TCVN **T I Ê U C H U Ẩ N Q U Ố C G I A**

TCVN xxxx:202x

Dự thảo lần 02

KHÁCH SẠN – XẾP HẠNG

Hotel – Classification

HÀ NỘI – 202x

Mục lục

Trang

Lời nói đầu 4

1 Phạm vi áp dụng 5

2 Thuật ngữ và định nghĩa 5

3 Phân loại, xếp hạng khách sạn 8

4 Yêu cầu chung 9

5 Yêu cầu cụ thể 23

6 Phương pháp đánh giá 58

Phụ lục A(quy định) Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng khách sạn 60

Thư mục tài liệu tham khảo 87

Lời nói đầu

TCVN xxxx:202x thay thế TCVN 4391:2015.

TCVN xxxx:202x do Cục Du lịch Quốc gia Việt Nam biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Khách sạn – Xếp hạng

Hotel – Classification

1 Phạm vi áp dụng

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

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

2 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

2.1

Khách sạn (hotel)

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

[NGUỒN: TCVN 9506:2012, định nghĩa 2.3 có sửa đổi]

2.2

Khách sạn nghỉ dưỡng (resort)

Cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng thành khối hoặc thành quần thể các biệt thự, nhà thấp tầng, căn hộ, thường ở khu vực có cảnh quan thiên nhiên đẹp, không khí trong lành, thường gần biển, gần sông, gần núi, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết, phục vụ nhu cầu nghỉ dưỡng, giải trí, tham quan… của khách.

[NGUỒN: TCVN 9506:2012, định nghĩa 2.3.9 có sửa đổi]

2.3

Khách sạn nổi (floating hotel)

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.

[NGUỒN: TCVN 9506:2012, định nghĩa 2.3.7 có sửa đổi]

2.4

Khách sạn bên đường (motel)

Cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng thành khối gần đường giao thông, có bãi đỗ xe nhằm phục vụ nhu cầu lưu trú của khách sử dụng phương tiện giao thông đường bộ (xe máy, ô tô) đi du lịch hoặc nghỉ ngơi giữa những chặng đường dài, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách.

[NGUỒN: TCVN 9506:2012, định nghĩa 2.3.8 có sửa đổi]

2.5

Khách sạn Xanh (Green hotel)

Khách sạn đáp ứng các yêu cầu về tăng trưởng xanh và phát triển bền vững, được cơ quan hoặc tổ chức có thẩm quyền công nhận.

2.6

Buồng ngủ (hotel room)

Buồng của khách sạn có phòng ngủ và phòng vệ sinh.

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

[NGUỒN: ISO 18513:2021, định nghĩa 3.3.6 có sửa đổi]

2.7

Buồng đặc biệt cao cấp (presidential suite/royal suite/ambassador suite…)

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

2.8

Buồng thuận tiện tiếp cận (accessible room)

Buồng có các đặc điểm, trang thiết bị và tiện nghi đảm bảo cho người khuyết tật, người cao tuổi hoặc người khó di chuyển có khả năng tiếp cận, có thể di chuyển và hoạt động độc lập bằng thiết bị hỗ trợ đi lại trong môi trường an toàn.

[NGUỒN: ISO 21902:2021, định nghĩa 3.2, có sửa đổi]

2.9

Chứng chỉ kỹ năng nghề du lịch quốc gia (National Tourism Occupational Skills Certificate)

Văn bản do cơ quan có thẩm quyền cấp để công nhận một người lao động có đủ khả năng thực hiện công việc đạt yêu cầu ở một bậc trình độ kỹ năng của một nghề trong lĩnh vực du lịch trên cơ sở kết quả đánh giá kỹ năng nghề của tổ chức đánh giá kỹ năng nghề quốc gia.

2.10

Dịch vụ lưu trú (Accommodation service)

Việc cung cấp buồng ngủ để khách có thể lưu lại qua đêm.

[NGUỒN: ISO 22483:2020, định nghĩa 3.1 có sửa đổi]

2.11

Dịch vụ thân thiện với người Hồi giáo (Muslim friendly hospitality services)

Sản phẩm, dịch vụ trong lĩnh vực du lịch dựa trên yêu cầu của luật Hồi giáo thích hợp cho khách du lịch Hồi giáo.

[NGUỒN: TCVN 14230:2024, định nghĩa 3.1]

2.12

Dịch vụ dành cho khách quan trọng (VIP services)

Sản phẩm, dịch vụ và đặc quyền dành cho một số đối tượng khách cụ thể cần được phục vụ đặc biệt.

2.13

Dịch vụ ăn tự chọn (Buffet service)

Hình thức ăn uống tự phục vụ, trong đó món ăn và đồ uống được bày sẵn để khách tự do lựa chọn về loại và số lượng.

Chú thích: Hình thức này thường áp dụng mức giá trọn gói.

[NGUỒN: ISO 22483:2020, định nghĩa 3.3]

2.14

Dịch vụ ăn gọi món (À la carte service)

Hình thức phục vụ ăn uống trong đó tất cả món ăn được niêm yết giá riêng lẻ, thường được phân nhóm theo danh mục (ví dụ: món khai vị, món chính, món tráng miệng hoặc thịt, cá, món chay), và được chế biến tại chỗ theo yêu cầu của khách.

[NGUỒN: ISO 22483:2020, định nghĩa 3.2]

2.15

Khu phục vụ đặc biệt (Executive Lounge/Vip Lounge)

Tầng phục vụ đặc biệt (Executive floor)

Tầng (hoặc khu vực) có các buồng ngủ cao cấp nhất trong khách sạn, có lễ tân riêng phục vụ khách nhận và trả buồng nhanh, có diện tích và trang thiết bị, tiện nghi riêng dành cho khách của tầng (hoặc khu vực) thư giãn, ăn uống, hội họp.

[NGUỒN: TCVN 9506:2012, định nghĩa 3.9.4 có sửa đổi]

2.16

Phòng hội nghị (Convention room)

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

[NGUỒN: TCVN 9506:2012, định nghĩa 3.9.5.1 có sửa đổi]

2.17

Phòng hội thảo (seminar room)

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

[NGUỒN: TCVN 9506:2012, định nghĩa 3.9.5.2]

2.18

Phòng họp (meeting room)

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

[NGUỒN: TCVN 9506:2012, định nghĩa 3.9.5.3]

2.19

Sự kiện (Event)
Trải nghiệm được tổ chức tại một địa điểm và thời điểm cụ thể.

[NGUỒN: ISO 22483:2020, định nghĩa 3.6]

3 Phân loại, xếp hạng khách sạn

3.1 Phân loại khách sạn

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

a) Khách sạn;

b) Khách sạn nghỉ dưỡng;

c) Khách sạn nổi;

d) Khách sạn bên đường.

3.2 Xếp hạng khách sạn

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

4 Yêu cầu chung

4.1 Vị trí, kiến trúc

– Thuận lợi, dễ tiếp cận, môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh, an toàn.

– Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện.

– Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý.

4.2 Trang thiết bị tiện nghi

– Trang thiết bị, tiện nghi các khu vực, dịch vụ đảm bảo đầy đủ, hoạt động tốt, bảo trì theo quy định, chất lượng phù hợp với từng hạng.

– Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực, cung cấp điện 24/24 h, có hệ thống điện dự phòng.

– Hệ thống nước cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước, hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường.

– Hệ thống thông gió hoạt động tốt.

– Hệ thống phương tiện thông tin liên lạc đầy đủ và hoạt động tốt.

– Hệ thống kết nối mạng internet/wifi hoạt động tốt.

– Trang thiết bị phòng chống cháy nổ theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

– Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.

– Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm ở hành lang.

– Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng…).

– Các phòng vệ sinh công cộng, dùng chung đều phải có đầy đủ giấy vệ sinh, khăn lau hoặc máy sấy tay, xà phòng hoặc dung dịch sát khuẩn, thùng rác và móc treo.

4.3 Dịch vụ và chất lượng phục vụ

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

4.3.1 Dịch vụ dành cho khách

Tất cả nhân viên đều có trách nhiệm đối với chất lượng dịch vụ dành cho khách và phải:

a) Lịch sự và nhã nhặn;

b) Sạch sẽ, gọn gàng và có ngoại hình chỉn chu;

c) Cung cấp dịch vụ nhanh chóng và tận tâm, theo đúng quy trình của khách sạn;

d) Có cách thức để nhận diện;

e) Tránh gây tiếng ồn lớn hoặc nói to trong khi làm việc;

f) Không được vào phòng khi khách đang ở trong đó mà chưa có sự cho phép của khách;

g) Biết cách ứng phó trong trường hợp khẩn cấp;

i) Nắm được thông tin về các hình thức lưu trú/sắp xếp đặc biệt dành cho khách có bất kỳ dạng khuyết tật nào.

4.3.2 Dịch vụ dành cho nhân viên

Ban quản lý khách sạn phải xác định rõ các dịch vụ, tiện nghi cung cấp cho nhân viên và tuân thủ các quy định sau:

a) Nếu yêu cầu nhân viên mặc đồng phục, khách sạn phải cung cấp các bộ đồng phục theo quy định;

b) Nếu nhân viên cần thay đổi trang phục để thực hiện công việc, phải có khu vực thay đồ; trong trường hợp cần thiết, khu vực thay đồ nên bố trí riêng biệt cho nam và nữ, có lối vào chuyển tiếp (sảnh đệm) để hạn chế tầm nhìn vào phòng thay đồ;

d) Tất cả các khu vực dành cho nhân viên phải được giữ sạch và bảo trì tốt.

4.3.3 Dịch vụ thuê ngoài

Ban quản lý khách sạn phải thiết lập quy trình thuê ngoài, trong đó nêu rõ các nghĩa vụ của dịch vụ được thuê, các điều kiện liên quan và quy tắc làm việc đối với nhân sự. Quy trình này phải được nhân viên có trách nhiệm tại khách sạn thực hiện và bao gồm ít nhất các nội dung sau:

a) Khách sạn phải có hợp đồng dịch vụ với các bên thuê ngoài;

b) Phải có hình thức nhận diện dành cho nhân viên của bên thuê ngoài;

c) Nếu nhân viên của bên thuê ngoài thường xuyên cung cấp dịch vụ tại cơ sở của khách sạn (ví dụ: vệ sinh, bảo trì, hoạt động giải trí), khách sạn phải thông báo cho bên thuê ngoài về các nội quy nội bộ có thể áp dụng cho họ (ví dụ: đồng phục, quy tắc ứng xử, thẻ tên, biển tên...);

Nếu khách sạn có những cơ sở do bên thứ ba điều hành (ví dụ: spa, phòng tập thể hình, nhà hàng), quy trình xử lý khiếu nại của khách cần được thống nhất rõ ràng với các bên liên quan.

4.3.4 Thông tin và truyền thông

Khách sạn phải:

a) Cung cấp thông tin chính xác về hạng sao đã được công nhận, các dịch vụ hiện có, giá cả, chính sách giá theo thời gian và thuế áp dụng (nếu chưa bao gồm trong giá) cho khách thông qua nhiều phương tiện khác nhau như bảng giá đặt tại quầy lễ tân, các kênh quảng bá của khách sạn (website, thông tin quảng cáo, tờ rơi…).

b) Cung cấp cho khách trước khi đặt phòng các thông tin về các loại phòng khác nhau, giá cả, chính sách hủy đặt phòng, tiền đặt cọc, hình thức thanh toán được chấp nhận và các thông tin liên quan khác đến việc đặt phòng;

c) Xác định rõ những dịch vụ nào của khách sạn có thể sử dụng, đồng thời cung cấp thông tin cần thiết khi khách yêu cầu, đường dây nóng tiếp nhận phản ánh và giải quyết kiến nghị của khách; Thông tin này nên được công bố thông qua website nếu khách sạn có website;

d) Phản hồi nhanh và cụ thể nếu có thể tương tác trực tiếp với khách qua các kênh kỹ thuật số;

e) Cung cấp các thông tin liên quan khác cho khách (ví dụ: quy định về việc không được hút thuốc lá, vật nuôi, phòng ngừa khai thác lạm dụng trẻ em).

4.3.5 Dịch vụ lễ tân

4.3.5.1 Lối vào và tên khách sạn phải thấy được rõ từ bên ngoài, khu vực lối vào phải sạch và được chiếu sáng. Tất cả các khu vực công cộng, bao gồm lối đi đến các phòng, cầu thang và chiếu nghỉ vào ban đêm, phải có mức độ chiếu sáng đầy đủ để đảm bảo an toàn và thoải mái.

4.3.5.2 Không gian khu vực lễ tân phải đáp ứng các điều kiện sau:

- Có biển chỉ dẫn rõ ràng, cũng như biển chỉ dẫn tới các buồng và các khu vực phục vụ khách khác (ví dụ: quầy hành lý, quầy thu ngân) nếu các khu vực này không dễ nhận biết;

- Các hình thức thanh toán khác nhau phải được hiển thị rõ.

4.3.5.3 Các yêu cầu chung liên quan đến dịch vụ lễ tân bao gồm:

a) Nhân viên lễ tân phải có khả năng giao tiếp với khách ít nhất bằng ngôn ngữ địa phương và các ngôn ngữ phù hợp nhất với thị trường mục tiêu của khách sạn.

b) Khách sạn phải xây dựng và thực hiện quy tắc ứng xử lịch sự, cũng như quy trình giao tiếp qua điện thoại, gồm các yếu tố như: trả lời nhanh chóng, xưng danh tên khách sạn và tên nhân viên khi nghe máy, và xử lý các cuộc gọi bị gián đoạn.

c) Nhân viên lễ tân phải hiểu rõ toàn bộ thông tin về khách sạn, bao gồm vị trí tất cả các tiện nghi và dịch vụ, đặc điểm về khả năng tiếp cận, thông tin chi tiết về các loại buồng phòng.

d) Nhân viên lễ tân phải có khả năng cung cấp thông tin về điểm đến (khu vực xung quanh) và hỗ trợ sắp xếp các dịch vụ phù hợp cho khách.

e) Nếu khách sạn có cung cấp dịch vụ thu đổi ngoại tệ, phải đảm bảo chấp hành quy định pháp luật hiện hành, đồng thời thông báo rõ cho khách về tỷ giá áp dụng. Khách phải được cung cấp biên lai ghi rõ loại tỷ giá đã áp dụng.

f) Các tin nhắn chúc mừng, khiếu nại và góp ý từ khách phải được ghi nhận và xử lý để làm căn cứ cải tiến. Phải tạo điều kiện để khách có thể gửi khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

h) Các quy trình an ninh (ví dụ: xác minh danh tính khi làm lại thẻ khóa) phải được lễ tân thực hiện đầy đủ.

