phải đạt là (X) 11, nhưng Phụ lục A lại hướng dẫn: "Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu ()"*12. Việc sử dụng đồng thời X và (*) cho tiêu chí bắt buộc có thể gây nhầm lẫn trong quá trình thẩm định. Giải pháp	9	2	0			Tiếp thu. Mục 6.1 đã làm rõ: tiêu chí phải đạt đánh dấu (X), tiêu chí khuyến khích được chấm 1 điểm nếu đạt.	1		

				đề xuất: Thống nhất chỉ sử dụng một ký hiệu duy nhất (ví dụ: chỉ dùng * hoặc chỉ dùng X) cho tiêu chí phải đạt trong toàn bộ tiêu chuẩn và giải thích rõ ràng ngay từ Mục 6.1.									
157				Bổ sung tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về phòng, chống tác hại của thuốc lá" cho tất cả các hạng ở mục 5.1 Bảo vệ môi trường (tại Bảng 1). Đồng thời, bổ sung tiêu chí "Thực hiện tốt các quy định về phòng, chống tác hại của thuốc lá" cho tất cả các hạng và đối với tất cả các loại hình khách sạn ở mục 5.1 Bảo vệ môi trường (tại Phụ lục A) với dấu (*).	7	4	0			Tiếp thu. Đã bổ sung yêu cầu biển cấm hút thuốc lá tại Bảng 1, mục 5.3.	1		
158			Sửa đổi, bổ sung	1. VỀ YÊU CẦU QUY TRÌNH – SOP (RẤT MẠNH, NHƯNG DỄ GÂY QUÁ TẢI) • Rất nhiều yêu cầu đòi hỏi SOP bằng văn bản cho từng tình huống nhỏ VIP, overbooking, sự cố bể bơi, khiếu nại, thuê ngoài, đặt phòng, trả phòng, ăn uống… • Điều này: Phù hợp với Accor, Marriott, IHG (đã có SOP toàn cầu) nhưng không thực tế với khách sạn độc lập 4–5 sao tại địa phương. Tiêu chuẩn quốc gia không nên biến	9	1	1	Nguyễn Quang, LCH Khách sạn VN	SOP do những tình huống thường xuyên là cần thiết nên phải văn bản hóa	Bảo lưu. Giữ nhiều yêu cầu quy trình bằng văn bản tại mục 4.3 nhằm đánh giá tính nhất quán dịch vụ; chưa thay bằng cơ chế áp dụng riêng theo quy mô khách sạn.		1	

				thành “audit manual của tập đoàn quốc tế”. Kiến nghị: Phân loại rõ: • SOP bắt buộc (an toàn, PCCC, vệ sinh, dữ liệu cá nhân). • SOP định hướng (VIP, trải nghiệm, cá nhân hóa). Chấp nhận: SOP ở mức khung nguyên tắc + minh chứng thực hành, không nhất thiết chi tiết hóa bằng văn bản.									
159			Sửa đổi, bổ sung	VỀ NHÂN SỰ & NĂNG LỰC PHỤC VỤ (ĐÚNG TINH THẦN, CHƯA ĐÚNG THỊ TRƯỜNG) Thực tế 4–5 sao tại Việt Nam: Khó khăn lớn nhất là biến động nhân sự cao, thiếu nhân sự giỏi ngoại ngữ, đa kỹ năng. Ngay cả resort 5 sao vẫn phụ thuộc nhân sự địa phương, phải đào tạo “vừa làm vừa học” Vấn đề trong Dự thảo: • Kỳ vọng nhân viên. • Giao tiếp đa ngôn ngữ. • Hiểu đầy đủ dịch vụ, điểm đến, SOP, xử lý khủng hoảng. • Điều này đúng về lý tưởng, nhưng: • Không có cơ chế đánh giá linh hoạt theo vùng/đối tượng khách. Tiêu chuẩn đang đánh giá “con người lý tưởng”, không phải “hệ thống hỗ trợ con người”. Kiến nghị: Với 4–5 sao: • Đánh giá năng lực đội ngũ	8	3	0			Bảo lưu. Giữ yêu cầu nhân lực và trình độ tương ứng từng hạng sao tại Bảng 1, mục 4; chưa thiết kế một phương pháp thay thế toàn bộ bằng đánh giá năng lực thực hành.		1	

				tổng thể, không cá nhân hóa từng vị trí. • Bù trừ bằng công nghệ, hệ thống thông tin nội bộ, đào tạo tại chỗ.								
160			Sửa đổi, bổ sung	VỀ TRẢI NGHIỆM KHÁCH HÀNG – NGUY CƠ "ĐỒNG PHỤC HÓA CẢM XÚC" Thực tế quản trị trải nghiệm: • Khách 5 sao: Không cần "đầy đủ dịch vụ", cần dịch vụ đúng lúc – đúng cách – không làm phiền. • Trải nghiệm cao cấp là: Tối giản nhưng tinh tế, không máy móc. Vấn đề trong Dự thảo: • Quy định quá nhiều: Phải thông tin, phải giới thiệu, phải cung cấp, phải ghi nhận. • Nguy cơ: Nhân viên làm đúng chuẩn nhưng làm khách mệt, trải nghiệm bị "hành chính hóa". 5 sao không phải là "làm nhiều hơn", mà là "làm ít hơn nhưng đúng hơn". Kiến nghị: Với 5 sao: • Cho phép linh hoạt trong cách cung cấp dịch vụ. • Đánh giá dựa trên kết quả trải nghiệm (feedback, tỷ lệ quay lại) thay vì checklist hành vi.	7	3	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Dự thảo có chỉnh lý mô tả chất lượng phục vụ, nhưng vẫn giữ một số tiêu chí về quy trình phục vụ buồng theo từng hạng sao.			1
161			Sửa đổi, bổ sung	VỀ CƠ SỞ VẬT CHẤT – CHUẨN HÓA VÀ BẢN SẮC Thực tế: Nhiều khách sạn 5 sao thành công hông	6	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Bảng			1

				theo chuẩn kiến trúc phổ thông mà mạnh về bản sắc địa phương – di sản – thiên nhiên. Tiêu chuẩn quốc gia nên đánh giá chất lượng, không nên chuẩn hóa thẩm mỹ. Kiến nghị: Ngoại lệ có kiểm soát đối với khách sạn mang giá trị văn hóa – di sản – sinh thái.						1 tiếp tục quy định yêu cầu thiết kế, kiến trúc và trang thiết bị theo hạng sao, đồng thời có chú thích cho công trình kiến trúc đặc biệt.			
162			Sửa đổi, bổ sung	VỀ TÍNH KHẢ THI & CHI PHÍ ẨN (ĐIỂM NGHẼN LỚN NHẤT) Thực tế tài chính: • 4–5 sao hiện nay: Chịu áp lực chi phí rất lớn (nhân sự, năng lượng, OTA, bảo trì). Vấn đề: • Dự thảo chưa đánh giá đầy đủ chi phí tuân thủ. Nguy cơ: • Khách sạn đạt sao nhưng lỗ vận hành. • Sao cao nhưng chất lượng thực giảm. Tiêu chuẩn không nên đẩy khách sạn vào tình trạng "đạt chuẩn nhưng không sống được". Kiến nghị: • Đánh giá tác động chi phí. • Lộ trình áp dụng theo giai đoạn. • Thí điểm trước với nhóm khách sạn 5 sao lớn.	7	3	0			Bảo lưu. Đã điều chỉnh một số yêu cầu và có ngoại lệ riêng; không bổ sung cơ chế miễn trừ chi phí chung cho mọi khách sạn.		1	
163			Sửa đổi, bổ sung	Mục 2, thuật ngữ và định nghĩa xem xét bổ sung diễn giải đầy đủ, rõ ràng hơn các thuật ngữ, định nghĩa về hệ thống khách sạn VD, thuật ngữ khách sạn: Khách sạn	8	3	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã bổ sung một số thuật ngữ, định			1

				là một loại hình cơ sở lưu trú được xây dựng thành khối, đảm bảo chất lượng về CSVC, trang thiết bị tiện nghi và các dịch vụ phục vụ khách lưu trú. Tương tự với khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn nổi, khách sạn bên đường...						nghĩa tại mục 2, nhưng chưa diễn giải mọi thuật ngữ hệ thống được kiến nghị.			
164			Sửa đổi, bổ sung	Các tiêu chí liên quan phục vụ người theo các tín ngưỡng, tôn giáo chưa được đề cập cụ thể trong dự thảo tiêu chuẩn quốc gia.	8	2	1	Nguyễn Quang, LCH Khách sạn VN	Chỉ nên định hướng, không nên chi tiết quá	Bảo lưu. Mục 2.12 đã có thuật ngữ dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo; chưa đưa đủ các nhóm yêu cầu phục vụ theo mọi tín ngưỡng.		1	
165			Sửa đổi, bổ sung	Phần 3: Phân loại, xếp hạng khách sạn - Bổ sung phân loại resort riêng, trọng số 10-15% cho không gian xanh (lý do: 60% 5 sao là resort; giải pháp: tham chiếu AAA). - Bổ sung tiêu chí phân biệt rõ giữa khách sạn vận hành theo thương hiệu quốc tế và khách sạn độc lập trong cùng hạng sao. Lý do: Thực tế cho thấy khách sạn thuộc tập đoàn quốc tế chịu sự kiểm soát chất lượng kép (TCVN và tiêu chuẩn tập đoàn), trong khi khách sạn độc lập chỉ áp dụng TCVN, dẫn	7	3	0			Bảo lưu. Mục 3.1 vẫn có 04 loại hình khách sạn, Bảng 1 có một số yêu cầu riêng cho resort; chưa áp dụng trọng số 10–15% không gian xanh.		1	

