

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 4391:2015

Xuất bản lần 3

KHÁCH SẠN – XẾP HẠNG

Hotel – Classification

HÀ NỘI – 2015

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.....	7
4 Yêu cầu chung.....	7
5 Yêu cầu cụ thể.....	8
6 Phương pháp đánh giá.....	36
Phụ lục A (quy định) Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng khách sạn.....	38
Thư mục tài liệu tham khảo.....	64

Lời nói đầu

TCVN 4391:2015 thay thế TCVN 4391:2009.

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

Khách sạn – Xếp hạng

Hotel – Classification

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu 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.

[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.

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

2.3

Khách sạn nổi (floating hotel)

Cơ sở lưu trú du lịch 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.

[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 đối tượng khách du lịch sử dụng phương tiện giao thông đường bộ (xe máy, ô tô) đi du lịch hoặc nghỉ ngơi giữa những chặng đường dài của khách du lịch, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách.

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

2.5

Buồng ngủ (hotel room)

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

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

2.6

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 đáp ứng yêu cầu phục vụ nguyên thủ quốc gia hoặc khách cao cấp.

2.7

Tầng phục vụ đặc biệt (Executive floor)

Khu phục vụ đặc biệt (Executive Lounge)

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.

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

2.8

Phòng hội nghị (Conventionroom)

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

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

2.9**Phòng hội thảo (seminar room)**

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

[TCVN 9506:2012, định nghĩa 3.9.5.2]

2.10**Phòng họp (meeting room)**

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

[TCVN 9506:2012, định nghĩa 3.9.5.3]

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 nội;
- 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, chất lượng phù hợp với từng hạng.

TCVN 4391:2015

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

4.3 Dịch vụ và chất lượng phục vụ

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

4.4 Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, tin học phù hợp với vị trí công việc và loại hạng khách sạn.
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ 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.

4.5 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.

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					
	- 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 cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng - Khu vực buồng ngủ cách âm tốt	- 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, đẹp, sang trọng - Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng - 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	- 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, đẹp, sang trọng - Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng - 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 ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	- 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, đẹp, sang trọng - Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng - 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	- 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, đẹp, sang trọng - Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng - 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

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 ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy - 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 trong hoặc cách khu vực khách sạn tối đa 200 m	Nơi để xe cho khách trong hoặc cách khu vực khách sạn tối đa 200 m	- Nơi để xe cho khách trong hoặc cách khu vực khách sạn tối đa 200 m - Nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn cho 5 % số buồng ngủ	- Nơi để xe cho khách trong hoặc cách khu vực khách sạn tối đa 200 m - Nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn cho 10 % số buồng ngủ	- Nơi để xe cho khách trong hoặc cách khu vực khách sạn tối đa 200 m - Nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn cho 15 % số buồng ngủ
Khách sạn nghỉ dưỡng	Nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn cho 50 % số buồng ngủ	Nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn cho 50 % số buồng ngủ	Nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn cho 50 % số buồng ngủ	Nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn cho 50 % số buồng ngủ	Nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn cho 50 % 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 cho khách trong khu vực khách sạn cho 100 % số buồng ngủ	Nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn cho 100 % số buồng ngủ	Nơi để xe cho khách sạn cho 100 % số buồng ngủ	Nơi để xe cho khách sạn cho 100 % số buồng ngủ	Nơi để xe cho khách sạn 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 m² (không áp dụng đối với khách sạn nổi) - Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh - Khu vực hút thuốc riêng	- Có sảnh đón tiếp - Diện tích 20 m² (không áp dụng đối với khách sạn nổi) - Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh - Khu vực hút thuốc riêng	- Có sảnh đón tiếp - Diện tích 35 m² (không áp dụng đối với khách sạn nổi) - Diện tích 10 m² (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	- Có sảnh đón tiếp - Diện tích 60 m² (không áp dụng đối với khách sạn nổi) - Diện tích 20 m² (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 m² (không áp dụng đối với khách sạn nổi) - Diện tích 35 m² (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 - Bar sảnh - 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
1.6 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 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 m² - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 15 m²	- Buồng một giường đơn 15 m² - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 17 m²	- Buồng một giường đơn 18 m² - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 22 m²	- Buồng một giường đơn 21 m² - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 25 m² - Buồng đặc biệt 41 m²	- Buồng một giường đơn 24 m² - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 32 m² - Buồng đặc biệt 56 m² - Buồng đặc biệt cao cấp 100 m²
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 vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa – Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn – 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)	– 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. – 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)	– 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 – 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	– 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 – 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: theo 4.2 và các yêu cầu cụ thể sau:					
2.1 Chất lượng trang thiết bị, bài trí, trang trí					
	- Chất lượng khá - Bài trí hợp lý - Màu sắc hài hòa - Hoạt động tốt	- Chất lượng khá - Bài trí hợp lý - Màu sắc hài hòa - Hoạt động tốt	- Chất lượng tốt - Bài trí hợp lý - Màu sắc hài hòa - Hoạt động tốt - Đồng bộ	- Chất lượng cao - Bài trí hợp lý - Màu sắc hài hòa - Hoạt động tốt - Đồng bộ - Trang trí nội thất đẹp	- Chất lượng cao - Bài trí hợp lý - Màu sắc hài hòa - 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 tỷ 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 tỷ 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 tỷ 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 - 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 tỷ giá dịch vụ và phương thức thanh toán - 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 tỷ giá dịch vụ và phương thức thanh toán - Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng - Cửa ra vào được bố trí