4.3.6 Dịch vụ đặt phòng

Khách sạn phải có quy trình đặt phòng được lập thành văn bản, trong đó bao gồm:

a) Hướng dẫn về cách tiếp nhận, ghi nhận, hủy, đảm bảo (ví dụ: qua hình thức thanh toán trước, đặt cọc, thẻ tín dụng) và xác nhận các yêu cầu đặt phòng, có xem xét đến các điểm sau:

- Yêu cầu đặt phòng phải được phản hồi trong vòng 24 giờ. Khi yêu cầu được chấp nhận, phải ghi nhận đầy đủ các thông tin: người đặt phòng, số lượng phòng, số người, ngày đến và đi, số đêm lưu trú, thông tin liên hệ (nếu có từ đối tác đặt phòng), giá áp dụng, hình thức thanh toán, giờ đến sớm nhất và trễ nhất, điều kiện nhận/trả phòng sớm hoặc trễ (nếu có), và các yêu cầu bổ sung, ví dụ như dịch vụ đưa đón;

- Việc chấp nhận đặt phòng cũng như mọi thay đổi liên quan phải được ghi lại và thông báo bằng văn bản cho khách, nếu còn đủ thời gian giữa thời điểm đặt phòng và thời điểm đến;

- Khách sạn phải xác định và thông báo rõ với khách thời gian nhận phòng sớm nhất, thời gian này không nên muộn hơn 15h00 (3 giờ chiều).

b) Phân tích dự báo đặt phòng và các hành động liên quan (ví dụ: chương trình khuyến mãi, đóng kênh bán phòng), bao gồm:

- Kiểm soát tỷ lệ lấp đầy dự kiến để tránh tình trạng số lượng đặt quá năng lực phục vụ. Phải có hệ thống xác định cách xử lý các tình huống như vậy, đảm bảo cung cấp dịch vụ chất lượng tương đương hoặc cao hơn cho khách với sự bất tiện thấp nhất, xác định cả hình thức bồi thường khi cần;

- Phân bổ buồng phòng theo hệ thống do khách sạn quy định, có tính đến những loại phòng cụ thể (ví dụ: phòng cho khách quen, khách yêu cầu phòng cụ thể, buồng phù hợp khách khuyết tật).

c) Nhân viên lễ tân phải có quyền truy cập vào thông tin dự báo công suất phòng, danh sách khách đến, bố trí buồng phòng và danh sách khách dùng bữa sáng.

d) Xử lý các trường hợp đặc biệt (ví dụ: đoàn khách, danh sách chờ, khách không đến) hoặc yêu cầu riêng của khách (ví dụ: loại giường, nhận phòng sớm, nôi em bé).

Trong phạm vi cho phép, khách sạn nên duy trì hồ sơ lịch sử khách lưu trú, phục vụ cho việc bố trí buồng phòng hoặc cá nhân hóa dịch vụ, đồng thời tuân thủ các yêu cầu pháp lý về bảo vệ dữ liệu cá nhân hay quốc gia.

4.3.7 Dịch vụ nhận phòng

Các yêu cầu sau đây phải được đáp ứng:

a) Nhân viên làm thủ tục nhận phòng phải ưu tiên giao tiếp trực tiếp với khách hơn các vị trí lễ tân khác.

b) Thủ tục nhận phòng cần được thực hiện nhanh nhất có thể. Các thông tin sau đây phải được thông báo cho khách:

- Cách tìm đến phòng và các tiện nghi quan trọng nhất;

- Các tình huống đặc biệt (ví dụ: công trình đang thi công, hạn chế thời gian hoạt động dịch vụ...);

- Các dịch vụ đã bao gồm trong giá phòng, dịch vụ bổ sung với các quy định và giá bán (trừ các mức giá bảo mật), nếu khách yêu cầu;

- Thời gian trả phòng muộn nhất, không nên sớm hơn 12:00 trưa;

- Hướng dẫn và điều kiện sử dụng dịch vụ đỗ xe (nếu có cung cấp).

c) Khách sạn phải đăng ký thông tin khách khi họ đến nhận phòng theo quy định.

d) Thông tin về các dịch vụ mà khách đã đặt phải được xác nhận lại với khách trong quá trình nhận phòng.

e) Khách sạn phải cung cấp dịch vụ giữ hành lý cho đến khi khách có thể nhận phòng.

f) Nếu phòng chưa sẵn sàng sau thời điểm nhận phòng, khách sạn phải cung cấp dịch vụ hỗ trợ miễn phí trong khi chờ nhận phòng cho khách đã đặt phòng.

g) Trong trường hợp có đoàn khách hoặc nhiều khách lẻ đến cùng lúc, nên bố trí khu vực nhận phòng riêng cho đoàn để không làm gián đoạn dịch vụ và đẩy nhanh quy trình làm thủ tục.

4.3.8 Trả phòng và thanh toán

Các yêu cầu sau đây phải được đáp ứng:

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 nhận, kể cả trong trường hợp hóa đơn được xuất dưới tên người khác.

c) Quá trình xuất hóa đơn và nhận thanh toán phải được thực hiện nhanh, chính xác.

d) Phải xác định rõ các dịch vụ hỗ trợ mà khách sạn cung cấp trong khi khách chờ làm thủ tục.

e) Các trường hợp và điều kiện mà khách sạn cung cấp hoặc chấp nhận trả phòng muộn phải được quy định cụ thể.

f) Khách phải được thông báo về dịch vụ giữ hành lý sau khi trả phòng.

4.3.9 Xử lý hành lý

Khách sạn phải cung cấp dịch vụ giữ hành lý theo các yêu cầu sau:

a) Phải có khu vực riêng dành cho việc giữ hành lý, chỉ những người có thẩm quyền mới được phép tiếp cận khu vực này;

b) Tất cả hành lý của khách được gửi lại tại khu vực giữ hành lý phải được gắn 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 gửi giữ.

Khách sạn có thể cung cấp dịch vụ vận chuyển hành lý. Trong những trường hợp này, khách sạn phải:

- 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;

- Dụng cụ, thiết bị phục vụ cho việc vận chuyển hành lý phải luôn được giữ sạch và bảo trì tốt.

4.3.10 Dịch vụ dành cho khách quan trọng, khách ở tầng đặc biệt, khách ở khu vực phục vụ đặc biệt, khách ở phòng đặc biệt cao cấp

Nếu khách sạn cung cấp dịch vụ dành cho khách quan trọng hoặc khách sạn có tầng đặc biệt, hoặc khách sạn có khu vực phục vụ đặc biệt, hoặc khách có buồng đặc biệt cao cấp thì nên thiết lập quy trình bằng văn bản về cách thức cung cấp các dịch vụ này, có xem xét các yếu tố sau:

a) Ai được xem là khách quan trọng theo xác định của ban quản lý khách sạn;

b) Việc bố trí buồng phòng, có tính đến sở thích cá nhân của khách;

c) Các vấn đề liên quan đến an ninh, tùy theo loại khách quan trọng;

d) Những dịch vụ mà khách quan trọng có thể yêu cầu;

e) Quy trình phục vụ và nghi thức tiếp đón;

f) Chăm sóc đặc biệt khi khách đến, ví dụ như đồ uống chào mừng, hoa tươi, trái cây.

4.3.11 Dịch vụ lưu trú

4.3.11.1 Khách sạn phải cung cấp các dịch vụ sau trong phòng ngủ:

a) Dịch vụ điện thoại và truy cập Wi-Fi cho khách; nếu cần, phải cung cấp hướng dẫn sử dụng Wi-Fi;

b) Dịch vụ báo thức theo yêu cầu hoặc có đồng hồ báo thức trong phòng;

c) Thiết bị chuyển đổi ổ cắm điện (plug adaptors) khi khách có yêu cầu;

d) Nước uống phục vụ 24 giờ mỗi ngày;

e) Biểu mẫu để ghi lại tin nhắn hoặc bưu phẩm gửi cho khách, hoặc để bàn giao tài sản của khách cho khách sạn giữ hộ;

f) Danh sách số điện thoại khẩn cấp;

g) Hỗ trợ theo yêu cầu, nếu có thể. Khách sạn phải có chính sách xử lý đồ thất lạc.

4.3.11.2 Các yêu cầu sau phải được đáp ứng trong mỗi buồng ngủ:

a) Có hướng dẫn các dịch vụ do khách sạn cung cấp, kèm theo các thông tin cần thiết cho khách (ví dụ: thời gian hoạt động của các dịch vụ, cước phí điện thoại, danh sách kênh truyền hình, điểm tham quan địa phương, điện áp sử dụng, quy định về việc hút thuốc lá...);

b) Nếu trong phòng có sản phẩm hoặc dịch vụ nào không miễn phí, phải niêm yết giá rõ ràng (ví dụ: bảng giá mini bar);

c) Sơ đồ chỉ dẫn đường thoát hiểm, vị trí lối thoát hiểm khẩn cấp và thiết bị chữa cháy gần nhất, kèm theo hướng dẫn cơ bản trong trường hợp khẩn cấp phải được viết ít nhất bằng ngôn ngữ địa phương và các ngôn ngữ chính phù hợp với thị trường mục tiêu. Các ký hiệu/hướng dẫn này phải dễ hiểu với khách;

d) Phải có hướng dẫn sử dụng cho các thiết bị mà cách vận hành có sự khác biệt/không dễ thực hiện, có thể dưới dạng văn bản hoặc bằng lời nói;

e) Phải có chăn/mền dự phòng để sẵn trong tủ hoặc nhân viên cung cấp khi khách yêu cầu. Chăn/mền dự phòng này phải được bảo quản sạch, có lớp bảo vệ.

g) Khách sạn nên đảm bảo phòng duy trì mức nhiệt độ từ 18°C đến 25°C, bằng máy lạnh và/hoặc hệ thống sưởi, tùy theo điều kiện thời tiết và nhu cầu. Đối với những khách sạn có trang bị hệ thống điều hòa hoặc sưởi, trong phòng phải có thiết bị cho phép khách tự điều chỉnh nhiệt độ.

e) Nếu khách sạn cung cấp dịch vụ giặt là, thì phải cung cấp:

- Thông tin chi tiết về bảng giá, thời gian thực hiện dịch vụ, quy trình nhận và trả đồ, cũng như thông tin liên hệ để khách có thể yêu cầu thêm;

- Túi đựng đồ giặt dành cho khách;

- Phiếu thông tin điền trước do khách điền, bao gồm: số phòng, số lượng và loại quần áo gửi giặt, loại dịch vụ giặt yêu cầu, và ngày hẹn trả đồ.

f) Khách sạn phải cung cấp các trang thiết bị cho trẻ em, ví dụ như nôi, xe đẩy, ghế em bé khi cần thiết và tùy theo loại khách.

4.3.12 Dịch vụ ăn uống

4.3.12.1 Yêu cầu chung khi cung cấp dịch vụ ăn uống:

a) Phải cung cấp thực đơn, bao gồm: danh sách các món ăn, giá cả và phương thức thanh toán áp dụng;

b) Phải xác định giờ hoạt động của từng dịch vụ (ví dụ: giờ ăn sáng, trưa, tối) và thông báo rõ ràng cho khách;

c) Khi sử dụng dịch vụ ăn gọi món, bàn ăn phải được bày biện đầy đủ dụng cụ phù hợp với món được gọi;

d) Nếu bàn ăn được phủ khăn, thì phải có khăn thay thế sẵn sàng trong suốt quá trình phục vụ. Trong mọi trường hợp, bề mặt bàn phải luôn sạch sẽ;

e) Bộ dụng cụ ăn uống (bao gồm: ly/cốc, bát đĩa, dao nĩa, khăn ăn) phải được thay mới cho từng lượt khách;

f) Nếu món nào trong thực đơn không còn sẵn, nhân viên phải thông báo trước cho khách trước khi khách gọi món;

g) Nhân viên phải có khả năng giải thích cho khách về thành phần món ăn, nguyên liệu, và các chất gây dị ứng (nếu khách yêu cầu).

h) Nếu khách sạn áp dụng các loại hình phục vụ trọn gói (all-inclusive) hoặc phục vụ liên tục (continuous offer), phải xác định rõ cách thức, thời gian và địa điểm cung cấp dịch vụ, đồng thời thông báo cho khách.

4.3.12.2 Yêu cầu khi cung cấp dịch vụ ăn tự chọn

Đồ uống phải được phục vụ sẵn sàng, hoặc tại bàn bày đồ tự chọn, hoặc tại bàn ăn của khách. Các bàn bày đồ tự chọn phải đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Trước khi bắt đầu phục vụ:

- Cách bày trí tổng thể các món ăn, đồ uống và dụng cụ tại bàn bày đồ tự chọn phải tuân theo hướng dẫn của người phụ trách;

- Món ăn và đồ uống phải được trưng bày một cách hợp lý, giúp khách dễ dàng nhìn bao quát, nhận diện được món ăn và lựa chọn;

- Các thiết bị giữ nhiệt độ (làm lạnh hoặc làm nóng) phải hoạt động tốt và phù hợp với yêu cầu nhiệt độ của từng loại món ăn:

• Lạnh: 8°C hoặc thấp hơn

• Nóng: 65°C hoặc cao hơn

- Phải có dụng cụ phục vụ riêng cho từng món ăn, sẵn sàng để khách tự lấy;

- Tên món ăn phải được ghi nhãn rõ ràng;

- Phải có máy nướng bánh mì (cho bữa sáng) và thiết bị giữ nóng (cho bữa ăn tự chọn trưa và tối).

b) Trong quá trình phục vụ:

- Các món ăn sẵn phải được che chắn hoặc đậy kín, đặc biệt là nếu được bày trong thời gian dài hoặc ở khu vực ngoài trời;

- Món ăn và đồ uống bị hết trong quá trình phục vụ phải được bổ sung kịp thời, nếu vẫn còn sẵn trong kho;

- Hình thức trình bày và vệ sinh của quầy ăn tự chọn phải được duy trì liên tục trong suốt thời gian phục vụ;

- Dụng cụ ăn uống đã sử dụng của khách phải được dọn đi ngay sau khi khách dùng xong, và bàn phải được lau sạch.

4.3.12.3 Thực đơn và dịch vụ ăn gọi món

a) Khách sạn phải lên kế hoạch thực đơn dựa trên các yếu tố sau:

- Tính đa dạng, mức độ sẵn có và đảm bảo chất lượng của món ăn;

- Sở thích của khách, phụ thuộc vào văn hóa, thói quen ăn uống, v.v.;

- Thời gian lưu trú trung bình của khách: thời gian lưu trú càng dài thì thực đơn càng cần đa dạng hơn;

- Phản hồi từ khách hàng;

- Nhu cầu ăn kiêng của khách (ví dụ: người bị tiểu đường, người ăn chay, người có tín ngưỡng riêng, người bị bệnh không dung nạp gluten);

- Tỷ lệ tiêu thụ món ăn (để tránh lãng phí và điều chỉnh món phù hợp).

b) Nhân viên phục vụ ăn uống phải nắm rõ thực đơn và món ăn được cung cấp tại khách sạn.

c) Khách sạn phải cung cấp thông tin về các chất gây dị ứng và có khả năng phục vụ ít nhất một món không chứa các chất gây dị ứng đã xác định, nếu khách yêu cầu, dựa vào nguyên liệu hiện có.

d) Các công thức món ăn phải được lập thành văn bản, bao gồm: thành phần nguyên liệu, cách chế biến, và cách trình bày cuối cùng.

e) Thực đơn nên bao gồm cả các món đặc sản vùng miền.