				đến chênh lệch về hệ thống quản trị và trải nghiệm dù cùng hạng sao. Giải pháp: Xem xét bổ sung tiêu chí cộng điểm hoặc ghi chú phân loại bổ sung (ví dụ: "4 sao – vận hành theo thương hiệu quốc tế") để tăng tính minh bạch cho du khách và công tác quản lý.									
166			Sửa đổi, bổ sung	Phần 4: Yêu cầu chung / yêu cầu cụ thể - Thêm công nghệ số bắt buộc cho 4-5 sao (app, IoT; lý do: 81% du khách dùng AI; giải pháp: ISO 22483). - Bổ sung Yêu cầu về năng lực quản trị rủi ro và xử lý khủng hoảng; Đối với khách sạn 4–5 sao phải có kế hoạch quản trị rủi ro và quy trình ứng phó khủng hoảng (dịch bệnh, sự cố an toàn, truyền thông).Lý do: Sau COVID-19 và các sự cố truyền thông trong ngành du lịch, năng lực quản trị rủi ro trở thành yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến an toàn khách và uy tín điểm đến. Giải pháp: Quy định mức độ tối thiểu (có văn bản, có phân công trách nhiệm), không yêu cầu mô hình phức tạp; tham chiếu thông lệ quản trị của các tập đoàn khách sạn	9	2	0			Bảo lưu. Dự thảo có thuật ngữ buồng thông minh ở mục 2.8 và yêu cầu internet, nhưng không bắt buộc mọi khách sạn 4–5 sao triển khai ứng dụng, IoT.		1	

				quốc tế.									
167			Sửa đổi, bổ sung	Mục 4.3 – Dịch vụ phục vụ khách: Bổ sung yêu cầu khách sạn phải có cơ chế tiếp nhận, phản hồi và xử lý ý kiến khách hàng bằng văn bản hoặc nền tảng số. Lý do: Hiện nay việc xử lý phản ánh của khách còn mang tính tự phát, chưa được chuẩn hóa; trong khi phản hồi khách hàng là một chỉ báo quan trọng về chất lượng dịch vụ. Giải pháp:Cho phép linh hoạt hình thức (email, ứng dụng, nền tảng OTA), nhưng yêu cầu có quy trình và thời gian phản hồi rõ ràng	9	2	0			Tiếp thu. Mục 4.3.3.e đã nêu việc tiếp nhận và xử lý góp ý, khiếu nại, cùng đường dây nóng ở mục 4.3.2.	1		
168				Mục 4.3.6 Dịch vụ đặt phòng: Hiện chuẩn hầu hết các khách sạn 5* quốc tế đều có giờ nhận phòng tiêu chuẩn là 15 giờ, vì vậy đề xuất điều chỉnh Khách sạn phải xác định và thông báo rõ với khách thời gian nhận phòng sớm nhất, thời gian này không nên muộn hơn 15:00 (3 giờ chiều).	8	2	0			Tiếp thu. Đã điều chỉnh giờ nhận phòng sớm nhất theo hướng không nên muộn hơn 15 giờ tại mục 4.3.4.	1		
169				Phần 5: Tăng điểm an toàn thực phẩm lên 10% (lý do: hậu COVID; giải pháp: HACCP).	9	2	0			Bảo lưu. Mục 6.1 tiếp tục chấm 1 điểm cho mỗi tiêu chí khuyến khích; không thiết lập trọng		1	

										số 10% riêng cho an toàn thực phẩm.			
170			Sửa đổi, bổ sung	Bảng 1 – Tiêu chí xếp hạng sao mục trong buồng ngủ 4 – 5 sao: - Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ (áp dụng đối với khách sạn). Nên bổ sung thêm mục phần sàn chất liệu cao cấp, phù hợp với kiến trúc, chủ đề từng khách sạn - Hệ thống camera trong phòng họp, Hệ thống camera trong phòng hội thảo, Hệ thống camera trong phòng hội nghị: Các phần hệ thống camera này nên bỏ vì không phù hợp với nhu cầu sự kiện - Thảm trải phòng họp, Thảm trải phòng hội thảo, Thảm trải phòng hội nghị: Nên điều chỉnh thành thiết kế đẳng cấp, phù hợp tiêu chuẩn 4-5 sao khách sạn - Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước. Nên điều chỉnh bỏ vì phụ thuộc vào hạ tầng nước, sẽ điều chỉnh khi hạ tầng nước đồng bộ. Các nước mà khách uống hiện tại đều dung các nước đóng chai đủ tiêu chuẩn, có thể bắt buộc khách sạn 5 sao dung chai nước thủy tinh. - Hiện các nước	9	2	1	Nguyễn Quang, LCH Khách sạn VN	GM cân nhắc vì liên quan đến hiệu quả quản lý vận hành của chủ đầu tư, hay chỉ nên tiết chế số lượng người nước ngoài để phát triển nội lực	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát các vật liệu, nội thất buồng ngủ tại Bảng 1, mục 2.2; một số phương án được thể hiện linh hoạt theo hạng sao.			1

				ASEAN trong khu vực đã yêu cầu đưa các Tổng Giám Đốc (GM) là người trong nước vào vận hành các khách sạn, phần này đề xuất cần đưa vào dự thảo để có thể tạo nguồn, nâng cao kỹ năng quản lý và phát triển du lịch Việt Nam trong tương lai mà không phụ thuộc người nước ngoai cho các vị trí quan trọng. Nhất là tình hình khan hiếm nguồn nhân lực chất lượng cao trong nghành. Nên phần người quản lý xem xét đưa phần bắt buộc dùng người Việt Nam (với các khách sạn hàng cao cấp thì ít nhất phó tổng giám đốc cũng phải là người Việt Nam quản lý									
171			Sửa đổi, bổ sung	Ở Phụ lục A: đề nghị rà soát lại hướng dẫn tại nội dung đánh giá, chấm điểm. Tại nội dung này hiện được chia thành 2 cột, trong đó một cột hướng dẫn đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*) và cột còn lại hương dẫn cho điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*). Tuy nhiên, tại nội dung tiêu chí thì không có tiêu chí nào được đánh dấu (*) cả. Xem xét lại việc đặt tên phụ lục. Nếu chỉ có 1 phụ	8	3	0			Tiếp thu. Đã làm rõ việc đánh dấu (X) và tính điểm 1 ở mục 6.1; Phụ lục A là bảng tiêu chí chấm điểm.	1		

				lục thì không cần đặt là phụ lục A.									
172			Sửa đổi, bổ sung	Hiện nay, các cơ sở lưu trú có chất lượng tốt được xây dựng mới khá nhiều, tuy nhiên lại hạn chế về bố trí khu vực nhà hàng ăn uống, khách ít có nhu cầu ăn uống tại cơ sở lưu trú. Để tạo điều kiện cho các cơ sở lưu trú du lịch, kính đề nghị Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam xem xét bỏ quy định bắt buộc (dấu X) về việc phải có nhà hàng hoặc khu vực phục vụ ăn uống đối với hạng khách sạn 1 sao và 2 sao. Hoặc chuyển tiêu chí này từ "Bắt buộc" sang "Khuyến khích (chấm điểm)". Điều này giúp các cơ sở lưu trú nhỏ tối ưu diện tích để đầu tư vào chất lượng phòng, phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng hiện nay (ít ăn tại khách sạn hạng nhỏ), việc dành diện tích cho nhà hàng (thường xuyên vắng khách) gây lãng phí tài nguyên và tăng chi phí vận hành không cần thiết (nhân sự bếp, bảo quản thực phẩm, vệ sinh an toàn thực phẩm) đồng thời giúp các doanh nghiệp giảm bớt các thủ tục về vệ sinh ATTP nếu không	10	1	0			Bảo lưu. Bảng 1 vẫn quy định yêu cầu nhà hàng và khu phục vụ theo hạng sao, có một số điều chỉnh linh hoạt nhưng chưa miễn toàn bộ.		1	