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	thuận tiện - Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách - Xe đẩy cho người khuyết tật - 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)	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 trị của khách - Xe đẩy cho người khuyết tật - 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) - Giấy vệ sinh

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 phòng thoát sản phẩm đảm bảo ngăn mùi hôi	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 phòng thoát sản phẩm đảm bảo ngăn mùi hôi	– 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 phòng thoát sản phẩm đảm bảo ngăn mùi hôi	– 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 phòng thoát sản phẩm đảm bảo ngăn mùi hôi	– 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 phòng thoát sản phẩm đảm bảo ngăn mùi hôi
Buồng ngủ và phòng vệ sinh buồng ngủ	a) Buồng ngủ: – Giường đơn 0,9 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, 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 0,9 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, một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 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 20 cm, có ga bọc – Gối có vỏ bọc – Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 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 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 1,8 m x 2 m – 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) – Bảng điều khiển thiết bị	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 1,8 m x 2 m – 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) – Bảng điều khiển thiết bị

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	- Điện thoại - Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo - Đường truyền internet không dây (wifi) - 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) - Cập dựng tài liệu thông tin và hướng dẫn khách sạn và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)	- kệ đầu giường) - Đèn đầu giường - Điện thoại - Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo - Đường truyền internet không dây (wifi) - 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) - Cập dựng tài liệu thông tin và hướng dẫn khách sạn và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)	- giường - Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo - Điện thoại - Bàn chải quần áo - Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao - Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable) - 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) - Cập dựng tài liệu thông tin và hướng dẫn khách sạn và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách sạn, khách sạn nghỉ dưỡng)	- điện đặt ở tủ đầu giường - Đèn đầu giường cho mỗi khách - Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng - Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường - Điện thoại - Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo - Mắc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo - Bàn chải quần áo - Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao - Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable) - 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)	- điện đặt ở tủ đầu giường - Đèn đầu giường cho mỗi khách - Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng - Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường - Điện thoại - Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo - Mắc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo - Bàn chải quần áo - Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao - Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable) - 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)