4.3.12.4 Dịch vụ bữa sáng

Dịch vụ bữa sáng phải cung cấp khăn ăn, muối, chất tạo ngọt, ly uống cà phê và dụng cụ ăn uống phù hợp với loại bữa sáng được phục vụ.

Nhiều loại sản phẩm và món ăn khác nhau phải được cung cấp.

Thực đơn bữa sáng nên phản ánh năm nhóm dưỡng chất chính (tức là protein, carbohydrate, chất béo, vitamin và khoáng chất) và nước.

Nếu bữa sáng không được bao gồm trong giá phòng cho tất cả khách hàng, phải có hệ thống để xác nhận 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).

Khách sạn nên cung cấp dịch vụ bữa sáng nguội gồm một đồ uống và một món ăn nguội ngoài khung giờ phục vụ thông thường khi khách yêu cầu, đặc biệt trong trường hợp bữa sáng đã được bao gồm trong giá phòng. Khách phải được thông báo rõ ràng về điều này.

4.3.12.5 Dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng ngủ

Nếu khách sạn cung cấp dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng ngủ, dịch vụ này phải đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Thông tin về dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng ngủ phải được cung cấp cho khách (ví dụ: thực đơn đặt tại phòng), bao gồm các món ăn hiện có, giá dịch vụ, thời gian phục vụ và cách thức đặt món;

b) Dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng ngủ phải bao gồm đa dạng các món ăn nóng và nguội, món khai vị, món chính, món tráng miệng và đồ uống;

c) Khách phải được thông báo về khoảng thời gian ước tính để dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng ngủ được giao đến;

d) Khách sạn phải đảm bảo rằng nhiệt độ của món ăn vẫn phù hợp khi được phục vụ tại buồng ngủ;

e) Khách sạn phải quy định rõ cách thu dọn dụng cụ ăn uống sau khi phục vụ;

f) Khi cung cấp dịch vụ bữa sáng tại buồng ngủ, phải có cơ chế cho phép khách đặt món trước (ví dụ: từ tối hôm trước).

Nếu khách sạn không cung cấp dịch vụ phục vụ ăn uống tại buồng ngủ, khách sạn phải tạo điều kiện để khách có thể sử dụng món ăn nhanh và đồ uống (ví dụ: thông qua máy bán hàng tự động, sản phẩm có sẵn tại quầy lễ tân, hoặc minibar).

Khách sạn phải xây dựng hệ thống nếu cho phép khách đặt món ăn hoặc đồ uống thông qua các đơn vị giao hàng bên ngoài. Các điều kiện áp dụng, nếu có, phải được thông báo rõ ràng cho khách. Trong trường hợp này, khách sạn nên ký hợp đồng hợp tác với các công ty giao hàng đó.

4.3.12.6 Yêu cầu đối với bếp

a) Phân khu trong bếp: Tùy theo loại hình đồ ăn và thức uống được cung cấp, bếp phải có các khu vực sau đây đáp ứng các yêu cầu quy định:

- Khu vực tiếp nhận nguyên liệu thô;

- Khu vực bảo quản thực phẩm không dễ hư hỏng, giữ lạnh hoặc làm đông lạnh thực phẩm;

- Khu vực sơ chế, trong đó có sự phân tách rõ ràng (về mặt không gian hoặc theo thời điểm sử dụng) giữa các khu vực sơ chế rau củ, cá và thịt. Giữa các hoạt động sơ chế khác nhau, khăn, dụng cụ và bề mặt làm việc phải được làm sạch và khử trùng bằng các sản phẩm phù hợp với chế biến thực phẩm. Việc này đặc biệt quan trọng khi chuẩn bị món ăn cho khách bị bệnh celiac hoặc dị ứng thực phẩm. Khu vực sơ chế phải được chiếu sáng đầy đủ và được thiết kế sao cho có thể kiểm soát nhiệt độ phù hợp với loại thực phẩm đang được chuẩn bị;

- Khu vực nấu món nóng, phải có thông gió tự nhiên hoặc hệ thống lưu thông không khí định kỳ, và đáp ứng các điều kiện an toàn;

- Khu vực chế biến món lạnh, nếu khách sạn chuẩn bị bánh ngọt, bánh kem hoặc thực đơn cho các dịp lễ hội, sự kiện;

- Khu vực rửa dụng cụ.

b) Khu vực bếp phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Các bề mặt làm việc và dụng cụ bếp (ví dụ: bàn, bàn bếp, thớt) phải phù hợp cho việc chế biến thực phẩm;

- Các bề mặt làm việc phải bằng phẳng và không có khe nối có thể tạo điều kiện cho bụi bẩn tích tụ;

- Thực phẩm không được tiếp xúc trực tiếp với sàn. Các vật phẩm bị rơi xuống sàn và không thể đảm bảo tình trạng vệ sinh ban đầu thông qua xử lý thích hợp phải được loại bỏ ngay lập tức;

- Phải có các điểm cấp nước phù hợp với từng khu vực chế biến;

- Tại khu vực sơ chế, các bồn rửa tay phải có hệ thống vận hành (ví dụ: cảm biến, bàn đạp chân) cho các vòi nước nóng và lạnh nhằm đảm bảo việc sử dụng hợp vệ sinh, kèm theo xà phòng khử trùng và khăn giấy dùng một lần;

- Không được sử dụng khăn lau (trừ loại dùng một lần) trong khu vực bếp;

- Tất cả cửa sổ và khe thông gió phải được che chắn để ngăn côn trùng hoặc loài gặm nhấm xâm nhập;

- Phải có hệ thống thu gom rác để rác được chuyển đi ngay khi thùng chứa đầy;

- Tại các khu vực làm việc khác nhau phải được trang bị thùng rác tự động có nắp đậy và túi lót bên trong;

- Phải có các thiết bị đông lạnh, làm lạnh và làm nóng (ví dụ: lò vi sóng, bàn giữ nóng, đèn hồng ngoại) tùy theo loại thực phẩm và đồ uống được phục vụ;

- Nhiệt kế phải được hiệu chuẩn;

- Phải có kế hoạch vệ sinh riêng dành cho khu vực bếp.

4.3.13 Dịch vụ bổ sung

4.3.13.1 Bể bơi

Nếu khách sạn có bể bơi, bể bơi phải có:

a) Vòi sen;

b) Nhà vệ sinh;

c) Dù che nắng gần bể bơi hoặc các yếu tố tự nhiên thay thế (đối với bể bơi ngoài trời);

d) Ghế hoặc giường nằm/tắm nắng;

đ) Lối xuống bể bơi có hệ thống chống trơn trượt;

e) Biển báo rõ ràng thể hiện vị trí bể bơi, quy định sử dụng bể bơi (ví dụ: đối tượng được sử dụng bể bơi, trẻ em có người lớn đi cùng, giờ mở cửa và thời gian hoạt động, bắt buộc tắm trước khi xuống bể bơi, cấm mang đồ thủy tinh…), thông tin về rủi ro (ví dụ: độ sâu, có/không cho phép nhảy xuống, chống nắng, có/không có nhân viên cứu hộ) và số điện thoại liên lạc khẩn cấp;

f) Người trực cứu hộ đối với bể bơi có diện tích mặt nước trên 20 m^2.

g) Thiết bị cứu hộ được đặt ở vị trí nổi bật và dễ tiếp cận, như phao cứu sinh, dây ném cứu sinh, sào cứu hộ và thiết bị hỗ trợ nổi. Phải có quy trình quản lý và báo cáo kịp thời các sự cố liên quan đến bể bơi (ví dụ: sự cố hóa chất, tai nạn, chất thải hoặc nôn mửa trong hồ);

h) Bộ dụng cụ sơ cấp cứu.

i) Giám sát tại khu vực bể bơi.

j) Khu vực xung quanh hồ bơi phải được bảo vệ để giảm nguy cơ tai nạn xảy ra ngoài giờ hoạt động (ví dụ: viền hồ có vật liệu chống trơn trượt);

k) Nếu khách sạn có bể bơi nước ấm, nhiệt độ nước trong giờ mở cửa phải được duy trì ở mức khoảng từ 24 °C đến 30 °C;

l) Phải có dịch vụ cung cấp khăn tắm cho khách và nơi để trả khăn đã sử dụng phải được chỉ dẫn rõ ràng;

m) Nồng độ clo và độ pH của nước phải được kiểm tra ít nhất một lần mỗi ngày trước giờ mở cửa, và kết quả phải được ghi chép lại. Nếu cần thiết, tần suất kiểm tra phải được tăng lên;

n) Cần thực hiện kiểm tra trực quan tình trạng nước.

o) Cần tránh tình trạng quá tải hồ bơi. Vì vậy, nên xác định sức chứa tối đa cho phép của hồ.

4.3.13.2 Xông hơi/ Spa

Nếu khách sạn có phòng xông hơi (sauna) và/hoặc khu spa, các yêu cầu sau phải được đáp ứng:

– Các quy định sử dụng khu vực này phải được hiển thị bằng biển báo rõ ràng (ví dụ: giờ mở cửa, thời gian tối đa được phép ở bên trong, các rủi ro liên quan);

– Phải có móc treo đồ và nước lạnh ở khu vực gần đó. Trong trường hợp là phòng xông hơi, các tiện ích này phải nằm ngay bên cạnh cabin;

– Các bề mặt và nước phải được khử trùng thường xuyên.

Ngoài ra, phòng xông hơi phải có hệ thống đo nhiệt độ bên trong cabin. Nhiệt độ nước trong khu spa nên được theo dõi.

Các khu vực này cũng nên được trang bị hệ thống đo thời gian và độ ẩm.

4.3.13.3 Các dịch vụ bổ sung khác

Khách sạn có thể cung cấp các dịch vụ bổ sung khác (ví dụ: chăm sóc làm tóc, phòng tập thể thao, trung tâm dịch vụ văn phòng). Trong mọi trường hợp, khách sạn phải:

a) Xác định rõ mức độ cung cấp của các dịch vụ và tuân thủ theo mức độ đó;

b) Duy trì cơ sở vật chất và/hoặc thiết bị liên quan trong tình trạng sạch sẽ và được bảo trì tốt.

4.3.14 Tổ chức sự kiện

Nếu khách sạn tổ chức sự kiện, các yêu cầu sau đây phải được đáp ứng:

a) Khách sạn và khách hàng phải thống nhất trước về các dịch vụ sẽ cung cấp. Các dịch vụ được cung cấp trong sự kiện phải được lập thành văn bản (ví dụ: hợp đồng, đơn đặt hàng hoặc thư xác nhận). Các đặc điểm của dịch vụ (như: kích thước và bố cục của không gian, công tác chuẩn bị, thiết bị nghe nhìn, bố trí bàn tiệc, thực đơn, thông tin về việc sử dụng thuốc lá và đồ uống có cồn, trò chơi hoặc quyền sở hữu trí tuệ) phải được nêu rõ ràng.

b) Bất kỳ thay đổi nào đối với các đặc điểm của dịch vụ (ví dụ: không gian, thực đơn, đồ uống) phải được khách chấp thuận hoặc đồng ý. Trong trường hợp thay đổi do thiếu hàng, sản phẩm thay thế phải có chất lượng tương đương hoặc cao hơn so với sản phẩm ban đầu, hoặc phải có hình thức đền bù thay thế.

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..

d) Nhân viên lễ tân phải được thông báo về các sự kiện để có thể hỗ trợ khách tham dự. Cần đảm bảo sự phối hợp chính xác với các nhân sự khác có liên quan đến sự kiện. Các nhân viên này phải có lệnh phục vụ tương ứng với các dịch vụ đã ký kết.

e) Khách sạn nên biết trước về nhân sự, thiết bị và dịch vụ cần thiết cho sự kiện, cả khi các yếu tố đó do khách tự thuê ngoài (ví dụ: nhân sự bổ sung, thiết bị nghe nhìn hoặc máy tính, ban nhạc).

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).

g) Trong suốt thời gian diễn ra sự kiện, khách sạn phải thực hiện kiểm tra định kỳ để đảm bảo các điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng đang được thực hiện đúng.

Khách sạn nên cố gắng cung cấp mọi dịch vụ bổ sung hoặc thực hiện các thay đổi mà khách yêu cầu, cũng như giải quyết các sự cố có thể xảy ra trong quá trình diễn ra sự kiện (ví dụ: liên quan đến thiết bị nghe nhìn, bố trí bàn tiệc, thay đổi thực đơn).

4.3.15 Hoạt động giải trí:

Nếu khách sạn có cung cấp các hoạt động giải trí có nhân viên điều phối (ví dụ: karaoke, lớp thể dục dưới nước, yoga, trò chơi tập thể), các yêu cầu sau phải được đáp ứng:

a) Chương trình giải trí cho các ngày sắp tới phải được niêm yết công khai. Cần có chương trình thay thế trong trường hợp các hoạt động dự kiến không thể thực hiện được;

b) Các khu vực phục vụ hoạt động giải trí phải được quản lý và bảo trì theo quy trình về sức khỏe và an toàn của khách sạn;

c) Phải có đủ thiết bị cho các hoạt động theo chương trình và các thiết bị này phải ở trong tình trạng tốt, sạch sẽ, được bảo trì thường xuyên. Việc bảo trì định kỳ phải được thực hiện đối với các thiết bị yêu cầu chăm sóc đặc biệt sau mỗi lần sử dụng;

d) Các thiết bị có thể gây nguy hiểm, như súng hơi, phi tiêu hoặc cung tên, phải được hạn chế quyền truy cập và phải có người giám sát trong suốt quá trình sử dụng;

e) Nhân viên lễ tân và nhân viên phụ trách hoạt động giải trí phải nắm rõ các quy định liên quan đến việc sử dụng các cơ sở này, giá cả, giờ hoạt động, hệ thống đặt chỗ và tình trạng sẵn có của thiết bị phục vụ hoạt động, đồng thời có trách nhiệm thông tin cho khách về các quy tắc tham gia;

f) Mỗi hoạt động phải có quy định tham gia rõ ràng, và đối với những hoạt động có yếu tố rủi ro, phải có hướng dẫn an toàn cụ thể dành cho khách.

4.4 Người quản lý và nhân viên phục vụ

4.4.1 Yêu cầu chung

– Ban quản lý khách sạn phải xác định và lập thành văn bản bản mô tả công việc cho các vị trí chức danh quan trọng nhất.

– Phải có một người chịu trách nhiệm đối với các nội dung sau:

a) Giám sát việc cung cấp dịch vụ;

b) Xác định và ghi nhận mọi sự cố liên quan đến quá trình cung cấp dịch vụ;

c) Đề xuất/ thực hiện các hành động nhằm đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

– Được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học phù hợp với vị trí công việc và loại hạng khách sạn.

– Có sức khoẻ phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ theo quy định của pháp luật (có giấy chứng nhận của cơ quan y tế có thẩm quyền).

– Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn, có phù hiệu tên trên áo.