				thực sự kinh doanh ăn uống.									
173			Sửa đổi, bổ sung	Hiện nay, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1616/QĐ-TTg ngày 28/7/2025 về việc phê duyệt phương án cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh thuộc phạm vi quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch năm 2025. Trong đó, các thủ tục công nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch từ 1-5 sao đã được phê duyệt phương án cắt giảm thành phần hồ sơ, rút ngắn thời gian giải quyết và giảm lệ phí thẩm định nhằm khuyến khích doanh nghiệp chủ động đăng ký xếp hạng, nâng cao chất lượng dịch vụ theo quy định của Luật Du lịch. Tuy nhiên, trên thực tế, việc doanh nghiệp chủ động đăng ký xếp hạng còn hạn chế; công tác xử lý tình trạng quảng cáo mạo nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch, đặc biệt trên các nền tảng OTA vẫn còn gặp nhiều khó khăn. Một trong những nguyên nhân là một số tiêu chuẩn xếp hạng còn mang tính hình thức, chưa sát thực tiễn,	10	1	0			Bảo lưu. Ghi nhận kiến nghị giảm điều kiện kinh doanh; dự thảo vẫn quy định tiêu chí kỹ thuật phục vụ xếp hạng, không đặt ra thủ tục hành chính riêng.		1	

				gây khó khăn cho doanh nghiệp trong quá trình tiếp cận và thực hiện. Vì vậy, đề nghị hệ thống tiêu chuẩn xếp hạng sau khi sửa đổi cần được xây dựng theo hướng cởi mở, linh hoạt, sát thực tiễn, tránh đặt ra các yêu cầu mang tính hình thức, phức tạp hoặc khó khả thi. Việc hoàn thiện theo hướng này sẽ tạo điều kiện thuận lợi để doanh nghiệp tham gia đăng ký công nhận hạng; đồng thời góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước, từng bước khắc phục tình trạng quảng cáo sai hạng, mạo nhận hạng cơ sở lưu trú du lịch trên thị trường.								
174			Sửa đổi, bổ sung	Về phân loại khách sạn Hiện tại, dự thảo tiếp tục phân loại khách sạn thành 04 loại hình: Khách sạn (Hotel), Khách sạn nghỉ dưỡng (Resort), Khách sạn bên đường (Motel), Khách sạn nổi (Floating Hotel). Qua thực tiễn quản lý, đề nghị: Xem xét loại bỏ loại hình Khách sạn bên đường (Motel) do không còn phù hợp với thực tế tại Việt Nam; các cơ sở gắn biển "Motel" hiện nay chủ yếu	11	0	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Giữ 04 loại hình tại mục 3.1 nhưng đã chỉnh lý khái niệm khách sạn nghỉ dưỡng và yêu cầu theo loại hình ở Bảng 1.			1

				là nhà nghỉ, nhà trọ, không đúng với bản chất loại hình theo tiêu chuẩn. - Bổ sung một số loại hình mới, cụ thể: + Khách sạn Boutique: quy mô nhỏ, thiết kế đặc sắc, chú trọng trải nghiệm cá nhân. + Khách sạn tĩnh dưỡng/Chăm sóc sức khỏe (Retreat/Wellness): tập trung phục hồi sức khỏe, thiền, yoga...; có đặc thù riêng về không gian, tiện ích, dịch vụ, khác biệt so với resort thông thường. Việc bổ sung và điều chỉnh loại hình sẽ góp phần phản ánh đúng thực tiễn phát triển, tạo thuận lợi cho công tác xếp hạng và quản lý.									
175			Sửa đổi, bổ sung	Đối với một số tiêu chí hiện đang quy định bắt buộc như khách sạn 2 sao phải có 01 nhà hàng, khách sạn 3 sao phải có quầy bar và 01 phòng họp 30 ghế, đề nghị cơ quan soạn thảo nghiên cứu điều chỉnh thành tiêu chí khuyến khích. Việc này nhằm bảo đảm phù hợp với thực tiễn đầu tư, kinh doanh, tránh lãng phí nguồn lực do doanh nghiệp phải đầu tư để đáp ứng điều kiện xếp hạng nhưng không có nhu cầu hoặc không khai thác trong quá trình hoạt	9	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát một số điều kiện nhà hàng, quầy bar, bếp theo hạng sao; chưa chuyển toàn bộ tiêu chí bắt buộc theo đề xuất.			1

				động									
176			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị Ban soạn thảo nghiên cứu bổ sung nhóm tiêu chí khuyến khích (cộng điểm) nhằm ghi nhận các yếu tố vượt trội, tạo động lực cho doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ, đổi mới mô hình kinh doanh và phát triển bền vững, cụ thể: a) Trải nghiệm khách hàng - Cung cấp dịch vụ cá nhân hóa, sản phẩm, dịch vụ mang tính độc đáo, khác biệt; - Đánh giá, phản hồi tích cực của khách hàng trên các nền tảng uy tín; - Khu vực lễ tân có trang bị trạm sạc điện thoại/thiết bị dì động phục vụ khách lưu trú; - Có quy định hoặc khuyến nghị về thời gian xử lý thủ tục check-in/check-out nhằm nâng cao chất lượng phục vụ. b) Môi trường và phát triển bền vững - Thực hiện các giải pháp tiết kiệm năng lượng, tiết kiệm nước, sử dụng năng lượng tái tạo; - Sử dụng vật liệu, bao bì sinh học cho amenities trong phòng và sản phẩm take- away (thay thế dần vật liệu giấy/nhựa truyền thống); - Có chứng nhận xanh, tiêu chuẩn môi	8	3	0			Bảo lưu. Phụ lục A tiếp tục có tiêu chí khuyến khích tính điểm, nhưng không bổ sung nhóm cộng điểm đặc biệt tách riêng theo đề xuất.		1	

				trường, hoặc chương trình vận hành thân thiện môi trường. c) Bản sắc văn hóa và giá trị địa phương - Thiết kế kiến trúc, nội thất mang đặc trưng văn hóa địa phương; - Ưu tiên sử dụng sản phẩm, nguyên liệu, dịch vụ của địa phương, góp phần phát triển kinh tế cộng đồng. d) Ứng dụng chuyển đổi số và công nghệ - Triển khai check-in/check-out không tiếp xúc, tự động hoặc trực tuyến; - Ứng dụng hệ thống quản lý vận hành tổng thể (đặt phòng, dịch vụ, doanh thu, nhân sự); - Phát triển smart-room, thanh toán không tiền mặt, bảo mật dữ liệu khách hàng; - Ứng dụng AI trong chăm sóc khách hàng và vận hành ; - Thay thế tài liệu giấy bằng in-house movie/TV, Smart TV đa chức năng, cập nhật các thông tin tại điểm đến, dịch vụ cơ sở, QR code, nền tàng số để cung cấp thông tin cho khách lưu trú.									
178			Sửa đổi, bổ sung	Tại mục 4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, đề nghị Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam, cơ quan chủ trì soạn thảo, nghiên cứu điều chỉnh quy	9	1	0			Bảo lưu. Vẫn giữ một số tiêu chí kinh nghiệm, ngoại ngữ, trình độ tại Bảng 1,		1	

				định theo các phương án như sau: - Thứ nhất: hướng giao quyền chủ động và trách nhiệm cho Chủ cơ sở lưu trú du lịch, cụ thể: Không quy định cứng bắt buộc về trình độ chuyên môn, chứng chỉ nghề đối với từng vị trí trưởng bộ phận và nhân viên trong tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn; Chủ cơ sở lưu trú lịch chịu trách nhiệm tổ chức, bố trí nhân sự phù hợp, đảm bảo chất lượng dịch vụ tương ứng với hạng khách sạn đã đăng ký và được công nhận; Cơ quan quản lý nhà nước thực hiện kiểm tra, đánh giá thông qua chất lượng dịch vụ thực tế, mức độ hài lòng của khách du lịch và việc duy trì tiêu chuẩn hạng thay vì kiểm tra hồ sơ bằng cấp, chứng chỉ của cá nhân. Lý do: Từ thực tiễn quản lý tại địa phương, quy định về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ phát sinh nhiều khó khăn trong quá trình áp dụng, do nguồn nhân lực du lịch còn hạn chế, không đồng đều về đào tạo, trong khi nhiều lao động có kinh nghiệm thực tiễn lâu năm, giao tiếp tốt với người nước ngoài nhưng chưa được cấp						mục 4.1; chưa bỏ toàn bộ như đề nghị.			