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	- Rèm cửa sổ - Đèn đủ chiếu sáng - Bàn ghế uống nước - Cốc uống nước - Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là - Sọt đựng rác - Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector) - Điều hòa không khí - Tủ lạnh hoặc minibar - TV - Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi - Ổ cắm điện an toàn - Giá để hành lý - Dép đi trong phòng - Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm - Mắt nhìn gắn trên cửa - Chuong gọi cửa - Chốt an toàn	- khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình) - Rèm cửa sổ - Đèn đủ chiếu sáng - Bàn ghế uống nước - Cốc uống nước - Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là - Sọt đựng rác - 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 - Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi - Ổ cắm điện an toàn - Ấm đun nước siêu tốc - Giá để hành lý - Giấy hoặc hộp mút lau giày - Dép đi trong phòng - Tranh ảnh - Két an toàn cho 30 % số buồng ngủ	- Gương soi - Rèm cửa sổ đủ chấn sáng - Đèn đủ chiếu sáng - Bàn ghế uống nước - Cốc uống nước - Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là - Sọt đựng rác - 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 - Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi - Ổ cắm điện an toàn - Ấm đun nước siêu tốc - Giá để hành lý - Giấy hoặc hộp mút lau giày - Dép đi trong phòng - Tranh ảnh - Két an toàn cho 30 % số buồng ngủ	- Cặp đựng tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình) - Gương soi - Gương soi cả người - Rèm cửa sổ đủ chấn sáng - Đèn đủ chiếu sáng - Bàn ghế uống nước - Cốc uống nước - Tách uống trà, cà phê - Dụng cụ mở bia, rượu - Hộp giấy ăn - Bộ đồ ăn trái cây - Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là - Sọt đựng rác - Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector) - Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler) - Điều hòa không khí - Tủ lạnh hoặc minibar	- Cặp đựng tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình) - Gương soi - Gương soi cả người - Rèm cửa sổ đủ chấn sáng - Đèn đủ chiếu sáng - Bàn ghế uống nước - Cốc uống nước - Tách uống trà, cà phê - Dụng cụ mở bia, rượu - Hộp giấy ăn - Bộ đồ ăn trái cây - Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là - Sọt đựng rác - Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector) - Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler) - Điều hòa không khí - Tủ lạnh hoặc minibar

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	– Ổ cắm điện an toàn. – Giá để hành lý – Dép đi trong phòng – Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm – Mắt nhìn gắn trên cửa – Chuông gọi cửa – Chốt an toàn	– 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	– Tủ lạnh hoặc minibar – Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ – Tivi – Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt – suite) – Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi – Ổ cắm điện an toàn – Giá để hành lý – Giấy hoặc hộp mút lau giày – Dép đi trong phòng – Ấm đun nước siêu tốc – Tranh ảnh – Két an toàn cho 80 % số buồng ngủ – 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	– Tủ lạnh hoặc minibar – Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ – Tivi – Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt – suite) – Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi – Ổ cắm điện an toàn – Giá để hành lý – Giấy hoặc hộp mút lau giày – Dép đi trong phòng – Tranh ảnh – Ấm đun nước siêu tốc – Két an toàn cho 100 % số buồng ngủ – Túi kim chỉ – Máy sấy tóc – Bàn là, cầu là – 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	

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
				- Ổ khóa từ dùng thẻ - Cửa tự động đóng	- 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: - Tường bằng vật liệu không thấm nước - Sàn lát bằng vật liệu chống trơn - Ổ cắm điện an toàn - Chậu rửa mặt - Gương soi - Đèn trên gương soi - Đèn trần - Vòi nước - Nước nóng - 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	b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ: - Tường bằng vật liệu không thấm nước - Sàn lát bằng vật liệu chống trơn - Ổ cắm điện an toàn - Chậu rửa mặt - Gương soi - Đèn trên gương soi - Đèn trần - Vòi nước - Nước nóng - 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	b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ: - Tường bằng vật liệu không thấm nước - Sàn lát bằng vật liệu chống trơn - Ổ cắm điện an toàn - Chậu rửa mặt - Bệ đặt chậu rửa mặt - Gương soi - Đèn trên gương soi - Đèn trần - Vòi nước - Nước nóng - 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	b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ: - Tường bằng vật liệu không thấm nước - Sàn lát bằng vật liệu chống trơn - Ổ cắm điện an toàn - Chậu rửa mặt - Bệ đặt chậu rửa mặt - Gương soi - Đèn trên gương soi - Đèn trần - Vòi nước - Nước nóng - 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	b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ: - Tường bằng vật liệu không thấm nước - Sàn lát bằng vật liệu chống trơn - Ổ cắm điện an toàn - Chậu rửa mặt - Bệ đặt chậu rửa mặt - Gương soi - Đèn trên gương soi - Đèn trần - Vòi nước - Nước nóng - 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