4.4.2 Đào tạo: Ban quản lý khách sạn phải xây dựng, triển khai và xem xét chương trình đào tạo nhằm nâng cao năng lực của nhân viên dựa trên các nhu cầu đã được xác định. Chương trình đào tạo phải đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Sau khi tuyển nhân viên mới, phải có giai đoạn đào tạo hoặc định hướng công việc ban đầu;

b) Đối với nhân viên tiếp xúc với khách hàng, phải được đào tạo về dịch vụ khách hàng, bao gồm hướng dẫn về cách đón tiếp các đối tượng khách khác nhau;

c) Chương trình đào tạo phải bao gồm các nội dung/ học phần/ module về ứng phó khẩn cấp (ví dụ: cách xử lý trong tình huống khẩn cấp, kế hoạch sơ tán), sơ cứu, vệ sinh an toàn thực phẩm với nơi có dịch vụ ăn uống, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ;

d) Có thể xem xét bổ sung các nội dung đào tạo khác như: Thực hành bảo vệ môi trường, vệ sinh và an toàn, kỹ năng công nghệ thông tin, ngoại ngữ.

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

- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ.

- Có trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy đối với khách sạn nổi.

5 Yêu cầu cụ thể

Khách sạn được xếp hạng từ 1 sao đến 5 sao theo các tiêu chí trong Bảng 1. Các mức quy định trong các tiêu chí phải đạt là mức tối thiểu.

Bảng 1 – Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
1 Vị trí, kiến trúc					
1.1 Vị trí					
	– Thuận lợi	– Thuận lợi	– Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận – Môi trường cảnh quan đẹp	– Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận – Môi trường cảnh quan đẹp	– Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận – Môi trường cảnh quan đẹp
1.2 Thiết kế kiến trúc, xây dựng					
	– Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện – Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý – Đường vào đảm bảo khả năng tiếp cận cho người khuyết tật và người cao tuổi. – Khu vực buồng ngủ cách âm tốt. – Vật liệu xây dựng chất lượng tốt. – Toàn cảnh được thiết kế thống nhất.	– Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện – Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý – Đường vào đảm bảo khả năng tiếp cận cho người khuyết tật và người cao tuổi. – Khu vực buồng ngủ cách âm tốt. – Vật liệu xây dựng chất lượng tốt. – Toàn cảnh được thiết kế thống nhất.	– Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện – Thiết kế kiến trúc đẹp. – Kiến trúc độc đáo. – Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý, đẹp, sang trọng – Đường vào đảm bảo khả năng tiếp cận cho người khuyết tật và người cao tuổi. – Khu vực buồng ngủ cách âm tốt – Có mái che trước sảnh đón tiếp (áp dụng đối với khách sạn) – Vật liệu xây dựng chất lượng tốt – Cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên – Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang trọng, tinh tế. – Toàn cảnh được thiết kế	– Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện – Thiết kế kiến trúc đẹp. – Kiến trúc độc đáo. – Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý, đẹp, sang trọng – Đường vào đảm bảo khả năng tiếp cận cho người khuyết tật và người cao tuổi. – Khu vực buồng ngủ cách âm tốt – Có mái che trước sảnh đón tiếp (áp dụng đối với khách sạn). – Vật liệu xây dựng chất lượng tốt – Cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên – Buồng thuận tiện tiếp cận. – Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang	– Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện – Thiết kế kiến trúc đẹp – Kiến trúc độc đáo – Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý, đẹp, sang trọng – Đường vào đảm bảo khả năng tiếp cận cho người khuyết tật và người cao tuổi - Khu vực buồng ngủ cách âm tốt – Có mái che trước sảnh đón tiếp (áp dụng đối với khách sạn) – Vật liệu xây dựng chất lượng tốt – Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang trọng, tinh tế

			thống nhất.	trọng, tinh tế. – Toàn cảnh được thiết kế thống nhất.	

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
					– Cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên – Buồng thuận tiện tiếp cận. – Toàn cảnh được thiết kế thống nhất. – Tầng đặc biệt hoặc khu phục vụ đặc biệt (áp dụng đối với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)
1.3 Quy mô buồng ngủ(1)					
Khách sạn	10	20	50	80	100
Khách sạn nghỉ dưỡng	10	15	40	60	80
Khách sạn nổi	10	20	30	50	80
Khách sạn bên đường	10	20	30	50	80
1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ					
a) Nơi để xe					
Khách sạn	– Nơi để xe cho khách không quá xa khách sạn	– Nơi để xe cho khách không quá xa khách sạn	– Nơi để xe cho khách không quá xa khách sạn – Nơi để xe đảm bảo đủ cho 5 % số buồng ngủ	– Nơi để xe cho khách không quá xa khách sạn – Nơi để xe đảm bảo đủ cho 10 % số buồng ngủ	– Nơi để xe cho khách không quá xa khách sạn – Nơi để xe đảm bảo đủ cho 15 % số buồng ngủ
Khách sạn nghỉ dưỡng	– Nơi để xe đảm bảo đủ cho 30 % số buồng ngủ	– Nơi để xe đảm bảo đủ cho 30 % số buồng ngủ	- Nơi để xe đảm bảo đủ cho 30 % số buồng ngủ	- Nơi để xe đảm bảo đủ cho 30 % số buồng ngủ	– Nơi để xe đảm bảo đủ cho 30 % số buồng ngủ

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
Khách sạn bên đường	– Nơi để xe đảm bảo đủ cho 100 % số buồng ngủ	– Nơi để xe đảm bảo đủ cho 100 % số buồng ngủ	– Nơi để xe đảm bảo đủ cho 100 % số buồng ngủ	– Nơi để xe đảm bảo đủ cho 100 % số buồng ngủ	– Nơi để xe đảm bảo đủ cho 100 % số buồng ngủ
Tiêu chí chung cho nơi để xe	– Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt (không áp dụng với khách sạn nổi)	– Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt (không áp dụng với khách sạn nổi)	– Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt (không áp dụng với khách sạn nổi)	– Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt (không áp dụng với khách sạn nổi)	– Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt (không áp dụng với khách sạn nổi)
b) Giao thông nội bộ					
Lối đi bộ và giao thông nội bộ	– Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	– Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	– Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	– Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	– Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt
1.5 Khu vực sảnh đón tiếp	– Có sảnh đón tiếp – Diện tích 10 m^2 (không áp dụng đối với khách sạn nổi) – Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh – Khu vực hút thuốc riêng đảm bảo quy định.	– Có sảnh đón tiếp – Diện tích 20 m^2 (không áp dụng đối với khách sạn nổi) – Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh – Khu vực hút thuốc riêng đảm bảo quy định.	– Có sảnh đón tiếp – Diện tích 35 m^2 (không áp dụng đối với khách sạn nổi) – Diện tích 10 m^2 (áp dụng đối với khách sạn nổi) – Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh cho nam và nữ riêng – Khu vực hút thuốc riêng đảm bảo quy định.	– Có sảnh đón tiếp – Diện tích 60 m^2 (không áp dụng đối với khách sạn nổi) – Diện tích 20 m^2 (áp dụng đối với khách sạn nổi) – Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh cho nam và nữ riêng – Bar sảnh (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng) – Khu vực hút thuốc riêng	– Có sảnh đón tiếp – Diện tích 100 m^2 (không áp dụng đối với khách sạn nổi) – Diện tích 35 m^2 (áp dụng đối với khách sạn nổi) – Phòng vệ sinh sảnh cho nam và nữ riêng – Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy và người cao tuổi – Bar sảnh

				đảm bảo quy định.	– Khu vực hút thuốc riêng đảm bảo quy định.

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
1.6 Không gian xanh					
	– Sân vườn, cây xanh (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng)	– Cây xanh ở các khu vực công cộng – Sân vườn, cây xanh (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng)	– Cây xanh ở các khu vực công cộng – Sân vườn, cây xanh (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng)	– Cây xanh ở các khu vực công cộng – Sân vườn, cây xanh (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng)	– Cây xanh ở các khu vực công cộng – Sân vườn, cây xanh (áp dụng đối với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)
1.7 Diện tích buồng ngủ (gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh, không áp dụng đối với khách sạn nổi)					
	– Buồng một giường đơn 12 m^2 – Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 15 m^2	– Buồng một giường đơn 15 m^2 – Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 17 m^2	– Buồng một giường đơn 18 m^2 – Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 22 m^2	– Buồng một giường đơn 21 m^2 – Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 25 m^2 – Buồng đặc biệt 41 m^2	– Buồng một giường đơn 24 m^2 – Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 32 m^2 – Buồng đặc biệt 56 m^2 – Buồng đặc biệt cao cấp 100 m^2
1.8 Nhà hàng, bar					

	–	– 01 nhà hàng – Số ghế nhà hàng bằng 50 % số giường – Phòng vệ sinh (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp) – Khu vực hút thuốc riêng	– 01 nhà hàng có quầy bar. – Số ghế nhà hàng bằng 60 % số giường – Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp) – Khu vực hút thuốc riêng	– 01 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á – 01 quầy bar – 02 quầy bar (đối với khách sạn nghỉ dưỡng) – Số ghế nhà hàng bằng 80 % số giường – Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp) – Khu vực hút thuốc riêng	– 02 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á – 02 quầy bar – Số ghế nhà hàng bằng 80 % số giường – Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp). – Khu vực hút thuốc riêng.

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
1.9 Khu vực bếp					
	–	– Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng – Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến – Thông gió tốt – Có biện pháp ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại – Tường phẳng, không thấm nước, dễ làm sạch – Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn – Sàn phẳng, lát	– Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng – Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến – Thông gió tốt – Có biện pháp ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại – Tường phẳng, không thấm nước, dễ làm sạch – Trần bếpthuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn – Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa. – Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội (nóng, lạnh) được tách riêng	– Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng – Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến – Thông gió tốt – Có biện pháp ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại – Tường phẳng, không thấm nước, dễ làm sạch. – Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh vàđảm bảo an toàn – Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa – Bếp Âu, Á – Bếp bánh	– Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng – Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến – Thông gió tốt – Có biện pháp ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại – Tường phẳng, không thấm nước, dễ làm sạch – Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn – Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa – Bếp Âu, Á – Bếp bánh

		vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa. – Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh.	– Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh – Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp (bên ngoài khu vực bếp)	– Khu vực soạn, chia thức ăn – Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội nóng, lạnh) được tách riêng – Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh – Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp (bên ngoài khu vực bếp) – Phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	– Khu vực soạn, chia thức ăn – Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội nóng, lạnh) được tách riêng – Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh – Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp (bên ngoài khu vực bếp) – Phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
1.10 Kho					
	–	– Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm – Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng	– Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm – Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng	– Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm – Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng – Các kho lạnh (theo loại thực phẩm)	– Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm – Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng – Các kho lạnh (theo loại thực phẩm)
1.11 Phòng hội nghị, hội thảo, phòng họp (áp dụng đối với khách sạn)					

	–	–	– 01 phòng họp 30 ghế – Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với phòng họp tách rời sảnh đón tiếp)	– Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ – 01 phòng hội nghị – 01 phòng hội thảo – 01 phòng họp – Cách âm tốt – Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với phòng họp, hội nghị, hội thảo tách rời sảnh đón tiếp)	– Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ – 01 phòng hội nghị – 02 phòng hội thảo – 02 phòng họp – Cách âm tốt – Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với phòng họp, hội nghị, hội thảo tách rời sảnh đón tiếp)
1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên					
	–	– Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng – Phòng trực buồng	– Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng – Phòng trực buồng – Phòng thay quần áo – Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng	– Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng – Phòng trực buồng – Phòng thay quần áo – Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng – Phòng tắm – Phòng ăn	– Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng – Phòng trực buồng. – Phòng thay quần áo – Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng – Phòng tắm – Phòng ăn

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
1.13 Hành lang					
	Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm
2 Trang thiết bị, tiện nghi:					
2.1 Chất lượng trang thiết bị, bài trí, trang trí					
	– Chất lượng khá – Bài trí hợp lý – Màu sắc hài hòa	– Chất lượng khá – Bài trí hợp lý – Màu sắc hài hòa	– Chất lượng tốt – Bài trí hợp lý – Màu sắc hài hòa	– Chất lượng cao – Bài trí hợp lý – Màu sắc hài hòa	– Chất lượng cao – Bài trí hợp lý – Màu sắc hài hòa

	– Hoạt động tốt	– Hoạt động tốt	– Hoạt động tốt – Đồng bộ	– Hoạt động tốt – Đồng bộ – Trang trí nội thất đẹp	– Hoạt động tốt – Đồng bộ – Trang trí nội thất đẹp – Hiện đại, sang trọng – Trang trí nghệ thuật
2.2 Trang thiết bị nội thất					
Sảnh đón tiếp; phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng	***a) Sảnh đón tiếp:*** – Quầy lễ tân – Internet không dây (wifi) – Điện thoại – Máy vi tính – Bàn ghế tiếp khách – Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán – Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ	***a) Sảnh đón tiếp:*** – Quầy lễ tân – Internet không dây (wifi) – Điện thoại – Máy vi tính – Bàn ghế tiếp khách – Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán – Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ	***a) Sảnh đón tiếp:*** – Quầy lễ tân – Internet không dây (wifi) – Điện thoại – Máy vi tính – Bàn ghế tiếp khách – Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán – Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ – Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng – Cửa ra vào được bố trí	***a) Sảnh đón tiếp:*** – Quầy lễ tân – Internet không dây (wifi) – Điện thoại – Máy vi tính – Bàn ghế tiếp khách – Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán – Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ. – Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng – Cửa ra vào được bố trí	***a) Sảnh đón tiếp:*** – Quầy lễ tân – Quầy lễ tân tổ chức thành các quầy phân theo chức năng, gồm: + Quầy đặt buồng + Quầy đón tiếp +Tổng đài điện thoại – Internet không dây (wifi) – Điện thoại – Máy vi tính – Bàn ghế tiếp khách – Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	– Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng – Cửa ra vào được bố trí thuận tiện – Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách	– Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng – Cửa ra vào được bố trí thuận tiện – Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách.	thuận tiện – Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách – Xe đẩy cho người khuyết tật và người cao tuổi	thuận tiện – Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách – Xe đẩy cho người khuyết tật và người cao tuổi ~~– Giá để báo, tạp chí hoặc hệ thống đọc báo trực tuyến (Press Reader)~~	thức thanh toán – Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ – Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng – Cửa ra vào được bố trí thuận tiện – Nơi giữ đồ và tài sản giá

				– Quầy thông tin, quan hệ khách hàng và hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách)	trị của khách – Xe đẩy cho người khuyết tật và người cao tuổi ~~– Giá để báo, tạp chí hoặc hệ thống đọc báo trực tuyến (Press Reader)~~ – Quầy thông tin, quan hệ khách hàng và hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách)
	b) ***Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng:*** – Bồn cầu – Bồn tiểu nam (phòng vệ sinh nam) – Giấy vệ sinh – Chậu rửa mặt,	***b) Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng:*** – Bồn cầu – Bồn tiểu nam(phòng vệ sinh nam) – Giấy vệ sinh – Chậu rửa mặt,	***b) Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng:*** – Bồn cầu – Vòi nước di động cạnh bồn cầu – Bồn tiểu nam(phòng vệ sinh nam) – Giấy vệ sinh	***b) Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng:*** – Bồn cầu – Vòi nước di động cạnh bồn cầu – Bồn tiểu nam (phòng vệ sinh nam) – Giấy vệ sinh	***b) Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng:*** – Bồn cầu – Vòi nước di động cạnh bồn cầu – Bồn tiểu nam (phòng vệ sinh nam) – Gi