				chứng chỉ theo quy định. Việc điều chỉnh theo hướng trên sẽ tăng tính linh hoạt, phù hợp thực tiễn địa phương, đồng thời vẫn đảm bảo mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ. - Thứ hai: Đối với các chứng chỉ nghề, chứng nhận trình độ chuyên môn nghiệp vụ của các trưởng bộ phận và nhân viên phục vụ đề nghị công nhận đối với các chứng chỉ nghề, chứng nhận do các tổ chức, tập đoàn khách sạn lớn trong và ngoài nước đào tạo. Lý do nhiều cơ sở lưu trú do tập đoàn khách sạn lớn trong và ngoài nước vận hành nên quy trình đào tạo thường phù hợp, đáp ứng theo tiêu chuẩn thực tế của các tập đoàn đề ra.									
179			Sửa đổi, bổ sung	Bảng 1 Tiêu chí xếp hạng: Phần 4.1: Trình độ chuyên môn, ngoại ngữ: Đề nghị bỏ: Đối với khách sạn hạng 2 sao: Đề nghị bỏ phần: 1 năm kinh nghiệm đối với người quản lý, trưởng bộ phận. Đối với khách sạn hạng 3 sao, 4 sao: Đề nghị bỏ phần: 2 năm kinh nghiệm đối với người quản lý, trưởng bộ phận. Đối với khách sạn hạng 5 sao: Đề nghị bỏ phần: 3 năm kinh	10	1	0			Bảo lưu. Giữ tiêu chí thiết bị phơi quần áo tại Bảng 1, mục 2.2, không xóa hoàn toàn.		1	

				nghiệm đối với người quản lý, trưởng bộ phận.									
180			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị bỏ tiêu chí khuyến khích "dây phơi quần áo" đối với khách sạn 5 sao. Lý do: Tiêu chí trên không phù hợp với định hướng thiết kế, tiêu chuẩn thẩm mỹ và trải nghiệm dịch vụ của khách sạn hạng 5 sao, vốn ưu tiên không gian khép kín, tỉnh gọn, sang trọng và các giải pháp sấy – giặt chuyên nghiệp.	9	2	0			Tiếp thu. Dự thảo lần 4 không còn ghi tiêu chí gạt tàn nếu phòng cho phép hút thuốc ở Bảng 1; bổ sung biển cấm hút thuốc tại mục 5.3.	1		
			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị bỏ tiêu chí bắt buộc "Gạt tàn nếu phòng cho phép hút thuốc" đối với hạng khách sạn từ 1-5 sao; thay thế bằng việc bố trí " tờ rơi, tập gấp tuyên truyền cấm hút thuốc lá trong phòng ngủ". Lý do: Hiện nay đã có tiêu chí bắt buộc bố trí khu vực riêng cho phép hút thuốc trong khách sạn; đồng thời, Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá đã quy định rõ các hành vi bị cấm và chế tài xử phạt đối với hành vi hút thuốc lá trong phòng nghỉ. Do đó, việc yêu cầu trang bị gạt tàn trong phòng ngủ không còn phù hợp với định hướng hạn chế hút thuốc, bảo vệ sức khỏe du khách và môi trường lưu trú.	9	2	1	Nguyễn Kim Yến, Khách sạn Legacy HN	Phòng ngủ cũng được tính là khu vực hút thuốc riêng, do đó nên giữ tiêu chí bắt buộc “Phải có gạt tàn trong phòng hút thuốc”	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Ý kiến bổ sung trong cùng nhóm số 180. Dự thảo lần 4 không còn ghi tiêu chí gạt tàn nếu phòng cho phép hút thuốc ở Bảng 1; bổ sung biển cấm hút thuốc tại mục 5.3. Cần đối chiếu riêng nội dung đại biểu bổ sung khi chốt phương án.			1

181			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị bổ sung tiêu chí bắt buộc "Cửa thoát hiểm chống cháy" đối với hạng khách sạn từ 1-5 sao. Lý do: Đây là yêu cầu bắt buộc trong thiết kế, xây dựng và đưa công trình vào sử dụng theo quy định tại Nghị định số 136/2020/ND-CP của Chính phủ và Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 06:2022/BXD về an toàn cháy cho nhà và công trình ban hành kèm theo Thông tư số 06/2022/TT-BXD của Bộ Xây dựng. Việc bổ sung tiêu chí nhằm bảo đảm an toàn tính mạng, tài sản của du khách và phù hợp với hệ thống quy chuẩn, tiêu chuẩn pháp luật hiện hành.				Phan Thị Hải, Quỹ Phòng bênh, Bộ Y tế	Cum từ "phòng cho phép hút thuốc" là khái niệm chưa chính xác. Theo Luật PCTH thuốc lá chỉ quy định "Nơi dành riêng cho người hút thuốc là gắn với các điều kiện chặt chẽ về tính riêng biệt, thông khí riêng, biển báo, vật dụng chứa đầu mẩu và tàn thuốc lá, thiết bị phòng cháy, chữa cháy. Nếu quy định như dự thảo hiện tại có thể được hiểu là khách sạn được xác định một số buồng lưu trú là "phòng cho phép hút thuốc" và bố trí gạt tàn trong các buồng đó là không phù hợp. Do vây, đề nghị ban soạn thảo bỏ tiêu chí này tại các mục tương ứng.	Tiếp thu. Bảng 1, mục 2.3 có tiêu chí cửa thoát hiểm chống cháy; yêu cầu bảo đảm an toàn còn được nêu ở mục 5.3.	1		
			Sửa	Đề nghị bỏ tiêu chí bắt	7	1	3	Nguyễn	Không bắt buộc	Tiếp thu một			1

			đổi, bổ sung	buộc "Phục vụ ăn sáng đối với khách sạn hạng 1 sao". Lý do: Tại nhóm tiêu chí về nhà hàng, quầy bar, bếp, không quy định bắt buộc khách sạn hạng 1 sao phải có các hạng mục này. Do đó, việc yêu cầu bắt buộc phục vụ ăn sáng đối với khách sạn hạng 1 sao chưa bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất giữa các nhóm tiêu chí, đồng thời không phù hợp với quy mô, mô hình kinh doanh của loại hình lưu trú hạng thấp.				Kim Thoa, Sở VHTTDL Hải Phòng Dương Thị Hải Yến, HHDL Hải Phòng Vũ Thị Hạnh, HHDL Hải Phòng	vì vốn đầu tư lớn	phần/chỉnh lý theo phương án khác. Ý kiến bổ sung trong cùng nhóm số 181. Bảng 1, mục 2.3 có tiêu chí cửa thoát hiểm chống cháy; yêu cầu bảo đảm an toàn còn được nêu ở mục 5.3. Cần đối chiếu riêng nội dung đại biểu bổ sung khi chốt phương án.			
182			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị làm rõ cách đánh giá đối với tiêu chí “sử dụng tin học văn phòng" của các trưởng bộ phận. Lý do: Hiện nay chưa có hướng dẫn cụ thể về mức độ, phạm vi kỹ năng hoặc hình thức đánh giá đối với tiêu chí này, dẫn đến cách hiểu và áp dụng không thống nhất giữa các cơ sở trong việc xác định mức độ "sử dụng được" và "sử dụng tốt" tin học văn phòng. Việc làm rõ tiêu chí là cần thiết nhằm bảo đảm tính minh bạch, thống nhất và khả năng kiểm tra, đánh	7	4	0			Bảo lưu. Giữ tiêu chí tin học văn phòng theo nhóm chức danh ở Bảng 1, mục 4.1, chưa bổ sung hướng dẫn kiểm tra riêng.		1	

				giá trong quá trình thẩm định xếp hạng khách sạn.									
183			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị Quy định rõ tiêu chí "Chúng chỉ nghề du lịch quốc gia", kẹp gồm cơ sở đào tạo nghề đủ điều kiện được cấp chứng chỉ. Lý do: Hiện mà chua có hướng dẫn cụ thể hoặc danh mục các cơ sở đào tạo được phép cấp chứng chỉ nghề du lịch quốc gia, dẫn đến khó khăn, lúng túng trong công tác tiếp nhận, kiểm tra và thẩm định hồ sơ của cơ quan giải quyết thủ tục hành chính. Việc quy định rõ nội dung này là cần thiết nhằm bảo đảm tính thống nhất, minh bạch và thuận lợi trong quá trình áp dụng tiêu chí.	6	4	0	Nguyễn Kim Yến, KS Legacy HN	Không nhất thiết quy định năng lực sử dụng tin học VP qua bằng cấp, mà có thể đánh giá bằng kinh nghiệm làm việc	Tiếp thu. Mục 2.10 có định nghĩa chứng chỉ kỹ năng nghề du lịch quốc gia và xác định do cơ quan có thẩm quyền cấp; chưa liệt kê tên các cơ sở đào tạo cấp chứng chỉ.	1		
184			Sửa đổi, bổ sung	Đề nghị bổ sung tiêu chí: Thực hiện đầy đủ, đúng quy định chế độ bảo cáo thống kê du lịch; tích cực tham gia các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, hoạt động kích cầu du lịch, chương trình tuyên truyền, tập huấn, bồi dưỡng liên quan đến phát triển du lịch do cơ quan quản lý nhà nước mời tham gia. Lý do: Việc bổ sung tiêu chỉ này nhằm nâng cao tính tuân thủ pháp luật trong hoạt động du	9	2	0			Bảo lưu. Chưa bổ sung tiêu chí riêng về chế độ báo cáo thống kê du lịch trong Bảng 1; nội dung này thuộc hoạt động quản lý theo quy định.		1	

				lịch, bảo đảm nguồn thông tin thống kê đầy đủ, kịp thời phục vụ công tác quản lý, điều hành và hoạch định chính sách. Đồng thời, sự tham gia chủ động của các cơ sở lưu trú vào các hoạt động do cơ quan quản lý nhà nước tổ chức góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp và hiệu quả phối hợp giữa quản lý nhà nước với cơ sở kinh doanh du lịch, phù hợp với định hướng phát triển du lịch bền vững.								
185			Sửa đổi, bổ sung	Bộ Tiêu chuẩn này mới tập trung vào các yếu tố khách quan như cơ sở vật chất, trang thiết bị mà không chú trọng nhiều đến chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng, nên hầu hết các khách sạn chỉ đảm bảo đạt được tiêu chí cơ bản mà chưa quan tâm sâu vào nhu cầu và sự mong đợi cao hơn của khách hàng, đề nghị xem xét bổ sung.	11	0	0			Bảo lưu. Đã có nhóm tiêu chí dịch vụ và mức độ phục vụ (Bảng 1, mục 3), nhưng chưa chuyển toàn bộ sang thang đo mức hài lòng của khách.		1	
186			Sửa đổi, bổ sung	Dự thảo tiêu chuẩn còn chung chung, chưa có chỉ tiêu định lượng, như: tần suất kiểm tra, đánh giá; ngưỡng kỹ thuật hoặc căn cứ đối chiếu. Khó lượng hóa khi đánh giá, chấm	10	1	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã có thêm một số tiêu chí định lượng và quy			1