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	- Vật dụng cho một khách: cốc, xà phòng, khăn tắm, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, dầu gội đầu - Hệ thống ga và xi phòng thoát sản đảm bảo ngăn mùi bảo ngăn mùi hôi	- Thùng rác có nắp - Thiết bị thông gió - Vật dụng cho một khách: cốc, xà phòng, khăn tắm, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, dầu gội đầu - Hệ thống ga và xi phòng thoát sản đảm bảo ngăn mùi hôi	- Thiết bị thông gió - Vật dụng cho một khách: cốc, xà phòng, khăn tắm, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, dầu gội đầu, sữa tắm, áo choàng sau tắm - Khăn chùi chân - Điện thoại nối với buồng ngủ 80 % số buồng ngủ có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che - Hệ thống ga và xi phòng thoát sản đảm bảo ngăn mùi hôi	- Giấy vệ sinh - Thùng rác có nắp - Thiết bị thông gió - Vật dụng cho một khách: cốc, xà phòng, khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay bàn chải đánh răng, kem đánh răng, chụp tóc, bông tẩy trang, bông, dầu gội đầu, sữa tắm, áo choàng sau tắm - Muối tắm - Khăn chùi chân - Điện thoại nối với buồng ngủ 100 % số buồng ngủ có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che - Cân sức khỏe - Hệ thống ga và xi phòng thoát sản đảm bảo ngăn mùi hôi	- Giấy vệ sinh - Thùng rác có nắp - Thiết bị thông gió - Vật dụng cho một khách: cốc, xà phòng, khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay bàn chải đánh răng, kem đánh răng, mũ chụp tóc, bông tẩy trang, tắm bông, dầu gội đầu, sữa tắm, áo choàng sau tắm - Muối tắm - Khăn chùi chân - Điện thoại nối với buồng ngủ 100 % số buồng ngủ có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30 % số buồng ngủ có cả hai loại - Dây phơi quần áo - Cân sức khỏe - Hệ thống ga và xi phòng thoát sản đảm bảo ngăn mùi hôi Buồng đặc biệt cao cấp, thêm: - Bồn tắm tạo sóng - Gương cầu

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 - Trang thiết bị phục vụ họp - Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn 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 - Trang thiết bị phục vụ họp - Trang thiết bị phục vụ hội thảo - Trang thiết bị phục vụ hội nghị - Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn 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 được độ sáng	- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại - Máy chiếu, màn chiếu - Trang thiết bị phục vụ họp - Trang thiết bị phục vụ hội thảo - Trang thiết bị phục vụ hội nghị - Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn 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 được độ sáng
Nhà hàng, bar, bếp	–	- Bàn ghế - Dụng cụ và tủ đựng	- Bàn ghế - Dụng cụ và tủ đựng dụng	- Bàn ghế - Dụng cụ và tủ đựng dụng	- Bàn ghế - Dụng cụ và tủ đựng dụng

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	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 cụ phục vụ ăn uống - Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn, đồ uống cụ phục vụ ăn uống - Mặt bàn soạn chia, sơ chế, 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 cụ phục vụ ăn uống - Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn, đồ uống - Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống - Trang thiết bị phục vụ ăn uống - 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 cụ phục vụ ăn uống - Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn, đồ uống - 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 cụ phục vụ ăn uống - Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn, đồ uống - 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 - 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 - Thùng rác có nắp - Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt - Thông gió tốt				