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	gương soi, vòi nước, xà phòng – Móc treo hoặc chỗ để túi. – Thùng rác có nắp – Thiết bị thông gió – Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo	gương soi, vòi nước, xà phòng – Móc treo hoặc chỗ để túi – Thùng rác có nắp – Thiết bị thông gió – Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm	– Chậu rửa mặt, gương soi,vòi nước, xà phòng – Móc treo hoặc chỗ để túi – Thùng rác có nắp – Thiết bị thông gió – Giấy hoặc khăn lau tay – Máy sấy tay – Hệ thống ga và xi phông	– Chậu rửa mặt, gương soi, vòi nước, xà phòng – Móc treo hoặc chỗ để túi – Thùng rác có nắp – Thiết bị thông gió – Giấy hoặc khăn lau tay – Máy sấy tay – Hệ thống ga và xi phông	– Chậu rửa mặt, gương soi, vòi nước, xà phòng – Móc treo hoặc chỗ để túi – Thùng rác có nắp – Thiết bị thông gió – Giấy hoặc khăn lau tay – Máy sấy tay – Hệ thống ga và xi phông

	ngăn mùi hôi	bảo ngăn mùi hôi	thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi
Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ	***a) Buồng ngủ:*** – Giường đơn 1 m x 2 m – Giường đôi 1,6 m x 2 m – Chăn có vỏ bọc – Đệm dày 10 cm, có ga bọc – Gối có vỏ bọc – Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường) – Đèn đầu giường	***a) Buồng ngủ:*** – Giường đơn 1 m x 2 m – Giường đôi 1,6 m x 2 m – Chăn có vỏ bọc – Đệm dày 10 cm, có ga bọc – Gối có vỏ bọc. – Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/	***a) Buồng ngủ:*** – Giường đơn 1,2 m x 2 m – Giường đôi 1,6 m x 2 m – Chăn có vỏ bọc – Đệm dày 20 cm, có ga bọc – Gối có vỏ bọc. – Lớp bảo vệ nệm, gối hoặc tấm phủ phía trên. – Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường) – Đèn đầu giường cho mỗi khách – Ổ cắm điện an toàn ở đầu	***a) Buồng ngủ:*** – Giường đơn 1,2 m x 2 m – Giường đôi 1,6 m x 2 m – Chăn có vỏ bọc – Đệm dày 20 cm, có ga bọc – Giường cho người khuyết tật và người cao tuổi 1,8 m x 2 m – Gối có vỏ bọc. – Lớp bảo vệ nệm, gối hoặc tấm phủ phía trên. – Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường)	***a) Buồng ngủ:*** – Giường đơn 1,2 m x 2 m – Giường đôi 1,6 m x 2 m – Chăn có vỏ bọc – Đệm dày 20 cm, có ga bọc – Giường cho người khuyết tật và người cao tuổi 1,8 m x 2 m – Gối có vỏ bọc. – Lớp bảo vệ nệm, gối hoặc tấm phủ phía trên. – Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường)

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	– Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn.	kệ đầu giường) – Đèn đầu giường – Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân	giường – Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo – Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân	– Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường. – Đèn đầu giường cho mỗi khách – Đèn đầu giường cho mỗi	– Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường. – Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng. – Ổ cắm điện an toàn ở đầu

	– Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo – Đường truyền Internet đảm bảo cho 100% khách có thể truy cập – Bàn làm việc cho 50 % số buồng ngủ (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Đèn bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Có hình thức cung cấp thông tin về khách sạn như nội quy, giá dịch vụ, chương trình khuyến mãi – Cung cấp phong bì, giấy, bút viết cho khách.	hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn. – Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo – Đường truyền Internet đảm bảo cho 100% khách có thể truy cập – Bàn làm việc cho 50 % số buồng ngủ (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Đèn bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Có hình thức cung cấp thông tin về khách sạn như nội	hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn. – Đường truyền Internet đảm bảo cho 100% khách có thể truy cập – Bàn làm việc cho 50 % số buồng ngủ (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Đèn bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Có hình thức cung cấp thông tin về khách sạn như nội quy, giá dịch vụ, chương trình khuyến mãi – Cung cấp phong bì, giấy, bút viết cho khách. – Biển hoặc hệ thống “Không làm phiền”.	khách chỉnh được độ sáng – Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường – Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn. – Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo – Mắc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo – Bàn chải quần áo – Đường truyền Internet đảm bảo cho 100% khách có thể truy cập – Bàn làm việc cho 100 % số buồng ngủ (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Đèn bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc (áp dụng với khách	giường – Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn. – Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo – Mắc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo – Bàn chải quần áo – Đường truyền Internet đảm bảo cho 100% khách có thể truy cập – Bàn làm việc cho 100 % số buồng ngủ (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Đèn bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng). – Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc (áp dụng với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Có hình thức cung cấp

Bảng 1 *(tiếp theo)*

iêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	– Biển hoặc hệ thống “Không làm phiền”. – Rèm cửa sổ. – Đèn đủ chiếu sáng	quy, giá dịch vụ, chương trình khuyến mãi – Cung cấp phong bì, giấy, bút viết cho khách.	– Gương soi – Rèm cửa sổ đủ chắn sáng – Đèn đủ chiếu sáng – Bàn ghế uống nước	sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) – Có hình thức cung cấp thông tin về khách sạn như nội quy, giá dịch vụ, chương trình khuyến mãi.	thông tin về khách sạn như nội quy, giá dịch vụ, chương trình khuyến mãi – Cung cấp phong bì, giấy, bút viết cho khách.

	– Bàn ghế uống nước – Cốc uống nước – Sọt hoặc túi đựng đ ồ giặt là. – Sọt đựng rác dành cho giấy hoặc rác nhẹ; - Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc. -Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector) – Điều hòa không khí – Tủ lạnh hoặc minibar. – Tivi. Các kênh truyền hình khả dụng phải được dò sẵn và hoạt động bình thường.	– Biển hoặc hệ thống “Không làm phiền”. – Rèm cửa sổ – Đèn đủ chiếu sáng – Bàn ghế uống nư ớc – Cốc uống nước – Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là – Sọt đựng rác dành cho giấy hoặc rác nhẹ. – Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc. – Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector) – Đ iều hòa không khí – Tủ lạnh hoặc minibar.	– Cốc uống nước – Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là – Sọt đ ựng rác dành cho giấy hoặc rác nhẹ. – Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc; – Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector) – Điều hòa không khí – Tủ lạnh hoặc minibar – Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ – Tivi. Các kênh truyền hình khả dụng phải được dò sẵn và hoạt động bình thường – Hướng dẫn sử dụng Thiết bị điện tử và phương tiện liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) – Ổ cắm điện an toàn – Ấm đun nước siêu tốc – Giá để hành lý – Giấy hoặc hộp mút lau giầy.	– Cung cấp phong bì, giấy, bút viết cho khách. – Biển hoặc hệ thống “Không làm phiền”. – Gương soi – Gương soi cả người – Rèm cửa sổ đủ chắn sáng – Đèn đủ chiếu sáng – Bàn ghế uống nước – Cốc uống nước – Tách uống trà, cà phê, đĩa lót, thìa khuấy hoặc que khuấy, cà phê/trà và đường. – Dụng cụ mở bia, rượu – Hộp giấy ăn – Bộ đồ ăn trái cây – Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là – Sọt đ ựng rác dành cho giấy hoặc rác nhẹ. – Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc.	– Biển hoặc hệ thống “Không làm phiền”. – Gương soi. – Gương soi cả người – Rèm cửa sổ đủ chắn sáng – Đèn đủ chiếu sáng – Bàn ghế uống nước – Cốc uống nước – Tách uống trà, cà phê, đĩa lót, thìa khuấy hoặc que khuấy, cà phê/trà và đường. – Dụng cụ mở bia, rượu – Hộp giấy ăn – Bộ đồ ăn trái cây – Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là – Sọt đ ựng rác dành cho giấy hoặc rác nhẹ. – Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc; – Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector) – Hệ thống chữa cháy bằng

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	– Hướng dẫn sử dụng Thiết bị điện tử và phương tiện liên lạc nội	– Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ – Tivi. Các kênh	– Dép đi trong phòng đảm bảo nguyên vẹn – Tranh ảnh	– Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector). – Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler)	nước tự động (sprinkler) – Điều hòa không khí – Tủ lạnh hoặc minibar

	bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) – Ổ cắm điện an toàn – Giá để hành lý – Dép đi trong phòng đảm bảo nguyên vẹn – Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm – Mắt nhìn gắn trên cửa – Chuông gọi cửa. – Chốt an toàn	truyền hình khả dụng phải được dò sẵn và hoạt động bình thường – Hướng dẫn sử dụng Thiết bị điện tử và phương tiện liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…). – Ổ cắm đ iện an toàn. – Giá để hành lý – Dép đi trong phòng đảm bảo nguyên vẹn – Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm – Mắt nhìn gắn trên cửa – Chuông gọi cửa – Chốt an toàn	– Két an toàn cho 30 % số buồng ngủ kèm lưu ý miễn trừ trách nhiệm và hướng dẫn sử dụng. – Túi kim chỉ – Máy sấy tóc – Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ (áp dụng đối với khách sạn) – Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm – Mắt nhìn gắn trên cửa – Chuông gọi cửa – Chốt an toàn	– Điều hòa không khí – Tủ lạnh hoặc minibar – Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ – Tivi. Các kênh truyền hình khả dụng phải được dò sẵn và hoạt động bình thường – Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt – suite) – Hướng dẫn sử dụng Thiết bị điện tử và phương tiện liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…). – Ổ cắm điện an toàn – Giá để hành lý – Giấy hoặc hộp mút lau giầy – Dép đi trong phòng – Ấm đun nước siêu tốc – Tranh ảnh – Két an toàn cho 80 % số buồng ngủ kèm lưu ý miễn trừ trách nhiệm và hướng dẫn sử dụng – Túi kim chỉ – Máy sấy tóc	– Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ – Tivi. Các kênh truyền hình khả dụng phải được dò sẵn và hoạt động bình thường. – Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt – suite) – Hướng dẫn sử dụng Thiết bị điện tử và phương tiện liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…). – Ổ cắm điện an toàn – Giá để hành lý – Giấy hoặc hộp mút lau giầy – Dép đi trong phòng – Tranh ảnh – Ấm đun nước siêu tốc – Két an toàn cho 100 % số buồng ngủ kèm lưu ý miễn trừ trách nhiệm và hướng dẫn sử dụng – Túi kim chỉ – Máy sấy tóc – Bàn là, cầu là

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao

				– Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ (áp dụng đối với khách sạn). – Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm. – Mắt nhìn gắn trên cửa – Chuông gọi cửa – Chốt an toàn – Ổ khóa từ dùng thẻ – Cửa tự động đóng	– Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ (áp dụng đối với khách sạn). – Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm – Mắt nhìn gắn trên cửa – Chuông gọi cửa – Chốt an toàn – Ổ khóa từ dùng thẻ – Cửa tự động đóng ***Buồng đặc biệt cao cấp:*** – Giường 2,2 m x 2,2 m
	b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ: – Khóa hoặc chốt bên trong, có thể mở được từ bên ngoài trong trường hợp khẩn cấp. – Tường bằng vật liệu không thấm nước – Sàn lát bằng vật liệu chống trơn, có thể lau chùi được. – Ổ cắm điện an toàn – Chậu rửa mặt – Gương soi – Đèn trên gương soi – Đèn trần – Vòi nước.	***b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:*** – Khóa hoặc chốt bên trong, có thể mở được từ bên ngoài trong trường hợp khẩn cấp. – Tường bằng vật liệu không thấm nước – Sàn lát bằng vật liệu chống trơn, có thể lau chùi được. – Ổ cắm điện an toàn – Chậu rửa mặt – Gương soi – Đèn trên gương.	***b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:*** – Khóa hoặc chốt bên trong, có thể mở được từ bên ngoài trong trường hợp khẩn cấp. – Tường bằng vật liệu không thấm nước – Sàn lát bằng vật liệu chống trơn, có thể lau chùi được. – Ổ cắm điện an toàn – Chậu rửa mặt – Bệ đặt chậu rửa mặt – Gương soi – Đèn trên gương soi – Đèn trần.	***b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:*** – Khóa hoặc chốt bên trong, có thể mở được từ bên ngoài trong trường hợp khẩn cấp. – Tường bằng vật liệu không thấm nước – Sàn lát bằng vật liệu chống trơn, có thể lau chùi được. – Ổ cắm điện an toàn – Chậu rửa mặt – Bệ đặt chậu rửa mặt – Gương soi – Đèn trên gương soi – Đèn trần.	***b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:*** – Khóa hoặc chốt bên trong, có thể mở được từ bên ngoài trong trường hợp khẩn cấp. – Tường bằng vật liệu không thấm nước – Sàn lát bằng vật liệu chống trơn, có thể lau chùi được. – Ổ cắm điện an toàn – Chậu rửa mặt – Bệ đặt chậu rửa mặt – Gương soi – Đèn trên gương soi – Đèn trần.