				điểm xếp hạng; dễ phát sinh cách hiểu và cách áp dụng khác nhau khi áp dụng						trình dịch vụ, nhưng chưa lượng hóa đầy đủ mọi mô tả định tính.			
187			Sửa đổi, bổ sung	Đối với các biện pháp quản lý môi trường, chứng nhận xanh: - Bổ sung các nội dung định lượng về kiểm soát xả thải (nước thải, chất thải). - Bổ sung biện pháp tiết kiệm nước, năng lượng (thiết bị tiết kiệm nước, điện). - Bổ sung mức tối thiểu bắt buộc về quản lý môi trường, chứng nhận xanh đối với tất cả các hạng sao, đặc biệt đối với hạng 4 sao và 5 sao.	9	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Bảng 1, mục 5.1 đã bổ sung nội dung về chứng nhận xanh, bảo vệ môi trường; chưa có bộ chỉ tiêu riêng về mức xả thải và tiết kiệm tài nguyên.			1
188			Sửa đổi, bổ sung	a) Về tiêu chí số lượng buồng đối với từng hạng sao: Đề nghị làm rõ quy định, định nghĩa về buồng ngủ để làm cơ sở xác định số lượng buồng ngủ theo quy định tiêu chuẩn hạng sao, đặc biệt đối với loại hình khách sạn nghỉ dưỡng. - Lý do: Đối với khách sạn, mỗi phòng ngủ được thiết kế độc lập, bảo đảm đầy đủ các tiện nghi khép kín và được kinh doanh theo hình thức bán trọn một phòng cho khách. Tuy nhiên, đối với loại hình khách sạn nghỉ dưỡng, đặc biệt là các	9	2	0			Tiếp thu. Mục 2.6 đã định nghĩa buồng ngủ; Bảng 1, mục 1.3 đã rà soát quy mô theo loại hình, hạng sao.	1		

				căn villa (villa 1 phòng ngủ, villa 2 phòng ngủ, villa 3 phòng ngủ), phương thức thiết kế có sự khác biệt. Theo đó, các tiện nghi sinh hoạt như phòng khách, bếp,khu vệ sinh chung… được bố trí sử dụng chung trong một căn villa, chỉ riêng các phòng ngủ được thiết kế tách biệt. Trên thực tế, mô hình này phù hợp khi phục vụ nhóm khách quen hoặc gia đình có nhu cầu thuê trọn căn villa; tuy nhiên, đối với khách lẻ hoặc khách không quen biết, việc sử dụng chung một căn villa là không phù hợp với nhu cầu và tập quán lưu trú. Do đó, đặt ra vấn đề trong việc xác định số lượng buồng để làm căn cứ đánh giá, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch theo tiêu chuẩn hạng sao: đối với villa có 3 phòng ngủ, việc xác định là 3 buồng ngủ theo quy định hay chỉ tính là 1 buồng ngủ cần được xem xét, làm rõ và thống nhất trong quá trình áp dụng quy chuẩn. - Đề xuất: Cần thống nhất cách định nghĩa và phương pháp xác định số lượng buồng ngủ trong công tác quản lý và đánh giá cơ sở lưu trú du								

				lịch. Đặc biệt, đối với loại hình khách sạn nghỉ dưỡng, buồng ngủ được xem xét, tính toán để xếp hạng cần bảo đảm đi kèm đầy đủ các tiện ích, chức năng sử dụng cơ bản tương đương với một phòng khách sạn thông thường, nhằm bảo đảm tính thống nhất, minh bạch và phù hợp với thực tiễn khai thác kinh doanh.									
189					7	4	0						
190			Sửa đổi, bổ sung	b) Về tiêu chí nơi để xe tại khách sạn: Đề nghị nghiên cứu, bổ sung quy định về bố trí nơi để xe đối với loại hình khách sạn nổi, nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của khách lưu trú. Theo đó, cần xem xét yêu cầu có khu vực để xe phù hợp, thuận tiện và bảo đảm an toàn tại hoặc gần khu vực lưu trú, tạo điều kiện cho khách tiếp cận và sử dụng dịch vụ một cách thuận lợi	6	4	0			Tiếp thu. Bảng 1, mục 1.4 quy định nơi để xe theo từng loại hình và có ngoại lệ cho khu vực hạn chế phương tiện cơ giới.	1		
191			Sửa đổi, bổ sung	c) Về tiêu chí sảnh đón tiếp Đề nghị nghiên cứu, bổ sung quy định cụ thể về khu vực sảnh đón tiếp đối với loại hình khách sạn nổi, nhằm bảo đảm điều kiện phục vụ khách lưu trú, phù hợp với đặc thù hoạt động và yêu cầu quản lý nhà nước trong lĩnh vực lưu trú	7	4	0			Tiếp thu. Bảng 1, mục 1.5 có tiêu chí khu vực sảnh đón tiếp theo loại hình và hạng sao.	1		

				du lịch.									
192			Sửa đổi, bổ sung	d) Về tiêu chí mắt nhìn gắn trên cửa: Đề nghị nghiên cứu, xem xét đưa tiêu chí này trở thành tiêu chí bắt buộc đối với cơ sở lưu trú du lịch hạng từ 3 đến 5 sao; đồng thời áp dụng theo hướng khuyến khích đối với cơ sở lưu trú hạng từ 1 đến 2 sao. Đây là một trong những quy định cần thiết nhằm bảo đảm tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ và an toàn cho khách lưu trú	7	4	0			Tiếp thu. Đã chỉnh lý tiêu chí mắt nhìn cửa buồng thành phương án mắt nhìn hoặc thiết bị tương đương quan sát phía ngoài cửa khi ở trong phòng.	1		
193			Sửa đổi, bổ sung	e) Về tiêu chí chứng chỉ môi trường: Đề nghị nghiên cứu, xem xét đưa tiêu chí "Được cấp chứng chỉ, nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững" trở thành tiêu chí bắt buộc đối với cơ sở lưu trú du lịch hạng 5 sao.	7	2	1	Nguyễn Thị Thanh Hương, KS Duparc HN	Không nên bắt buộc	Tiếp thu. Bảng 1, mục 5.1 giữ tiêu chí được công nhận khách sạn xanh hoặc có chứng chỉ, nhãn hiệu, danh hiệu về môi trường, bền vững.	1		
194			Sửa đổi, bổ sung	f) Về tiêu chí phòng họp, hội nghị, hội thảo: Đề nghị nghiên cứu, xem xét đưa tiêu chí "phòng họp, hội nghị, hội thảo" trở thành tiêu chí bắt buộc đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 5 sao; đồng thời áp dụng theo hướng khuyến khích đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng từ 1 đến 4 sao.	8	3	0			Tiếp thu. Đã rà soát các yêu cầu phòng họp, hội nghị, hội thảo ở Bảng 1, mục 1.11 và chú thích (4) ngoại lệ đối với khách sạn 3 sao ở khu vực	1		