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			Điều hoà không khí cho nhà hàng	- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm - Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm - Thiết bị chặn lọc rác, mỡ - Hệ thống hút mùi hoạt động tốt - Điều hoà không khí cho nhà hàng	- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm - Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm - Thiết bị chặn 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 hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, số tầng, văn phòng, số phòng...)	- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm - Đèn báo thoát hiểm ở hành lang - Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, số tầng, văn phòng, số phòng...)	- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm - 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...) - Cửa thoát hiểm chống cháy	- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm - 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...) - Cửa thoát hiểm chống cháy - Thảm trải hành lang khu	- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm - 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...) - Cửa thoát hiểm chống cháy - Thảm trải hành lang khu

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
				vực buồng ngủ (áp dụng đối với khách sạn) – Thăm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo (áp dụng đối với khách sạn) – Thăm trải cầu thang khu vực dịch vụ (áp dụng đối với khách sạn)	vực buồng ngủ (áp dụng đối với khách sạn) – Thăm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo (áp dụng đối với khách sạn) – Thăm 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 hoà không khí ở các khu vực dịch vụ – Thông gió tự nhiên	– Đảm bảo thông thoáng. – Hệ thống thông gió hoạt động tốt – Điều hoà không khí ở các khu vực dịch vụ – Thông gió tự nhiên	– Đảm bảo thông thoáng. – Hệ thống thông gió hoạt động tốt – Điều hoà 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)					
	–	– 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

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	- Có quy trình phục vụ khách của khách sạn - Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ - Thái độ thân thiện	- 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, 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	- 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	- 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	- 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	- 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

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	khách trả phòng	khách trả phòng			
	- Thay khăn mặt, khăn tắm 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 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 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 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 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 - Đặt một loại tạp chí hoặc cung cấp hệ thống đọc báo trực tuyến - Tặng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt, gồm: - 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

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
3.3 Phục vụ ăn uống	–	- 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 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	- Lễ tân, bảo vệ trực 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	- Lễ tân, bảo vệ trực 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	- Lễ tân, bảo vệ trực 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	- Lễ tân, bảo vệ trực 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

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	– 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 – Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc dưới nước) – Bể bơi cho người lớn 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 (Cửa hàng mua sắm, lưu niệm) – Thu đổi ngoại tệ – Dịch vụ đặt chỗ, mua vé tham quan – Giặt là	– 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 – Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc dưới nước) – Bể bơi cho người lớn 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 tham quan – Giặt là	– 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 – Trực cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc dưới nước) – Bể bơi cho người lớn 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 tham quan – Giặt là	– 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 – Dịch vụ văn phòng – Dịch vụ bán hàng (Cửa hàng mua sắm, lưu niệm) – Thu đổi ngoại tệ – Dịch vụ đặt chỗ, mua vé tham quan – Giặt là	– 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 – Dịch vụ văn phòng – Dịch vụ bán hàng (Cửa hàng mua sắm, lưu niệm) – Thu đổi ngoại tệ – Dịch vụ đặt chỗ, mua vé tham quan – Giặt là

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
				– Trục 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	– 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) – Trục cứu hộ – Dịch vụ giải trí – Bar đêm – Dịch vụ dịch thuật – Nhạc nền khu vực công cộng – Chăm sóc sắc đẹp – Dịch vụ phục vụ người khuyết tật – Trông giữ trẻ – Thể thao ngoài trời: tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng)
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 phải qua lớp bồi dưỡng quản	a) Người quản lý: – Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú	a) Người quản lý: – Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại ngành khác phải qua lớp 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
	nghề du lịch quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	nghề du lịch quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch – 01 năm kinh nghiệm trong nghề	lý lưu trú du lịch – 02 năm kinh nghiệm trong nghề – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN⁽³⁾	du lịch – 02 năm kinh nghiệm trong nghề – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN⁽³⁾	lịch – 03 năm kinh nghiệm trong nghề – Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN⁽³⁾
	–	b) Trưởng các bộ phận: – Tốt nghiệp sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) 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 – 01 năm kinh nghiệm trong nghề. – 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 nghề quốc gia – 02 năm kinh nghiệm trong nghề – 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, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia – 02 năm kinh nghiệm trong nghề – 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⁾	b) Trưởng các bộ phận: – Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia – 03 năm kinh nghiệm trong nghề – 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⁾ c) Nhân viên phục vụ: – 70 % có chứng chỉ nghề – 30 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ
	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)	– 80 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ	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