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	– Hệ thống nước nóng luôn sẵn có, với bộ điều chỉnh nhiệt độ phù hợp và dễ sử dụng để kiểm soát dòng nước nóng, ấm hoặc lạnh. – Vòi tắm hoa sen – Móc treo quần áo – Giá để khăn các loại – Bồn cầu. – Vòi nước di động cạnh bồn cầu – Giấy vệ sinh – Thùng rác có nắp – Thiết bị thông gió – Vật dụng cho một khách: cốc, khăn mặt, khăn tắm, dầu gội đầu. – Khay đựng xà phòng hoặc bình xịt/dụng cụ chiết xà phòng rửa tay. – Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi. - Rèm cửa, màn chớp hoặc cửa chớp để đảm bảo sự riêng tư nếu phòng tắm có cửa sổ. - Tay vịn, thiết bị chống	soi – Đèn trần – Vòi nước – Hệ thống nước nóng luôn sẵn có, với bộ điều chỉnh nhiệt độ phù hợp và dễ sử dụng để kiểm soát dòng nước nóng, ấm hoặc lạnh. – Vòi tắm hoa sen – Móc treo quần áo – Giá để khăn các loại. – Bồn cầu – Vòi nước di động cạnh bồn cầu – Giấy vệ sinh. – Giấy vệ sinh dự phòng. – Thùng rác có nắp – Thiết bị thông gió – Vật dụng cho một khách: cốc, khăn mặt, khăn tắm, dầu gội đầu. – Khay đựng xà phòng hoặc bình xịt/dụng cụ chiết xà phòng rửa tay.	– Vòi nước – Hệ thống nước nóng luôn sẵn có, với bộ điều chỉnh nhiệt độ phù hợp và dễ sử dụng để kiểm soát dòng nước nóng, ấm hoặc lạnh. – Vòi tắm hoa sen – Móc treo quần áo – Giá để khăn các loại – Bồn cầu. – Vòi nước di động cạnh bồn cầu – Giấy vệ sinh. – Giấy vệ sinh dự phòng. – Thùng rác có nắp. – Thiết bị thông gió. – Hộp khăn giấy rút. – Vật dụng cho một khách: cốc, khăn mặt, khăn tắm, mũ chụp tóc, tăm bông, dầu gội đầu, sữa tắm, dầu xả, áo choàng sau tắm. – Khay đựng xà phòng hoặc bình xịt/dụng cụ chiết xà phòng rửa tay. – Khăn chùi chân – Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong	– Vòi nước – Hệ thống nước nóng luôn sẵn có, với bộ điều chỉnh nhiệt độ phù hợp và dễ sử dụng để kiểm soát dòng nước nóng, ấm hoặc lạnh. – Vòi tắm hoa sen – Hệ thống sen cây tắm đứng phun mưa – Móc treo quần áo. – Giá để khăn các loại – Bồn cầu – Vòi nước di động cạnh bồn cầu. – Giấy vệ sinh. – Giấy vệ sinh dự phòng. – Thùng rác có nắp – Thiết bị thông gió. – Hộp khăn giấy rút. – Vật dụng cho một khách: cốc, khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, mũ chụp tóc, bông tẩy trang, tăm bông, dầu gội đầu, sữa tắm, dầu xả, kem dưỡng da, áo choàng sau tắm. – Khay đựng xà phòng hoặc bình xịt/dụng cụ chiết xà phòng rửa tay.	– Vòi nước – Hệ thống nước nóng luôn sẵn có, với bộ điều chỉnh nhiệt độ phù hợp và dễ sử dụng để kiểm soát dòng nước nóng, ấm hoặc lạnh. – Vòi tắm hoa sen – Hệ thống sen cây tắm đứng phun mưa – Móc treo quần áo. – Giá để khăn các loại – Bồn cầu – Vòi nước di động cạnh bồn cầu. – Giấy vệ sinh. – Giấy vệ sinh dự phòng. – Thùng rác có nắp – Thiết bị thông gió. – Hộp khăn giấy rút. – Vật dụng cho một khách: cốc, khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, mũ chụp tóc, bông tẩy trang, tăm bông, dầu gội đầu, sữa tắm, dầu xả, kem dưỡng da, áo choàng sau tắm. – Khay đựng xà phòng hoặc bình xịt/dụng cụ chiết xà phòng rửa tay.

	trơn trượt hoặc các biện pháp an toàn khác để tránh trượt ngã trong bồn tắm hoặc khu vực tắm, tùy theo nhu cầu sử dụng;	– Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi. – Rèm cửa, màn chớp hoặc cửa chớp để đảm bảo sự riêng tư nếu phòng tắm có cửa sổ. – Tay vịn, thiết bị chống trơn trượt hoặc các biện pháp an toàn khác để tránh trượt ngã trong bồn tắm hoặc khu vực tắm, tùy theo nhu cầu sử dụng	khách sạn. – 80 % số buồng ngủ có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che – Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi. – Rèm cửa, màn chớp hoặc cửa chớp để đảm bảo sự riêng tư nếu phòng tắm có cửa sổ. – Tay vịn, thiết bị chống trơn trượt hoặc các biện pháp an toàn khác để tránh trượt ngã trong bồn tắm hoặc khu vực tắm, tùy theo nhu cầu sử dụng	– Muối tắm – Khăn chùi chân – Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn. – 100 % số buồng ngủ có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che – Cân sức khỏe – Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi. – Rèm cửa, màn chớp hoặc cửa chớp để đảm bảo sự riêng tư nếu phòng tắm có cửa sổ. – Tay vịn, thiết bị chống trơn trượt hoặc các biện pháp an toàn khác để tránh trượt ngã trong bồn tắm hoặc khu vực tắm, tùy theo nhu cầu sử dụng	– Muối tắm – Khăn chùi chân – Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn. – 100 % số buồng ngủ có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đ ó 30 % số buồng ngủ có cả hai loại tách biệt[1] – Thiết bị phơi quần áo – Cân sức khỏe. – Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi. – Rèm cửa, màn chớp hoặc cửa chớp để đảm bảo sự riêng tư nếu phòng tắm có cửa sổ. – Tay vịn, thiết bị chống trơn trượt hoặc các biện pháp an toàn khác để tránh trượt ngã trong bồn tắm hoặc khu vực tắm, tùy theo nhu cầu sử dụng. ***Buồng đặc biệt cao cấp, thêm:*** – Bồn tắm tạo sóng. – Gương cầu.

[1] Không áp dụng với khách sạn đã được công nhận hạng 5 sao trước năm 2017

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
Phòng họp, hội thảo, hội nghị (áp dụng đối với khách sạn)	–	–	– Bàn ghế, micro, đèn điện các loại – Máy chiếu, màn chiếu hoặc màn hình LED – Trang thiết bị phục vụ họp – Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đ èn báo thoát hiểm. – Điều hòa không khí – Hệ thống thông gió tốt – Hệ thống camera trong phòng họp – Thảm trải phòng họp	– Bàn ghế, micro, đèn điện các loại – Máy chiếu, màn chiếu hoặc màn hình LED – Trang thiết bị phục vụ họp – Trang thiết bị phục vụ hội thảo – Trang thiết bị phục vụ hội nghị – Sơđồ, biển chỉ dẫn và đ èn báo thoát hiểm – Điều hòa không khí – Hệ thống thông gió tốt – Hệ thống camera trong phòng họp. – Hệ thống camera trong phòng hội thảo – Hệ thống camera trong phòng hội nghị – Thảm trải phòng họp – Thảm trải phòng hội thảo – Thảm trải phòng hội nghị	– Bàn ghế, micro, đèn điện các loại – Máy chiếu, màn chiếu hoặc màn hình LED – Trang thiết bị phục vụ họp – Trang thiết bị phục vụ hội thảo – Trang thiết bị phục vụ hội nghị – Sơđồ, biển chỉ dẫn và đ èn báo thoát hiểm – Điều hòa không khí – Hệ thống thông gió tốt – Hệ thống camera trong phòng họp – Hệ thống camera trong phòng hội thảo – Hệ thống camera trong phòng hội nghị – Thảm trải phòng họp – Thảm trải phòng hội thảo – Thảm trải phòng hội nghị – Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh đ ược độ sáng

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
Nhà hàng, bar, bếp	_	– Bàn ghế – Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống – Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước – Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống – Bồn rửa dụng cụ ăn uống – Hệ thống thoát nước chìm – Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh – Thùng rác có nắp – Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt – Thông gió tốt – Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm – Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	– Bàn ghế – Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống – Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước – Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống – Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn – Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ – Bồn rửa dụng cụ ăn uống – Bồn rửa cho sơ chế, chế biến riêng – Hệ thống thoát nước chìm – Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh – Thùng rác có nắp – Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt – Thông gió tốt – Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm – Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	– Bàn ghế – Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống – Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước – Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống – Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp – Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn – Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ – Trang thiết bị phục vụ ăn uống của nhân viên – Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh – Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội – Bồn rửa dụng cụ ăn uống – Bồn rửa cho sơ chế, chế biến riêng – Hệ thống thoát nước chìm – Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	– Bàn ghế – Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống – Mặt bàn soạn chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước – Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống – Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp – Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn. – Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ – Trang thiết bị phục vụ ăn uống của nhân viên – Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh – Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội – Bồn rửa dụng cụ ăn uống – Bồn rửa cho sơ chế, chế biến riêng – Hệ thống thoát nước chìm – Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			– Thiết bị chắn lọc rác, mỡ – Hệ thống hút mùi hoạt động tốt – Điều hoà không khí cho nhà hàng	– Thùng rác có nắp – Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt – Thông gió tốt – Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm – Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm – Thiết bị chắn lọc rác, mỡ – Hệ thống hút mùi hoạt động tốt – Điều hoà không khí cho nhà hàng	– Thùng rác có nắp – Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt – Thông gió tốt – Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm – Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm – Thiết bị chắn lọc rác, mỡ – Hệ thống hút mùi hoạt động tốt – Điều hoà không khí cho nhà hàng – Thảm trải nhà hàng (áp dụng đối với khách sạn)
Giặt là	– Bàn là, cầu là – Máy giặt	– Bàn là, cầu là – Máy giặt	– Bàn là, cầu là – Máy giặt – Máy sấy	– Bàn là, cầu là – Máy giặt – Máy sấy – Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại	– Bàn là, cầu là – Máy giặt – Máy sấy – Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại
2.3 Hành lang, cầu thang					
	– Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm – Đèn báo thoát hiểm ở hành lang – Các biển chỉ dẫn	– Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm – Đèn báo thoát hiểm ở hành lang – Các biển chỉ dẫn	– Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm – Đèn báo thoát hiểm ở hành lang – Các biển chỉ dẫn hướng	– Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm – Đèn báo thoát hiểm ở hành lang – Các biển chỉ dẫn hướng	– Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm – Đèn báo thoát hiểm ở hành lang – Các biển chỉ dẫn hướng

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng…). – Cửa thoát hiểm chống cháy.	hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng…). – Cửa thoát hiểm chống cháy.	và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng…) – Cửa thoát hiểm chống cháy.	và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng…) – Cửa thoát hiểm chống cháy. – Thảm trải hành lang khu vực buồng ngủ (áp dụng đối với khách sạn) – Thảm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo (áp dụng đối với khách sạn) – Thảm trải cầu thang khu vực dịch vụ (áp dụng đối với khách sạn)	và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng…) – Cửa thoát hiểm chống cháy. – Thảm trải hành lang khu vực buồng ngủ (áp dụng đối với khách sạn) – Thảm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo (áp dụng đối với khách sạn) – Thảm trải cầu thang khu vực dịch vụ (áp dụng đối với khách sạn)
2.4 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực					
	– Đảm bảo thông thoáng – Hệ thống thông gió hoạt động tốt – Thông gió tự nhiên	– Đảm bảo thông thoáng. – Hệ thống thông gió hoạt động tốt – Thông gió tự nhiên	– Đảm bảo thông thoáng. – Hệ thống thông gió hoạt động tốt – Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ – Thông gió tự nhiên	– Đảm bảo thông thoáng. – Hệ thống thông gió hoạt động tốt – Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ – Thông gió tự nhiên	– Đảm bảo thông thoáng. – Hệ thống thông gió hoạt động tốt – Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ – Thông gió tự nhiên
2.5 Hệ thống lọc nước					
	–	–	–	–	– Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước
2.6 Thang máy (không áp dụng đối với khách sạn nổi)					

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	–	– Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt)	– Từ ba tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt)	– Từ ba tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt) – Thang máy cho hàng hóa – Thang máy cho nhân viên	– Từ ba tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt) – Thang máy cho hàng hóa. – Thang máy cho nhân viên – Thang máy có tiện nghi phục vụ người khuyết tật và người cao tuổi

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ					
3.1 Chất lượng phục vụ					
	– Có quy trình phục vụ khách của khách sạn – Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ – Thái độ thân thiện – Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	– Có quy trình phục vụ khách của khách sạn – Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ – Thái độ thân thiện – Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	– Có quy trình phục vụ khách của khách sạn – Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ – Tay nghề kỹ thuật cao – Thái độ thân thiện – Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	– Có quy trình phục vụ khách của khách sạn – Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ – Tay nghề kỹ thuật cao – Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ – Thái độ thân thiện – Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo – Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	– Có quy trình phục vụ khách của khách sạn – Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ – Chất lượng phục vụ hoàn hảo – Tay nghề kỹ thuật cao – Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ – Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ khách cao cấp (butler) – Thái độ thân thiện – Nhanh nhẹn, nhiệt tình,

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
					chu đáo – Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách
3.2 Phục vụ buồng					
	– Nhân viên trực buồng 12/24 h – Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày một lần – Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	– Nhân viên trực buồng 12/24 h – Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày một lần – Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	– Nhân viên trực buồng 24/24 h – Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày một lần – Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	– Nhân viên trực buồng 24/24 h – Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày một lần – Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	– Nhân viên trực buồng 24/24 h – Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày một lần – Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng
	– Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng. – Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh)	– Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng – Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh)	– Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng. – Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh) – Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	– Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng – Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh) – Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí – Chỉnh trang phòng buổi tối – Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách	– Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng – Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh) – Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí – Chỉnh trang phòng buổi tối – Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách – Tầng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt, gồm:

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
					+ Phòng ăn + Dịch vụ văn phòng + Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh) + Phòng họp (áp dụng đối với khách sạn) + Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí + Chỉnh trang phòng buổi tối
3.3 Phục vụ ăn uống					
	– Phục vụ ăn sáng	– Phục vụ ăn sáng – Phục vụ ăn trưa, ăn tối – Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	– Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22h (khách sạn nghỉ dưỡng: từ 6h đến 24h) – Phục vụ ăn sáng – Phục vụ ăn trưa, ăn tối – Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến – Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt – Phục vụ ăn sáng tự chọn. – Phục vụ tiệc – Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	– Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h – Phục vụ ăn sáng – Phục vụ ăn trưa, ăn tối – Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến – Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt – Phục vụ ăn sáng tự chọn. – Phục vụ tiệc – Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ – Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao	– Phục vụ ăn uống 24/24 h – Phục vụ ăn sáng – Phục vụ ăn trưa, ăn tối – Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến – Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt – Phục vụ ăn sáng tự chọn. – Phục vụ tiệc – Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ – Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao – Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt, cao cấp
3.4 Dịch vụ khác					
	– Lễ tân, bảo vệ trực	– Lễ tân, bảo vệ trực	– Lễ tân, bảo vệ trực 24/24 h	– Lễ tân, bảo vệ trực 24/24 h	– Lễ tân, bảo vệ trực 24/24 h