				Việc bổ sung tiêu chí này nhằm đáp ứng xu hướng phát triển du lịch MICE, lĩnh vực đang được quan tâm và định hướng phát triển tại địa phương. Đồng thời, đề nghị điều chỉnh yêu cầu về số lượng phòng họp, hội nghị, hội thảo đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 5 sao theo hướng: bố trí tối thiểu 01 phòng hội nghị, 02 phòng hội thảo và 01 phòng họp, bảo đảm đáp ứng nhu cầu tổ chức các sự kiện, hội nghị quy mô và tính chất khác nhau.						đặc thù.			
195			Sửa đổi, bổ sung	g) Đề nghị nghiên cứu, xem xét bổ sung thêm tiêu chí về "Phòng chống tác hại thuốc lá" gồm: Ban hành quy định về phòng chống tác hại của thuốc lá; Niêm yết / đặt biển "Cấm hút thuốc lá" trong khách sạn (Sảnh, phòng hội nghị, nhà hàng / bar, nhà bếp, buồng ngủ, hành lang, cầu thang bộ); Bố trí khu vực dành riêng cho người hút thuốc lá (nếu có) đúng quy định hoặc thực hiện mô hình khách sạn không hút thuốc lá hoàn toàn; Không bố trí các điểm bán thuốc lá; không tiếp nhận tài trợ của các công ty thuốc lá hay	7	3	0			Tiếp thu. Đã bổ sung yêu cầu về biển cấm hút thuốc tại Bảng 1, mục 5.3.	1		

				các tổ chức có liên quan đến thuốc lá; không trưng bày sử dụng tên, nhãn hiệu, biểu tượng thuốc lá với các sản phẩm dịch vụ khác; Tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội quy không hút thuốc lá cho nhân viên; Phổ biến cho khách du lịch các quy định về cấm hút thuốc lá trong khách sạn. Việc bổ sung tiêu chí "Phòng chống tác hại thuốc lá" vào hệ thống tiêu chí xếp hạng khách sạn là cần thiết nhằm bảo đảm sức khỏe, an toàn cho khách lưu trú và người lao động; đồng thời tăng cường thực hiện các quy định của pháp luật về phòng, chống tác hại của thuốc lá. Tiêu chí này cũng phù hợp với xu hướng nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển du lịch xanh, du lịch bền vững và đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của du khách, đặc biệt là khách quốc tế, góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, văn minh của cơ sở lưu trú du lịch									
196			Sửa đổi, bổ sung	h) Về tiêu chí bằng cấp Người quản lý và nhân viên phục vụ Đề nghị rà soát lại các yêu cầu về trình độ, chứng chỉ nghề theo hướng	8	2	0			Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Đã rà soát các yêu			1

				linh hoạt hơn, phù hợp với thực tế nguồn nhân lực tại các địa phương, đồng thời vẫn đảm bảo chất lượng dịch vụ. Cụ thể: - Đối với Trưởng bộ phận: Đề nghị nghiên cứu, xem xét điều chỉnh yêu cầu trình độ theo hướng "Tốt nghiệp Sơ cấp/Trung cấp/Cao đẳng nghề……(phù hợp theo từng hạng sao) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia hoặc nếu chuyên ngành khác thì phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ……(phù hợp với vị trí đang đảm nhiệm tại từng loại hạng sao). - Đối với nhân viên phục vụ: Hiện nay quy định yêu cầu tối thiểu 70% nhân viên có chứng chỉ nghề phù hợp với lĩnh vực đang làm việc. Tuy nhiên, theo chương trình đào tạo của các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn tỉnh, các ngành như Quản trị khách sạn, Quản trị dịch vụ du lịch và lữ hành… đã được trang bị đầy đủ các nghiệp vụ chuyên môn liên quan đến hoạt động lưu trú (lễ tân, buồng, bàn…) và năng lực ngoại ngữ (trình độ B1, B2). Vì vậy, đề nghị nghiên cứu mở rộng quy định theo hướng công nhận các văn						cầu về trình độ, chứng chỉ nghề và kinh nghiệm nhân sự ở Bảng 1, mục 4.			

				bằng nêu trên, trường hợp nội dung đào tạo thể hiện trong bảng điểm phù hợp với vị trí công việc đang đảm nhiệm thì được xem là đáp ứng yêu cầu theo quy định; đặc biệt đối với các chứng chỉ ngoại ngữ được cấp theo Tiêu chuẩn Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam.									
197			Sửa đổi, bổ sung	Đối với các yêu cầu mới liên quan đến khả năng tiếp cận cho người khuyết tật, bảo vệ môi trường, số hóa thông tin…, đề nghị xem xét quy định lộ trình áp dụng theo từng hạng sao hoặc theo thời gian	8	1	0	Nguyễn Thị Thanh Hương, KS Duparc HN Nguyễn Kim Yến, KS Legacy HN	Nên triên khai từ 1/1/2028 để khách sạn có thời gian chuẩn bị	Tiếp thu một phần/chỉnh lý theo phương án khác. Dự thảo đã bổ sung yêu cầu tiếp cận, môi trường và công nghệ ở mức phù hợp từng hạng; chưa có điều khoản lộ trình chuyển tiếp riêng.			1
198			Sửa đổi, bổ sung	Đề xuất giảm quy mô buồng ngủ đối với Khách sạn hạng 3 sao là 40 buồng và đối với Khách sạn nghỉ dưỡng hạng 3 sao là 30 buồng ngủ.	5	5	0			Tiếp thu. Bảng 1, mục 1.3 quy định 40 buồng đối với khách sạn 3 sao và 30 buồng đối với khách sạn nghỉ dưỡng 3 sao.	1		
											78	**70**	**49**
II. Ý kiến khác tại Hội nghị													
	Trang	**Điều, khoản**	**Nội dung**	**Nội dung dự thảo tiêu chuẩn**	**Đại biểu**	**Nội dung ý kiến**			**Ý kiến tiếp thu, giải trình**		**Tiếp thu**	**Bảo lưu**	**Sửa theo**

										ý kiến khác
1					Nhóm KS 1-2 sao	Rà soát yêu cầu bắt buộc về nơi để xe và tỷ lệ chỗ đỗ xe theo số buồng; cho phép phương án linh hoạt đối với khách sạn nhỏ, đô thị.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 quy định nơi để xe trong hoặc ngoài khách sạn, cách khu vực khách sạn tối đa 200 m; bổ sung ngoại lệ đối với khách sạn trong khu vực hạn chế xe cơ giới hoặc khu vực dành riêng cho người đi bộ.			1
2					Nhóm KS 1-2 sao	Đề xuất theo Quy chuẩn xây dựng: 4 phòng/01 chỗ đỗ xe con.	Đã Tiếp thu. Dự thảo lần 3 sửa yêu cầu với khách sạn chung theo QCVN 01:2021/BXD Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về quy hoạch xây dựng của Bộ Xây dựng, trong đó quy định tại bảng 2.19 Nhu cầu tối thiểu về chỗ đỗ ô-tô con với Khách sạn từ 3 sao trở lên là 4 phòng/1 chỗ, dự thảo tiêu chí bắt buộc "Nơi để xe đảm bảo đủ số chỗ đỗ ô tô con tối thiểu 4 phòng/chỗ" đối với khách sạn 3, 4, 5 sao. Với khách sạn nghỉ dưỡng, yêu cầu cao hơn về bãi đỗ xe so với khách sạn thành phố, dự thảo tiêu chí bắt buộc "Nơi để xe cho khách trong khuôn viên đảm bảo đủ số chỗ đỗ ô tô con cho 30 % số buồng ngủ đối với hạng 1, 2 sao, Nơi để xe cho khách trong khuôn viên đảm bảo đủ số chỗ đỗ ô tô con cho 40 % số buồng ngủ đối với hạng 3 sao, Nơi để xe cho khách trong khuôn viên đảm bảo đủ số chỗ đỗ ô tô con cho 50% số buồng ngủ đối với hạng 4, 5 sao".	1		

							Khách sạn bên đường yêu cầu 100% chỗ đỗ xe cho các hạng từ 1 đến 5 sao. Sẽ tiếp tục nghiên cứu, xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
3					Nhóm KS 1-2 sao	Xem xét bỏ yêu cầu bắt buộc nhà hàng/bếp đối với khách sạn 1-2 sao quy mô nhỏ; có thể chuyển thành khuyến khích hoặc theo phạm vi dịch vụ thực tế.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 đã quy định khách sạn 1 sao không yêu cầu nhà hàng và bar, khách sạn 2 sao không yêu cầu bar. Với khách sạn 2 sao, cần có nhà hàng để phục vụ khách ăn sáng, đây là khác biệt giữa khách sạn 1 sao và 2 sao. Sẽ tiếp tục nghiên cứu, xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			1
4					Nhóm KS 1-2 sao	Đưa mắt nhìn gắn trên cửa hoặc giải pháp chốt/khóa an toàn tương đương thành tiêu chí bắt buộc.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 đã quy định tiêu chí bắt buộc "Mắt nhìn gắn trên cửa với buồng ngủ khách sạn 3, 4, 5 sao". Khách sạn 1, 2 sao không bắt buộc vì cửa phòng ngủ của khách sạn hạng này có thể làm bằng vật liệu không phải gỗ như kính, nhôm… Sẽ tiếp tục nghiên cứu, xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			1
5					Nhóm KS 3 sao	Giữ kích thước giường đơn 1,0 m x 2,0 m thay vì quy định cứng 1,2 m x 2,0 m trong mọi trường hợp.	Tiếp thu và đã chỉnh sửa trong Dự thảo lần 3, giữ nguyên như TCVN 4391:2015.	1		
6					Nhóm KS 3 sao	Quy định rõ khu vực hút thuốc riêng (nếu bố trí).	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 sửa thành "Khu vực hút thuốc riêng hoặc cấm hút thuốc".			1
7					Nhóm KS 3 sao	Quy định biển cấm hút thuốc rõ ràng, dễ nhận biết, bảo đảm khả năng kiểm tra.	Tiếp thu. Dự thảo lần 3 đã yêu cầu lắp/đặt biển cấm hút thuốc lá với nội dung rõ ràng, dễ hiểu, bền chắc và dễ quan sát tại các khu vực công cộng và trong nhà.	1		