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
					– Trang phục làm việc được 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 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 - Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ 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 - Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ 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 kiểm 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 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 - Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ 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 kiểm 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 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 - Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ 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 kiểm 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 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 - Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ 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 kiểm 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 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 - Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ 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 kiểm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường - Sử dụng các vật liệu, sản phẩm, trang thiết bị thân thiện với môi trường

Bảng 1 (kết thúc)					
Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
		– 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	– 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 – 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	– Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	– 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...)	– 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...)	– 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...)
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 không chế chiều cao xây dựng					
(3) KNLNNVN: Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam					

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 phải đạt 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 (tức là đạt 98 tiêu chí) và đạt 75 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 35/47 điểm) đối với khách sạn hạng 1 sao.
- Hạng 2 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 138 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 40/50 điểm) đối với khách sạn hạng 2 sao.
- Hạng 3 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 197 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 51/64 điểm) đối với khách sạn hạng 3 sao.
- Hạng 4 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 257 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 62/77 điểm) đối với khách sạn hạng 4 sao.
- Hạng 5 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 296 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 57/71 điểm) đối với khách sạn hạng 5 sao.

6.3.2 Khách sạn nghỉ dưỡng

- Hạng 1 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 97 tiêu chí) và đạt 75 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 35/46 điểm) đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 1 sao.
- Hạng 2 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 137 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 40/50 điểm) đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 2 sao.
- Hạng 3 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 184 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 54/67 điểm) đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 3 sao.
- Hạng 4 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 239 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 55/69 điểm) đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 4 sao.
- Hạng 5 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 270 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 54/67 điểm) đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 5 sao.

6.3.3 Khách sạn nổi

- Hạng 1 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 95 tiêu chí) và đạt 75 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 31/41 điểm) đối với khách sạn nổi hạng 1 sao.
- Hạng 2 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 135 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 34/43 điểm) đối với khách sạn nổi hạng 2 sao.
- Hạng 3 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 181 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 46/57 điểm) đối với khách sạn nổi hạng 3 sao.
- Hạng 4 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 231 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 49/61 điểm) đối với khách sạn nổi hạng 4 sao.
- Hạng 5 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 258 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 42/53 điểm) đối với khách sạn nổi hạng 5 sao.

6.3.4 Khách sạn bên đường

- Hạng 1 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 99 tiêu chí) và đạt 75 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 32/43 điểm) đối với khách sạn bên đường hạng 1 sao.
- Hạng 2 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 139 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 37/46 điểm) đối với khách sạn bên đường hạng 2 sao.
- Hạng 3 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 187 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 47/59 điểm) đối với khách sạn bên đường hạng 3 sao.
- Hạng 4 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 238 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 52/65 điểm) đối với khách sạn bên đường hạng 4 sao.
- Hạng 5 sao: đạt 100 % tiêu chí phải đạt (tức là đạt 266 tiêu chí) và đạt 80 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí khuyến khích (tức là đạt 46/58 điểm) 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	5		
- Toàn cảnh được thiết kế thống nhất	H, R, M, F	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, vật liệu xây dựng chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang trọng, tinh tế	H, R	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 cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
	R	5		
	H, M, F	5(*)		
- Buồng ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	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 (*)
- 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 buồng ngủ	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 trong hoặc cách khu vực khách sạn tối đa 200 m	H	1, 2		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 5 % số buồng ngủ	H	3		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 10 % số buồng ngủ	H	4		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 15 % số buồng ngủ	H	5		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 50 % số buồng ngủ	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn 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(*),		

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(*)		
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	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	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	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	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(*)		
- Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng	H, R, M, F	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(*)		
- 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				
- Chất lượng khá	H, R, M, F	1(*), 2(*)		