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	24/24 h – Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân. – Giữ hành lý cho khách – Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác – Điện thoại – Đánh thức khách – Chuyển hành lý cho khách	24/24 h – Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân. – Giữ hành lý cho khách – Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác – Điện thoại – Đánh thức khách – Chuyển hành lý cho khách	– Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân – Giữ hành lý cho khách – Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác – Điện thoại – Đánh thức khách – Chuyển hành lý cho khách – Dịch vụ y tế – Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	– Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân – Giữ hành lý cho khách – Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác – Điện thoại – Đánh thức khách – Chuyển hành lý cho khách – Dịch vụ y tế – Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	– Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân – Giữ hành lý cho khách – Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác – Điện thoại – Đánh thức khách – Chuyển hành lý cho khách – Dịch vụ y tế – Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	– Dịch vụ y tế – Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng – Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước) – Bể bơi cho người lớn đáp ứng yêu cầu chung, có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ, có khăn tắm, ghế nằm (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng) – Giặt là	– Dịch vụ y tế – Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng – Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước) – Bể bơi cho người lớn đáp ứng yêu cầu chung có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ, có khăn tắm, ghế nằm (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng) – Giặt là	– Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước) – Bể bơi cho người lớn đáp ứng yêu cầu chung, có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ, có khăn tắm, ghế nằm (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng) – Dịch vụ văn phòng – Dịch vụ bán hàng (Quầy lưu niệm, tạp hóa) – Thu đổi ngoại tệ – Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan – Phục vụ họp – Dịch vụ giải trí – Giặt là – Giặt khô, là hơi	– Dịch vụ y tế có nhân viên y tế trực – Dịch vụ văn phòng – Dịch vụ bán hàng (Quầy lưu niệm, tạp hóa) – Dịch vụ bán hàng (Cửa hàng mua sắm, lưu niệm) – Thu đổi ngoại tệ – Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan – Giặt là – Giặt khô, là hơi – Giặt là lấy ngay – Phục vụ họp – Phục vụ hội nghị, hội thảo – Phòng tập thể thao – Phòng đọc sách (thư viện) – Xông hơi – Mat-xa – Bể bơi cho người lớn đáp ứng yêu cầu chung, có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ, có khăn tắm, ghế nằm (áp dụng đối với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)[(2)]	Dịch vụ y tế có nhân viên y tế trực – Dịch vụ văn phòng – Dịch vụ bán hàng (Quầy lưu niệm, tạp hóa) – Dịch vụ bán hàng (Cửa hàng mua sắm, lưu niệm) – Thu đổi ngoại tệ – Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan – Giặt là – Giặt khô, là hơi – Giặt là lấy ngay – Phục vụ họp – Phục vụ hội nghị, hội thảo – Phòng tập thể thao – Phòng đọc sách (thư viện) – Xông hơi – Mat-xa – Bể bơi cho người lớn đáp ứng yêu cầu chung. có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ, có khăn tắm, ghế nằm (áp dụng đối với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
				–Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước) – Dịch vụ giải trí – Bar đêm (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng) – Dịch vụ dịch thuật – Nhạc nền khu vực công cộng – Chăm sóc sắc đẹp – Dịch vụ phục vụ người khuyết tật và người cao tuổi - Dịch vụ phục vụ khách người Hồi giáo	–Bể bơi cho trẻ em có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ, có khăn tắm, ghế nằm (áp dụng đối với khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng) –Trực cứu hộ – Dịch vụ giải trí –Bar đêm – Dịch vụ dịch thuật – Nhạc nền khu vực công cộng –Chăm sóc sắc đẹp, có bao gồm dịch vụ gội đầu. – Dịch vụ phục vụ người khuyết tật và người cao tuổi –Trông giữ trẻ –Thể thao ngoài trời: tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng) - Dịch vụ phục vụ khách người Hồi giáo
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ					
4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ					
	a) Người quản lý: – Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành du lịch hoặc có chứng chỉ	***a) Người quản lý:*** – Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành du lịch hoặc có chứng chỉ	***a) Người quản lý:*** – Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác	***a) Người quản lý:*** – Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua	***a) Người quản lý:*** – Tốt nghiệp đại học chuyên ngànhdu lịch, nếu tốt nghiệp đại ngành khác phải qua lớp

		kỹ năng nghề du lịch	phải qua lớp bồi dưỡng quản	lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú	bồi dưỡng quản lý lưu trú du

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	kỹ năng nghề du lịch quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch – 01 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn	lý lưu trú du lịch – 02 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN(3)	du lịch – 02 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn. – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN(3)	lịch – 03 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN(3)

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	–	***b) Trưởng các bộ phận:*** – Tốt nghiệp sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn) trở lên hoặc có chứng chỉ kỹ năng nghề du lịch quốc gia; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ – 01 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn – Sử dụng được tin học văn phòng ***Trưởng lễ tân:*** Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN(3)	***b) Trưởng các bộ phận:*** – Tốt nghiệp trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia – 02 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn – Sử dụng tốt tin học văn phòng ***Trưởng nhà hàng:*** –Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN(3) ***Trưởng lễ tân:*** –Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN(3)	***b) Trưởng các bộ phận:*** –Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar) hoặc chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia) – 02 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn – Sử dụng tốt tin học văn phòng ***Trưởng nhà hàng:*** –Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN(3) ***Trưởng lễ tân:*** –Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN(3) ***Trưởng bếp:*** – Tốt nghiệp trung cấp nghề bếp hoặc chứng chỉ kỹ năng nghề bếp/ chế biến món ăn quốc gia	***b) Trưởng các bộ phận:*** – Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia – 03 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn – Sử dụng tốt tin học văn phòng ***Trưởng nhà hàng:*** –Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN(3) ***Trưởng lễ tân:*** –Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN(3) ***Trưởng bếp:*** – Tốt nghiệp trung cấp nghề bếp hoặc chứng chỉ kỹ năng nghề bếp/ chế biến món ăn quốc gia
	c) Nhân viên phục vụ: – Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường	***c) Nhân viên phục vụ:*** – 20 % có chứng chỉ nghề	***c) Nhân viên phục vụ:*** – 50 % có chứng chỉ nghề – 50 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ	c) ***Nhân viên phục vụ:*** – 70 % có chứng chỉ nghề – 30 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ	c) ***Nhân viên phục vụ:*** – 70 % có chứng chỉ nghề – 30 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp) ***Nhân viên lễ tân:*** – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 1 KNLNNVN(3) –Sử dụng được tin học văn phòng	– 80 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ ***Nhân viên lễ tân:*** – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN(3) – Sử dụng được tin học văn phòng	***Nhân viên nhà hàng:*** – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN(3) ***Nhân viên lễ tân:*** – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN(3) – Sử dụng tốt tin học văn phòng	– Sử dụng được tin học văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar) ***Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:*** – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN(3) - Có nhân viên biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 2 KNLNNVN(3) ***Nhân viên lễ tân:*** – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN(3) – Sử dụng tốt tin học văn phòng	– Sử dụng được tin học văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar) ***Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:*** – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN(3) - Có nhân viên biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 3 KNLNNVN(3) ***Nhân viên lễ tân:*** – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN(3) – Sử dụng tốt tin học văn phòng
4.2 Trang phục					
	– Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn, có phù hiệu tên trên áo	– Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn, có phù hiệu tên trên áo	– Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn, có phù hiệu tên trên áo – Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc – Màu sắc hài hoà, thuận tiện	–Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn, có phù hiệu tên trên áo –Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc – Màu sắc hài hoà, thuận tiện –Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường – Có phong cách riêng của khách sạn	–Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn, có phù hiệu tên trên áo – Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc – Màu sắc hài hoà, thuận tiện –Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường – Có phong cách riêng của khách sạn –Trang phục làm việc được

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
					khách sạn giặt là
5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ					
5.1 Bảo vệ môi trường					
	– Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường – Được công nhận là khách sạn xanh, hoặc được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững – Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn – Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi – Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả – Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực - Không dùng đồ, sản phẩm tạo rác thải nhựa dùng 1 lần	–Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường – Được công nhận là khách sạn xanh, hoặc được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững. –Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn – Đảm bảo rác thải được phân loại tại nguồn. –Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn – Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh. – Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi –Có biện pháp tiết	–Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường –Được công nhận là khách sạn xanh, hoặc được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững. –Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn –Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi – Đảm bảo rác thải được phân loại tại nguồn. –Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn –Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh –Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường –Sử dụng các vật liệu, sản phẩm, trang thiết bị thân thiện với môi trường	–Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường –Được công nhận là khách sạn xanh, hoặc được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững.. –Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn –Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi –Đảm bảo rác thải được phân loại tại nguồn. – Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn – Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh –Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường –Sử dụng các vật liệu, sản phẩm, trang thiết bị thân thiện với môi trường - Không dùng đồ, sản phẩm	– Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường – Được công nhận là khách sạn xanh, hoặc được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững. – Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn – Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi – Đảm bảo rác thải được phân loại tại nguồn.. – Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn – Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh – Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường – Bố trí cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường

Bảng 1 *(tiếp theo)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
		kiệm điện hiệu quả	- Không dùng đồ, sản phẩm tạo rác thải nhựa dùng 1 lần	tạo rác thải nhựa dùng 1 lần	

Bảng 1 *(kết thúc)*

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
		– Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực - Không dùng đồ, sản phẩm tạo rác thải nhựa dùng 1 lần	–Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả –Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực	–Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả – Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực	–Sử dụng các vật liệu, sản phẩm, trang thiết bị thân thiện với môi trường - Không dùng đồ, sản phẩm tạo rác thải nhựa dùng 1 lần – Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả – Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực
5.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm					
	–	– Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	– Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	– Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	– Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm
5.3 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ					
	– Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ. - Trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy đối với khách sạn nổi. - Lắp/đặt biển cấm hút thuốc lá với nội dung rõ	– Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ. - Trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy đối với khách sạn nổi. - Lắp/đặt biển cấm	–Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ – Hệ thống camera khu vực công cộng (hành lang buồng ngủ, sảnh lễ tân, nhà hàng...). - Trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy đối với khách sạn nổi.	–Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ – Hệ thống camera khu vực công cộng (hành lang buồng ngủ, sảnh lễ tân, nhà hàng...). - Trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy đối với khách sạn nổi.	–Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ –Hệ thống camera khu vực công cộng (hành lang buồng ngủ, sảnh lễ tân, nhà hàng...). - Trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy đối với

	ràng, dễ hiểu, bền chắc và dễ quan sát tại các khu vực công cộng và trong nhà.	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.	- 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.	- 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.	khách sạn nổi. -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.

CHÚ THÍCH:

(1) Không áp dụng quy định quy mô đối với khách sạn là công trình kiến trúc đặc biệt như lâu đài, cung điện, nhà cổ hoặc nằm ở nơi có giá trị văn hóa, lịch sử cần được bảo vệ

(2) Đối với khách sạn 4 sao có cơ sở vật chất tốt, dịch vụ đầy đủ, chất lượng cao, sang trọng có thể xem xét không áp dụng quy định có bể bơi ở đô thị, nơi khống chế chiều cao xây dựng

(3) Đối với khách sạn 3 sao ở phố cổ, đô thị, nơi khống chế chiều cao xây dựng có thể xem xét không bắt buộc có phòng họp riêng.

(4) KNLNNVN: Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam

(5) Không áp dụng tiêu chí về tỷ lệ phòng có cả 2 loại phòng tắm đứng và bồn tắm nằm riêng biệt với khách sạn đã được công nhận hạng 5 sao trước năm 2017

6 Phương pháp đánh giá

6.1 Nguyên tắc đánh giá

– Các tiêu chí đánh giá xếp hạng đối với khách sạn du lịch được chấm điểm như sau:

+ Đánh dấu (X) đối với tiêu chí phảiđạt yêu cầu của loại, hạng tương ứng.

+ Chấm điểm 1 đối với tiêu chí khuyến khích đạt yêu cầu của loại, hạng tương ứng.

6.2 Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng khách sạn

Theo Phụ lục A.

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

6.3.1 Khách sạn

– Hạng 1 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 75% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn hạng 1 sao.

– Hạng 2 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn hạng 2 sao.

– Hạng 3 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn hạng 3 sao.

– Hạng 4 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn hạng 4 sao.

– Hạng 5 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn hạng 5 sao.

6.3.2 Khách sạn nghỉ dưỡng

– Hạng 1 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 75% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 1 sao.

– Hạng 2 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 2 sao.

– Hạng 3 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 3 sao.

– Hạng 4 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 4 sao.

– Hạng 5 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 5 sao.

6.3.3 Khách sạn nổi

– Hạng 1 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 75% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nổi hạng 1 sao.

– Hạng 2 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nổi hạng 2 sao.

– Hạng 3 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nổi hạng 3 sao.

– Hạng 4 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nổi hạng 4 sao.

– Hạng 5 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 80% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn nổi hạng 5 sao.

6.3.4 Khách sạn bên đường

– Hạng 1 sao: đạt 100% tiêu chí phải đạt và đạt 75% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn bên đường hạng 1 sao.

– Hạng 2 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn bên đường hạng 2 sao.

– Hạng 3 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn bên đường hạng 3 sao.

– Hạng 4 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn bên đường hạng 4 sao.

– Hạng 5 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích đối với khách sạn bên đường hạng 5 sao.

Phụ lục A

(quy định)

Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng khách sạn

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
1 Vị trí, kiến trúc				
1.1 Vị trí				
- Thuận lợi	H, R, M, F	1, 2		
- Rất thuận lợi, dễ tiếp cận	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan đẹp	H, R, M, F	3, 4, 5		
1.2 Thiết kế kiến trúc				
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết kế kiến trúc đẹp	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiến trúc độc đáo	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Toàn cảnh được thiết kế thống nhất	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý, đẹp, sang trọng,	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Vật liệu xây dựng chất lượng tốt.	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang trọng, tinh tế	H, R	3, 4, 5(*)		
- Có mái che trước sảnh đón tiếp	H	3, 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đường vào đảm bảo khả năng tiếp cận cho người khuyết tật và người cao tuổi	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
	R	5		
	H, M, F	5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Buồng thuận tiện tiếp cận	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Tầng đặc biệt hoặc khu phục vụ đặc biệt	H	5(*)		
	R	5 (*)		
- Khu vực buồng ngủ cách âm tốt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
1.3 Quy mô buồng ngủ				
- 10 buồngngủ	H, R, M, F	1(*)		
- 15 buồng ngủ	R	2(*)		
- 20 buồng ngủ	H, M, F	2(*)		
- 30 buồng ngủ	M, F	3(*)		
- 40 buồng ngủ	R	3(*)		
- 50 buồng ngủ	H	3(*)		
	M, F	4(*)		
- 60 buồng ngủ	R	4(*)		
- 80 buồng ngủ	H	4(*)		
	R, M, F	5(*)		
- 100 buồng ngủ	H	5(*)		
1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ				
a) Nơi để xe				
- Nơi để xe cho khách không quá xa khách sạn	H	1, 2		
- Nơi để xe đảm bảo đủ cho 5% số buồngngủ	H	3		
- Nơi để xe đảm bảo đủ cho 10% số buồngngủ	H	4		
- Nơi để xe đảm bảo đủ cho 15% số buồngngủ	H	5		
- Nơi để xe đảm bảo đủ cho 30% số buồng ngủ	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe đảm bảo đủ cho 100% số buồng ngủ	M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
b) Giao thông nội bộ				
- Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
1.5 Khu vực sảnh đón tiếp				
- Có sảnh đón tiếp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích 10 m^2	H, R, M	1		
	F	3		
- Diện tích 20 m^2	H, R, M	2		
	F	4		
- Diện tích 35 m^2	H, R, M	3		
	F	5		
- Diện tích 60 m^2	H, R, M	4		
- Diện tích 100 m^2	H, R, M	5		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	5(*)		
- Khu vực hút thuốc riêng đảm bảo quy định	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy và người cao tuổi	H, R, M, F	5		
- Bar sảnh	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5(*)		
1.6 Không gian xanh				
- Cây xanh ở các khu vực công cộng	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
- Sân vườn, cây xanh	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
	H	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
1.7 Diện tích buồng ngủ (bao gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh)				
- Buồng một giường đơn 12 m^2 - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 15 m^2	H, R, M	1(*)		
- Buồng một giường đơn 15 m^2 - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 17 m^2	H, R, M	2(*)		
- Buồng một giường đơn 18 m^2 - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 22 m^2	H, R, M	3(*)		
- Buồng một giường đơn 21 m^2 - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 25 m^2	H, R, M	4(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 41 m^2	H, R, M	4		
- Buồng một giường đơn 24 m^2 - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 32 m^2	H, R, M	5(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 56 m^2	H, R, M	5		
- Buồng đặc biệt cao cấp 100 m^2	H, R, M	5		
1.8 Nhà hàng, quầy bar				
- 01 nhà hàng	H, R, M, F	2(*)		
- 01 nhà hàng có quầy bar	H, R, M, F	3(*)		
- 01 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	4(*)		
- 02 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	5(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 50% số giường	H, R, M, F	2(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 60% số giường	H, R, M, F	3(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 80% số giường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 quầy bar	H, M, F	4(*)		
- 02 quầy bar	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5(*)		
- Phòng vệ sinh (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	2		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)				
- Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
1.9 Khu vực bếp				
- Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bếp	H, R, M, F	2(*), 3(*)		
- Bếp Âu, Á	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bếp bánh	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội (nóng, lạnh) được tách riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực soạn chia thức ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tường phẳng không thấm nước, dễ làm sạch	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp (bên ngoài khu vực bếp)	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
1.10 Kho				
- Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các kho lạnh (theo loại thực phẩm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
1.11 Phòng họp, hội nghị, hội thảo				
- 01 phòng họp 30 ghế	H	3(*)		
- 01 phòng họp	H	4(*)		
- 01 phòng hội thảo	H	4(*)		
- 01 phòng hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- 02 phòng họp	H	5(*)		
- 02 phòng hội thảo	H	5(*)		
- Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ	H	4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với phòng họp, hội nghị, hội thảo tách rời sảnh đón tiếp)	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Cách âm tốt	H	4(*), 5(*)		
1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên				
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng trực buồng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phòng thay quần áo	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng tắm	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng ăn nhân viên	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
1.13 Hành lang				
- Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
2 Trang thiết bị, tiện nghi				
2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Chất lượng khá	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*)		
- Chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bài trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đồng bộ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang trí nội thất đẹp	H, R, M, F	4(*)		
- Hiện đại, sang trọng	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang trí nghệ thuật	H, R, M, F	5(*)		
2.2 Trang thiết bị nội thất				
2.2.1 Sảnh đón tiếp; Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng				
a) Sảnh đón tiếp				
- Quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy vi tính	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn ghế tiếp khách	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào được bố trí thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Internet không dây (wifi)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Xe đẩy cho người khuyết tật và người cao tuổi	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng và hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách...)	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Quầy lễ tân tổ chức thành các quầy phân theo chức năng:				
+ Quầy đặt buồng	H, R, M, F	5		
+ Quầy đón tiếp	H, R, M, F	5		
+ Tổng đài điện thoại	H, R, M, F	5		
b) Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng				
- Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn tiểu nam (phòng vệ sinh nam)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc treo túi hoặc chỗ để túi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc khăn lau tay	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy sấy tay	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ				
a) Buồng ngủ				
- Giường đơn 1,0 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Giường đơn 1,2 m x 2 m	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Giường đơn 1,2 m x 2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
-Giường buồng đặc biệt cao cấp 2,2 m x 2,2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường cho người khuyết tật và người cao tuổi 1,8 m x 2 m	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đệm dày 10 cm, có ga bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Đệm dày 20 cm, có ga bọc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chăn có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gối có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
– Lớp bảo vệ nệm, gối hoặc tấm phủ phía trên.	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
– Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường)	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường	H, R, M, F	4, 5		
- Đèn đầu giường	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Đèn đủ chiếu sáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn.	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Mắc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn chải quần áo	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn ghế uống nước	H, R, M	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	F	1, 2, 3, 4, 5		
- Cốc uống nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tách uống trà, cà phê, đĩa lót, thìa khuấy hoặc que khuấy, cà phê/trà và đường.	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Hộp giấy ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bộ đồ ăn trái cây.	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dụng cụ mở bia, rượu	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn làm việc cho 50% số buồng ngủ	H	1, 2, 3(*)		
	R	3		
- Bàn làm việc cho 100% số buồng ngủ	H	4(*), 5(*)		
	R	4, 5(*)		
- Đèn bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M	3, 4, 5		
- Gương soi cả người	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Có hình thức cung cấp thông tin về khách sạn như nội quy, giá dịch vụ, chương trình khuyến mãi.	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cung cấp phong bì, giấy, bút viết cho khách	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Biển hoặc hệ thống “Không làm phiền”	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền Internet đảm bảo cho 100% khách có thể truy cập	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Túi kim chỉ	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt đựng rác dành cho giấy hoặc rác nhẹ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gạt tàn, nếu phòng cho phép hút thuốc;	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	5		
- Két an toàn cho 30% số buồng ngủ kèm lưu ý miễn trừ trách nhiệm và hướng dẫn sử dụng	H, R, M, F	3(*)		
- Két an toàn cho 80% số buồng ngủ kèm lưu ý miễn trừ trách nhiệm và hướng dẫn sử dụng	H, R, M, F	4(*)		
- Két an toàn cho 100% số buồng ngủ kèm lưu	H, R, M, F	5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
ý miễn trừ trách nhiệm và hướng dẫn sử dụng				
- Cân sức khỏe	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Giá để hành lý	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dép đi trong phòng đảm bảo nguyên vẹn	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc mút lau giầy	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Tranh ảnh	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Rèm cửa sổ	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Rèm cửa sổ đủ chắn sáng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ lạnh hoặc minibar	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ti vi. Các kênh truyền hình khả dụng phải được dò sẵn và hoạt động bình thường	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt - suite)	R	4, 5		
	H, M, F	4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn sử dụng Thiết bị điện tử và phương tiện liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…)	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ấm đun nước siêu tốc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector)	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler)	H, R, M, F	4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Chuông gọi cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ khóa từ dùng thẻ	H, R, M, F	4, 5		
- Cửa tự động đóng	H, R, M, F	4, 5		
- Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ	H	3, 4, 5		
b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ				
- Tường bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn, có thể lau chùi được	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương cầu (Buồng đặc biệt cao cấp)	H, R, M, F	5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống nước nóng luôn sẵn có, với bộ điều chỉnh nhiệt độ phù hợp và dễ sử dụng để kiểm soát dòng nước nóng, ấm hoặc lạnh.	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi tắm hoa sen	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống sen cây tắm đứng phun mưa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giá để khăn các loại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy vệ sinh dự phòng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
-Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn trên gương soi	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Đèn trần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hộp khăn giấy rút	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Khay đựng xà phòng hoặc bình xịt/dụng cụ chiết xà phòng rửa tay	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vật dụng cho một khách:				
+ Cốc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Dầu gội đầu	H, R, M, F	1, 2		
+ Dầu gội đầu và dầu xả	H, R, M, F	3, 4, 5		
+ Khăn mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn tắm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn lau tay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
+ Mũ chụp tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Sữa tắm	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
+ Tăm bông	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Kem đánh răng	H, R, M, F	4, 5		
+ Bàn chải đánh răng	H, R, M, F	4, 5		
+ Kem dưỡng da	H, R, M, F	4, 5		
+ Áo choàng sau tắm	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
+ Bông tẩy trang	H, R, M, F	4, 5		
- Muối tắm	H, R, M, F	4, 5		
- Khăn chùi chân	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bệ đặt chậu rửa mặt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- 80% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	3(*)		
- Thiết bị liên lạc nội bộ (ví dụ: điện thoại, Smart TV…) để kết nối với bộ phận lễ tân hoặc các dịch vụ khác trong khách sạn	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	4(*)		
- Bồn tắm tạo sóng cho buồng đặc biệt cao cấp	H, R, M, F	5		
– - 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại tách biệt[2]	H, R, M, F	5(*)		
- Thiết bị phơi quần áo	H, R, M, F	5		
- Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
– Rèm cửa, màn chớp hoặc cửa chớp để đảm bảo sự riêng tư nếu phòng tắm có cửa sổ.	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tay vịn, thiết bị chống trơn trượt hoặc các biện pháp an toàn khác để tránh trượt ngã trong bồn tắm hoặc khu vực tắm, tùy theo nhu cầu sử dụng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
2.2.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị				
- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại	H	3(*), 4(*), 5(*)		

[2] Không áp dụng với khách sạn đã được công nhận hạng 5 sao trước năm 2017

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Máy chiếu, màn chiếu hoặc màn hình LED	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ họp	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	H	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thông gió tốt	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải phòng họp	H	3, 4, 5		
- Thảm trải phòng hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải phòng hội nghị	H	4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng họp	H	3, 4, 5		
- Hệ thống camera trong phòng hội thảo	H	4, 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng hội nghị	H	4, 5(*)		
- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng	H	5(*)		
2.2.4 Nhà hàng, bar, bếp				
- Bàn ghế	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ ăn uống của nhân viên	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	H, R, M, F	4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa dụng cụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa cho sơ chế, chế biến riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị chắn lọc rác, mỡ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thoát nước chìm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải nhà hàng	H	5		
2.2.5 Giặt là				
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy giặt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại	H, R, M, F	4, 5		
2.3 Hành lang, cầu thang				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn báo thoát hiểm ở hành lang	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng…)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa thoát hiểm chống cháy	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải hành lang khu vực buồng ngủ	H	4, 5		
- Thảm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải cầu thang khu vực dịch vụ	H	4, 5		
2.4 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực				
- Đảm bảo thông thoáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tự nhiên	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ	H, R, M, F	3, 4, 5		
2.5 Hệ thống nước				
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước	H, R, M, F	5		
2.6 Thang máy				
- Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt)	H, R, M	2		
- Từ ba tầng trở lên có thang máy dành cho khách (kể cả tầng trệt)	H, R, M	3, 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Thang máy cho nhân viên	H, R, M	4, 5(*)		
- Thang máy cho hàng hóa	H, R, M	4, 5		
- Thang máy có tiện nghi phục vụ người khuyết tật và người cao tuổi	H, R, M	5		
2.7 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc				
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
2.8 Hệ thống điện				
- Cung cấp điện 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống điện dự phòng/ máy phát điện	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ				
3.1 Chất lượng phục vụ				
- Có quy trình phục vụ khách của khách sạn	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thái độ thân thiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tay nghề kỹ thuật cao	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	H, R, M, F	5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ khách cao cấp (butler)	H, R, M, F	5(*)		
3.2 Phục vụ buồng				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Nhân viên trực buồng 12/24 h	H, R, M, F	1, 2		
- Nhân viên trực buồng 24/24 h	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chỉnh trang phòng buổi tối	H, R, M, F	4, 5		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Tầng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt, gồm:				
+ Phòng ăn;	H, R, M, F	5(*)		
+ Dịch vụ văn phòng;	H, R, M, F	5(*)		
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	H, R, M, F	5(*)		
+ Phòng họp;	H, R, M, F	5(*)		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	H, R, M, F	5(*)		
+ Chỉnh trang phòng buổi tối	H, R, M, F	5(*)		
3.3 Phục vụ ăn uống				
- Phục vụ ăn sáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn trưa, ăn tối	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Phục vụ tiệc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h	H, M, F	3(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	R	3(*)		
	H, R, M, F	4(*)		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h	H, R, M, F	5(*)		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt, cao cấp	H, R, M, F	5(*)		
3.4 Dịch vụ khác				
- Lễ tân trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảo vệ trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giữ hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chuyển hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đánh thức khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ y tế	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
- Dịch vụ y tế có nhân viên y tế trực	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ bán hàng (quầy lưu niệm, tạp hoá)	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ bán hàng (cửa hàng mua sắm, lưu niệm)	H, R, M, F	4, 5		
- Dịch vụ văn phòng	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Phòng đọc sách (thư viện)	H, R, M, F	4, 5		
- Thu đổi ngoại tệ	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Nhạc nền khu vực công cộng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Phục vụ họp	H	3(*)		
- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ dịch thuật	H	4, 5		
- Giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giặt khô, là hơi	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Giặt là lấy ngay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng tập thể thao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bar đêm	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5		
- Dịch vụ giải trí	H, R, M, F	3, 5(*)		
	R	4(*)		
	H, M, F	4		
- Bể bơi cho người lớn đáp ứng yêu cầu chung	R	1, 2, 3		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
(có nội quy, biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	H, R	4(*), 5(*)		
- Bể bơi cho trẻ em đáp ứng yêu cầu chung (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	H, R	5(*)		
- Chăm sóc sắc đẹp, có bao gồm dịch vụ gội đầu	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Xông hơi	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mat-xa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trông giữ trẻ	H, R, M, F	5(*)		
- Thể thao ngoài trời (Tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác)	R	5(*)		
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật và người cao tuổi	H, R, M, F	5(*)		
- Dịch vụ phục vụ khách người Hồi giáo	H, R, M, F	4, 5		
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ				
4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ				
a) Người quản lý:				
- Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành du lịch hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
– 01 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn	H, R, M, F	2		
– 02 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
– 03 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn	H, R, M, F	5(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
b) Trưởng các bộ phận:				
- Tốt nghiệp sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn) trở lên hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- Tốt nghiệp trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar) hoặc chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar) hoặc chứng chỉ kỹ năng nghề quốc gia	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
– 01 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn	H, R, M, F	2		
– 02 năm kinh nghiệm trong nghề ở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
– 03 năm kinh nghiệm trong nghềở khách sạn cùng hạng hoặc cao hơn	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
Trưởng nhà hàng				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
Trưởng lễ tân				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
Trưởng bếp				
- Tốt nghiệp trung cấp nghề bếp/chế biến món ăn hoặc chứng chỉ kỹ năng nghề bếp/chế biến món ăn quốc gia	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
c) Nhân viên phục vụ				
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có	H, R, M, F	1(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
thẩm quyền cấp)				
- 20% có chứng chỉ nghề và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- 50% có chứng chỉ nghề và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	3(*)		
- 70% có chứng chỉ nghề và 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được tin học văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
Nhân viên nhà hàng				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
Nhân viên lễ tân				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 1 KNLNNVN	H, R, M, F	1		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
4.2 Sức khỏe				
- Có sức khoẻ phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ theo quy định của	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
pháp luật (có giấy chứng nhận của cơ quan y tế có thẩm quyền)		4(*), 5(*)		
4.3 Trang phục				
- Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có phù hiệu tên trên áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Có phong cách riêng của khách sạn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là	H, R, M, F	5(*)		
5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ				
5.1 Bảo vệ môi trường				
- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đảm bảo rác thải được phân loại tại nguồn.	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	5		
- Sử dụng các vật liệu, sản phẩm, trang thiết bị thân thiện với môi trường	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Không dùng đồ, sản phẩm tạo rác thải nhựa dùng 1 lần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Được công nhận là khách sạn xanh, hoặc được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá,chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững				
- Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
5.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm				
- Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
5.3 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ				
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera khu vực công cộng (hành lang buồng ngủ, sảnh lễ tân, nhà hàng...)	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Trang thiết bị an toàn giao thông đường thủy đối với khách sạn nổi.	F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- 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(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

CHÚ THÍCH:

H khách sạn

R khách sạn nghỉ dưỡng

M khách sạn bên đường

F khách sạn nổi

(*) tiêu chí phải đạt

KNLNNVN Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam

Thư mục tài liệu tham khảo

[1] TCVN 5605:1990 Khách sạn – Tiêu chuẩn thiết kế..

[2] TCVN 4391:2015 Khách sạn - Xếp hạng.

[3]Thông tư số 01/2014/TT-BGDĐT ngày 24/1/2014 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Ban hành Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam.

[4] Tiêu chuẩn xếp hạng của tập đoàn Accor.

[5] ISO 22483:2020 Tourism and related services — Hotels — Service requirements.