8					Nhóm KS 3 sao	Giảm quy mô tối thiểu khách sạn 3 sao xuống 40 buồng.	Tiếp thu. Dự thảo lần 3 quy định khách sạn 3 sao tối thiểu 40 buồng.	1		
9					Nhóm KS 3 sao	Giảm quy mô tối thiểu khách sạn nghỉ dưỡng 3 sao xuống 30 buồng.	Tiếp thu. Dự thảo lần 3 quy định khách sạn nghỉ dưỡng 3 sao tối thiểu 30 buồng.	1		
10					Nhóm KS 3 sao	Rà soát tỷ lệ chỗ đỗ xe; tính đến đặc thù khách sạn đô thị, quỹ đất hạn chế; phương thức đáp ứng linh hoạt.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 quy định nơi để xe trong hoặc ngoài khách sạn, cách khu vực khách sạn tối đa 200 m; bổ sung ngoại lệ đối với khách sạn trong khu vực hạn chế xe cơ giới hoặc khu vực dành riêng cho người đi bộ.			1
11					Nhóm KS 3 sao	Làm rõ cách xác định số năm kinh nghiệm và hồ sơ/minh chứng.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 phân tầng/làm rõ số năm kinh nghiệm theo hạng và kinh nghiệm tại khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn.			1
12					Nhóm KS 3 sao	Cân nhắc yêu cầu bằng cấp, chứng chỉ và khả năng quy đổi kinh nghiệm thực tế; VTOS hiện không được cấp, cân nhắc chứng chỉ nghiệp vụ du lịch khác.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
13					Nhóm KS 3 sao	Các khái niệm “sử dụng được”, “sử dụng tốt” cần có tiêu chí kiểm chứng; nếu không rõ thì cân nhắc chuyển thành khuyến khích.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
14					Nhóm KS 3 sao	Cân nhắc Khung năng lực số theo Thông tư 02/2025/TT-BGDĐT và Công văn 3456/BGDĐT-GDPT.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
15					Nhóm KS 3 sao	Tránh quy định tuyệt đối; định hướng giảm/hạn chế	Tiếp thu một phần về định hướng. Dự thảo lần 3 đổi tên mục 5.1 từ			1

						sử dụng, thay thế vật liệu và có lộ trình phù hợp.	"Bảo vệ môi trường" thành "Bảo vệ môi trường và vận hành bền vững". Các nội dung chi tiết khác: Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
16					Nhóm KS 4 sao	Rà soát tiêu chí bắt buộc, chấm điểm đối với từng loại khách sạn.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
17					Nhóm KS 4 sao	Làm rõ việc quy đổi/công nhận tương đương giữa bằng A, B, C và A1, A2, B1, B2, C1, C2.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
18					Nhóm KS 4 sao	Công nhận kinh nghiệm thực tế đối với nhân sự quản lý/trưởng bộ phận ở địa bàn khó tuyển dụng.	Bảo lưu vì tiêu chuẩn áp dụng chung cho toàn quốc, không phân biệt địa bàn vì cần thống nhất, đồng bộ về mức độ chất lượng dịch vụ cơ bản tối thiểu của từng loại hạng.		1	
19					Nhóm KS 4 sao	Công nhận đào tạo nội bộ hoặc hình thức chứng minh năng lực tương đương; quy định rõ căn cứ/minh chứng.	Bảo lưu vì Dự thảo lần 3 đã quy định tỷ lệ qua lớp tập huấn nghiệp vụ tức là đơn vị có thể đào tạo nội bộ. Sẽ tiếp tục nghiên cứu, xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.		1	
20					Nhóm KS 4 sao	Nên bố trí khu vực riêng cho người hút thuốc và coi là tiêu chí bắt buộc; nếu không thực hiện cần có chế tài.	Tiếp thu một phần theo phương án khác. Dự thảo lần 3 quy định tiêu chí bắt buộc "Khu vực hút thuốc riêng hoặc cấm hút thuốc"; không bổ sung nội dung chế tài vì Tiêu chuẩn quốc gia không quy định chế tài.			1
21					Nhóm KS 5 sao	Bổ sung tiêu chí về chất lượng vận hành và trải nghiệm khách hàng.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
22					Nhóm KS 5 sao	Làm rõ nội hàm, tiêu chí, phương thức đánh giá; nội	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 đổi mục 5.1 thành "Bảo vệ môi			1

						dung xanh/bền vững nên khuyến khích hoặc có lộ trình.	trường và vận hành bền vững". Mức áp dụng cụ thể sẽ theo các tiêu chuẩn đã ban hành, không quy định tại Tiêu chuẩn này.			
23					Nhóm KS 5 sao	Bổ sung xu hướng treatment, boutique.	Bảo lưu vì Tiêu chuẩn này áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành. Khi nào có văn bản sửa đổi, bổ sung loại hình sẽ soát xét sửa đổi cho phù hợp.		1	
24					Nhóm KS 5 sao	Không quy định số phòng bắt buộc mà tập trung vào trải nghiệm khách hàng.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 giảm quy mô tối thiểu ở một số loại/hạng khách sạn nhưng vẫn duy trì yêu cầu số buồng tối thiểu. Bảo lưu tiêu chí quy định về quy mô số buồng để phân biệt các mức hạng.			1
25					Nhóm KS 5 sao	Không quy định cứng chỗ để xe trong khách sạn.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 cho phép nơi để xe trong hoặc ngoài khách sạn, tối đa 200 m và có ngoại lệ khu vực đặc thù; vẫn duy trì yêu cầu theo hạng.			1
26					Nhóm KS 5 sao	Giảm cấu hình, quy mô phòng họp tùy thị trường khách.	Bảo lưu để phân biệt các hạng khách sạn. Với khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn nổi, khách sạn bên đường không yêu cầu phòng họp, hội nghị, hội thảo.		1	
27					Nhóm KS 5 sao	Cho phép nhân sự lâu năm bổ sung/hoàn thiện bằng chứng chỉ đào tạo tại chỗ của tập đoàn hoặc khóa nghiệp vụ ngắn hạn.	Bảo lưu vì chứng chỉ phải theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo.		1	
28					Nhóm KS 5 sao	Cân nhắc đo lường chất lượng dịch vụ bằng đánh giá của khách hàng và đại lý lữ hành trên các trang đặt phòng trực tuyến.	Bảo lưu vì các kênh OTA và các trang mạng xã hội không xác thực được độ chính xác trong đánh giá nên không thể là căn cứ chính thức trong Tiêu chuẩn quốc gia, chỉ có thể là kênh tham khảo thêm		1	

							khi tổ chức đánh giá.			
29					Nhóm KS 5 sao	Không đưa chứng nhận Khách sạn Xanh thành tiêu chí đánh giá do chi phí chứng nhận nước ngoài.	Bảo lưu vì đây chỉ là tiêu chí chấm điểm cho các khách sạn có chứng nhận.		1	
30					Nhóm KS 5 sao	Đưa yếu tố cộng đồng, ẩm thực văn hóa Việt Nam vào tiêu chuẩn.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 đã bổ sung tiêu chí bắt buộc cho hạng 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao "Phục vụ món ăn Việt Nam".			1
31					Nhóm KS 5 sao	Đề xuất dịch vụ Halal là tiêu chí khuyến khích.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 đã bổ sung tiêu chí chấm điểm, không bắt buộc cho hạng 3 sao, 4 sao, 5 sao "Phục vụ món ăn cho người Hồi giáo".			1
32					Nhóm KS 5 sao	Bắt buộc menu nhà hàng khách sạn 5 sao có ẩm thực địa phương hoặc món Việt.	Tiếp thu. Dự thảo lần 3 đã bổ sung tiêu chí bắt buộc cho hạng 5 sao "Phục vụ món ăn Việt Nam".	1		
33					Nhóm KS 5 sao	Cân nhắc tỷ lệ bồn tắm để tiết kiệm nước và phù hợp nhu cầu khách.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 vẫn giữ yêu cầu tỷ lệ nhưng làm rõ ngoại lệ đối với khách sạn 5 sao đã được công nhận trước năm 2017. Phần còn lại: Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			1
34					Nhóm KS 5 sao	Cần có bộ phận đào tạo chuyên trách.	Bảo lưu vì đã có quy định về đào tạo. Việc bố trí chuyên trách hay kiêm nhiệm tùy bố trí của đơn vị.		1	
35					Nhóm KS 5 sao	Khách sạn cần có cổng thông tin điện tử, website, mạng xã hội giới thiệu cơ sở và địa phương.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
36					Ông Nguyễn Quang	Có chênh lệch giữa hạng theo tiêu chuẩn tập đoàn quốc tế và hạng theo tiêu chuẩn Việt Nam; đề nghị lưu ý tính tương thích với chuẩn quốc tế.	Tiếp thu. Dự thảo lần 3 đã nghiên cứu bổ sung tiêu chí của các tập đoàn quốc tế như Accor, Swiss Bel, Tiêu chuẩn xếp hạng của các nước Thái Lan và Phi-lip-pin, ISO 22483:2020 Tourism and related	1		