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 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(*)		
- Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách	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(*)		
- 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	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Giá để báo, tạp chí hoặc hệ thống đọc báo trực tuyến (Press Reader)	H, R, M, F	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 phòng 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 0,9 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Giường đơn 1,0 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 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(*)		
- 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(*)		
- 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		

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 (*)
- 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(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc 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	3, 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	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(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn ở 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	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(*)		
- Cặp đựng tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet không dây (wifi)	H, R, M	1, 2		
- Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao	H, R, M	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable)	H, R, M	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	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	H, R, M, F	3(*)		
- Két an toàn cho 80 % số buồng ngủ	H, R, M, F	4(*)		
- Két an toàn cho 100 % số buồng ngủ	H, R, M, F	5(*)		
- 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	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc mút lau giày	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 (*)
- 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(*)		
- Tivi	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 điện thoại và tivi	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		
- Mất nhìn gắn trên cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		

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 (*)
- 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	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(*)		
- Nước nóng	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(*), 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(*)		

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 (*)
- 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(*)		
- Vật dụng cho một khách:				
+ Cốc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Xà phòng	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(*)		
+ Tắm bông	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Kem đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Bàn chải đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 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(*)		

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 (*)
- 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(*)		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	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	H, R, M, F	5(*)		
- Dây phơi quần áo	H, R, M, F	5		
- Hệ thống ga và xi phòng thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	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(*)		
- Máy chiếu, màn chiếu	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(*)		

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 (*)
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(*)		
- 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(*),		

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(*)		
- 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(*)		
- Thăm 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				
- 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	3, 4, 5(*)		
- Thăm trải hành lang khu vực buồng ngủ	H	4, 5		
- Thăm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo	H	4, 5		
- Thăm 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(*),		

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(*)		
- 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(*)		
- 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	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(*)		

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 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	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				
- 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(*)		
- Đặt một loại tạp chí hoặc cung cấp hệ thống đọc báo trực tuyến	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 (*)
- Tầng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt, gồm:				
+ Phòng ăn;	H	5(*)		
	R	5		
+ Dịch vụ văn phòng;	H	5(*)		
	R	5		
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	H	5(*)		
	R	5		
+ Phòng họp;	H	5(*)		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	H	5(*)		
	R	5		
3.3 Phục vụ ăn uống				
- Phục vụ ăn sáng	H, R, M, F	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(*)		
- 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, 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(*)		

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 (*)
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(*)		
- Trục cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bể tắm riêng hoặc bể bơi 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		
- 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(*)		

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 (*)
- 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 (có nội quy, biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	R	1, 2, 3		
	H, R	4(*), 5(*)		
- Bể bơi cho trẻ em (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	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	H, R, M, F	5(*)		
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ				
4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ				

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 (*)
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	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	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(*)		
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, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	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(*)		

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 (*)
<i>Trưởng lễ tân</i>				
- 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(*)		
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 thẩm quyền cấp)	H, R, M, F	1(*)		
- 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(*)		
<i>Nhân viên nhà hàng</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
<i>Nhân viên lễ tân</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 1 KNLNNVN	H, R, M, F	1		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương	H, R, M, F	2(*)		

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 (*)
bậc 2 KNLNNVN				
- 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 khỏe 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)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 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(*)		
- Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ tại nguồn	H, R, M, F	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(*)		

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 (*)
- 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		
- Được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
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 4319:2012, Nhà và công trình công cộng – Nguyên tắc cơ bản để thiết kế.
 - [2] TCVN 9506:2012, Cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan – Thuật ngữ và định nghĩa.
 - [3] QCVN 10:2014/BXD, Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về xây dựng công trình đảm bảo người khuyết tật tiếp cận sử dụng.
 - [4] 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.
 - [5] Tiêu chuẩn xếp hạng của tập đoàn Accor.
 - [6] Tiêu chuẩn Q Mart của New Zealand.
-