							services — Hotels — Service requirements để tương thích với các Tiêu chuẩn quốc tế. Sẽ tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
37					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Soát xét theo hướng cởi mở, linh hoạt, sát thực tiễn; giảm tiêu chí hình thức hoặc khó áp dụng.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
38					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Loại bỏ loại hình khách sạn bên đường (Motel).	Bảo lưu vì Tiêu chuẩn này áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành. Khi nào có văn bản sửa đổi loại hình sẽ soát xét sửa đổi cho phù hợp.	1		
39					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Bổ sung khách sạn Boutique.	Bảo lưu vì Tiêu chuẩn này áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành. Khi nào có văn bản sửa đổi loại hình sẽ soát xét sửa đổi cho phù hợp.	1		
40					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Bổ sung khách sạn tĩnh dưỡng/Wellness.	Bảo lưu vì Tiêu chuẩn này áp dụng các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành. Khi nào có văn bản sửa đổi loại hình sẽ soát xét sửa đổi cho phù hợp.	1		
41					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Làm rõ sự khác biệt giữa Hotel và Resort.	Bảo lưu vì sự khác nhau cụ thể sẽ theo tiêu chí và yêu cầu cụ thể.	1		
42					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Điều chỉnh giảm quy mô buồng ngủ theo hướng linh hoạt đối với khách sạn 3-5 sao.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 giảm quy mô tối thiểu của khách sạn 3 sao và một số loại/hạng khác.			1
43					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Chuyển tiêu chí "kiến trúc đẹp" thành khuyến khích.	Bảo lưu vì khách sạn 3 sao trở lên cần có kiến trúc đẹp.		1	
44					Bà Lê Thị	Cộng điểm đối với kiến trúc	Tiếp thu. Dự thảo lần 3 đã chỉnh	1		

					Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	độc đáo.	sửa, có tiêu chí chấm điểm "Kiến trúc độc đáo" đối với tất cả các hạng.			
45					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Chuyển một số yêu cầu bắt buộc về nhà hàng thành khuyến khích.	Bảo lưu vì mục đích ngành du lịch là nâng cao chất lượng, Tiêu chuẩn chỉnh sửa không giảm chất lượng của khách sạn cùng hạng.		1	
46					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Chuyển một số yêu cầu bắt buộc về quầy bar thành khuyến khích.	Tiếp thu một phần ở hạng 2 sao: dự thảo lần 3 sửa "01 nhà hàng có quầy bar" thành "01 nhà hàng có quầy phục vụ đồ uống". Sẽ tiếp tục nghiên cứu, xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			1
47					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Chuyển một số yêu cầu bắt buộc về MICE thành khuyến khích.	Bảo lưu vì mục đích ngành du lịch là nâng cao chất lượng, Tiêu chuẩn chỉnh sửa không giảm chất lượng của khách sạn cùng hạng. Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.		1	
48					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Rà soát, loại bỏ hoặc điều chỉnh gạt tàn trong phòng.	Bảo lưu vì theo Luật Phòng, chống tác hại của thuốc lá. Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.		1	
49					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Rà soát quy định cứng về tỷ lệ buồng có bồn tắm nằm đối với khách sạn 5 sao.	Tiếp thu một phần: dự thảo lần 3 làm rõ ngoại lệ đối với khách sạn 5 sao đã được công nhận trước năm 2017. Phần còn lại: Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			1
50					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Rà soát điện thoại cố định trong phòng vệ sinh.	Bảo lưu vì cần đảm bảo chất lượng phục vụ. Chỉ bắt buộc với khách sạn 5 sao, khuyến khích với 3,4 sao. Sẽ tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.		1	
51					Bà Lê Thị	Đánh giá nhân sự theo năng	Bảo lưu vì chứng chỉ phải theo		1	

					Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	lực vận hành thực tế.	quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Để đảm bảo chất lượng, nhân lực khi xếp hạng cao phải được đào tạo, trưởng bộ phận phải có kinh nghiệm ở khách sạn cùng hạng mới có thể hướng dẫn, tập huấn cho nhân viên trong bộ phận. Sẽ tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
52					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Công nhận hình thức bồi dưỡng chuyên môn phù hợp thay vì quy định cứng bằng cấp.	Bảo lưu vì chứng chỉ phải theo quy định của Bộ Giáo dục và Đào tạo. Để đảm bảo chất lượng, nhân lực khi xếp hạng cao phải được đào tạo, trưởng bộ phận phải có kinh nghiệm ở khách sạn cùng hạng mới có thể hướng dẫn, tập huấn cho nhân viên trong bộ phận. Sẽ tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.		1	
53					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Khuyến khích giảm đồ nhựa dùng một lần.	Bảo lưu vì đây là yêu cầu của ngành du lịch. Sẽ ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.		1	
54					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Khuyến khích tiết kiệm năng lượng.	Bảo lưu vì Dự thảo lần 3 nội dung này là tiêu chí chấm điểm, không bắt buộc.		1	
55					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Khuyến khích phân loại rác tại nguồn.	Tiếp thu một phần về định hướng vận hành bền vững; nội dung cụ thể: Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			1
56					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL	Khuyến khích ứng dụng check-in tự động.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			

					Đà Nẵng					
57					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Khuyến khích ứng dụng Smart-room.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
58					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Khuyến khích ứng dụng phần mềm quản trị năng lượng.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
59					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Ghi nhận chứng nhận công trình xanh, nhãn du lịch bền vững.	Bảo lưu vì đây chỉ là tiêu chí chấm điểm cho các khách sạn có chứng nhận. Sẽ tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.		1	
60					Bà Lê Thị Ái Diệp - Sở VHTTDL Đà Nẵng	Ghi nhận các yếu tố thể hiện bản sắc văn hóa, ẩm thực địa phương.	Tiếp thu một phần. Dự thảo lần 3 đã bổ sung tiêu chí bắt buộc cho hạng 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao "Phục vụ món ăn Việt Nam".			1
61					Ông Vũ Chiến Thắng - ĐH KHXH&NV	Chuyển hệ thống lọc nước uống trực tiếp từ vòi tại khách sạn 3-5 sao thành tiêu chí khuyến khích.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
62					Ông Vũ Chiến Thắng - ĐH KHXH&NV	Cho phép giải pháp cung cấp nước uống đạt chuẩn thay thế.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
63					Ông Vũ Chiến Thắng - ĐH KHXH&NV	Công nhận kinh nghiệm làm việc thực tế tương đương.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
64					Ông Vũ Chiến Thắng - ĐH KHXH&NV	Công nhận chương trình đào tạo nội bộ có kiểm soát của tập đoàn khách sạn.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
65					Ông Vũ Chiến Thắng - ĐH	Phân biệt rõ yêu cầu bắt buộc về an toàn, vệ sinh với tiêu chí dịch vụ, tiện ích,	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			

					KHXH&NV	trải nghiệm có thể khuyến khích.				
66					Ông Vũ Chiến Thắng - ĐH KHXH&NV	Khách sạn cao cấp nên chú trọng chất lượng trải nghiệm thực tế và quy trình vận hành (SOP) thay vì chủ yếu số lượng hạng mục.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
67					Ông Vũ Chiến Thắng - ĐH KHXH&NV	Có lộ trình chuyển tiếp để cơ sở đang hoạt động có thời gian chuẩn bị.	Tiếp thu một phần thông qua một số chú thích/ngoại lệ chuyển tiếp cho cơ sở hiện hữu; lộ trình riêng: Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			1
68					Ông Vũ Chiến Thắng - ĐH KHXH&NV	Có tài liệu hướng dẫn để cơ sở thích ứng với tiêu chuẩn mới.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
69					Ông Lê Hồng Hải - Grand K Hotel Suites Hanoi	Bổ sung quy trình vận hành cụ thể theo vị trí công việc, thương hiệu và hạng sao.	Ghi nhận, tiếp tục nghiên cứu, sẽ xin ý kiến khi tổ chức áp dụng thử.			
70					Ông Lê Hồng Hải - Grand K Hotel Suites Hanoi	Cân nhắc yêu cầu về thời gian cung cấp nước nóng đạt 38°C.	Tiếp thu. Dự thảo lần 3 bổ sung chỉ tiêu kỹ thuật về thời gian/nhiệt độ cung cấp nước nóng; nội dung thể hiện: “Nước nóng đạt nhiệt độ 38°C trong vòng 20 giây sau khi mở vòi”.	1		
								13	18	20