

**Số:02/2001/QĐ-TCDL**

*Hà Nội, ngày 27 tháng 4 năm 2001*

**QUYẾT ĐỊNH CỦA TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC DU LỊCH**  
**Về việc bổ sung, sửa đổi Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn**

**TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC DU LỊCH**

- Căn cứ Nghị định số 15/CP ngày 2-3-1993 của Chính phủ về nhiệm vụ quyền hạn và trách nhiệm quản lý nhà nước của Bộ, cơ quan ngang Bộ;
- Căn cứ Nghị định số 20/CP ngày 27-12-1992 và Nghị định số 53/CP ngày 7-8-1995 của Chính phủ quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của Tổng cục Du lịch;
- Căn cứ Nghị định số 39/2000/NĐ-CP ngày 24-8-2000 về cơ sở lưu trú du lịch;
- Căn cứ Quyết định số 107/TCDL ngày 22-6-1994 của Tổng cục Du lịch về việc ban hành tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn du lịch;
- Nhằm hoàn thiện tiêu chuẩn, bảo đảm phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế và hiện trạng các khách sạn trong tình hình hiện nay;
- Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khách sạn,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này bản quy định tiêu chuẩn và biểu điểm xếp hạng khách sạn theo 5 hạng (từ 1 đến 5 sao), đã được bổ sung, sửa đổi trên cơ sở tiêu chuẩn và biểu điểm ban hành tại Quyết định số 107/TCDL ngày 22-6-1994 của Tổng cục Du lịch.

**Điều 2.** Tiêu chuẩn này có hiệu lực kể từ ngày ký, những quy định trước đây trái với Quy định này đều bãi bỏ.

**Điều 3.** Các ông, bà Chánh Văn phòng, Vụ trưởng các Vụ của Tổng cục Du lịch, Giám đốc Sở Du lịch (Sở Thương mại - Du lịch), Giám đốc các khách sạn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG**  
**TỔNG CỤC DU LỊCH**  
**Phó Tổng cục trưởng**  
(đã ký)

**Vũ Tuấn Cảnh**

**QUY ĐỊNH**  
**Về tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 02 /2001/QĐ-TCDL*  
*ngày 27 tháng 4 năm 2001 của Tổng cục Du lịch )*

Khách sạn là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch.

Khách sạn đạt tiêu chuẩn xếp hạng từ 1 đến 5 sao: là khách sạn có cơ sở vật chất, trang thiết bị, chất lượng phục vụ cao, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách du lịch về ăn, nghỉ, sinh hoạt, giải trí theo tiêu chuẩn của từng hạng, phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế, được đánh giá thông qua các chỉ tiêu:

1. Vị trí, kiến trúc
2. Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ
3. Dịch vụ và mức độ phục vụ
4. Nhân viên phục vụ
5. Vệ sinh

Khách sạn hạng càng cao, yêu cầu chất lượng phục vụ, trang thiết bị tiện nghi, số lượng các dịch vụ càng phải đầy đủ, hoàn hảo, đáp ứng được yêu cầu đa dạng của khách.

**A- YÊU CẦU CHUNG**

**1. Vị trí, kiến trúc**

- Vị trí : Khách sạn phải được xây dựng cách bệnh viện, trường học ít nhất 100 mét căn cứ vào ranh giới giữa hai cơ sở; không được nằm trong hoặc liền kề khu vực quốc phòng, an ninh và các mục tiêu cần được bảo vệ theo quy định hiện hành.

- Thiết kế kiến trúc:

- Dây truyền phục vụ giữa các bộ phận và trong từng bộ phận dịch vụ trong khách sạn : được bố trí hợp lý, bảo đảm thuận tiện, một chiều.

- Bảng tên; hạng khách sạn; phù hiệu khách sạn (nếu có) : được đặt ở nơi dễ thấy (kể cả ban ngày và ban đêm).

- Cửa ra, vào của khách sạn : được bố trí thuận tiện, tối thiểu phải có 2 cửa, cửa dành riêng cho khách và cửa dành riêng cho cán bộ, công nhân viên phục vụ trong khách sạn.

- Chỗ để xe : Khách sạn phải bố trí chỗ để xe cho khách.

- Buồng : Diện tích tối thiểu của buồng ngủ, phòng vệ sinh (m<sup>2</sup>)

- + *Buồng ngủ:*
- + Buồng 2 phòng: 22 m<sup>2</sup>
- + Buồng đơn : 9 m<sup>2</sup>
- + Buồng đôi: 14 m<sup>2</sup>
- + Buồng 3, 4 giường: 18 m<sup>2</sup>
- + *Phòng vệ sinh:* 4 m<sup>2</sup>

Các khách sạn phục vụ khách với mục đích nghỉ dưỡng (nghỉ biển, nghỉ núi...) nên có diện tích để đặt thêm giường thứ 3 (trong trường hợp khách yêu cầu).

+ Sảnh : Sảnh đón tiếp (nơi có cửa ra, vào chính của khách sạn) phải đủ rộng để đón khách, phù hợp với quy mô của khách sạn.

+ Phòng vệ sinh ở các khu vực công cộng (khu vực đón tiếp, phòng ăn...) có phòng cho nam và nữ riêng.

## **2. Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ:**

- Hệ thống điện :

+ Độ chiếu sáng đảm bảo theo yêu cầu của từng khu vực.

+ Đèn cấp cứu để phòng khi có sự cố xảy ra.

+ Cung cấp điện đầy đủ 24/24 giờ cho sinh hoạt và phục vụ.

- Hệ thống nước :

+ Nước đủ cho sinh hoạt và phòng cháy, chữa cháy 24/24 giờ.

+ Cấp nước nóng : 24/24 giờ.

+ Hệ thống xử lý nước thải và chất thải, đảm bảo tiêu chuẩn về vệ sinh môi trường.

- Trang thiết bị phòng cháy, chữa cháy : Có hệ thống báo cứu hỏa và phương tiện phòng cháy, chữa cháy.

- Phòng vệ sinh công cộng : có trang bị máy hơ tay, hoặc khăn tay, giấy lau tay.

## **3. Dịch vụ và mức độ phục vụ**

Các dịch vụ được qui định theo từng hạng khách sạn và phải luôn sẵn sàng phục vụ.

## **4. Nhân viên phục vụ**

- Về nghiệp vụ : Những người quản lý và nhân viên phục vụ phải qua đào tạo và bố trí theo đúng nghiệp vụ chuyên môn.

- Về sức khỏe : Những nhân viên phục vụ phải qua kiểm tra sức khỏe (có giấy chứng nhận).

- Về trang phục : Những người quản lý và nhân viên phục vụ phải mặc đồng phục đúng theo quy định của khách sạn đối với từng chức danh và từng bộ phận dịch vụ trong thời gian làm việc tại khách sạn.

## **5. Vệ sinh**

Thực hiện các biện pháp để bảo đảm yêu cầu về vệ sinh trong các lĩnh vực sau :

- + Vệ sinh môi trường, cảnh quan xung quanh khách sạn
- + Vệ sinh các khu vực trong khách sạn.
- + Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ phục vụ khách.
- + Vệ sinh thực phẩm.
- + Vệ sinh cá nhân (đối với nhân viên phục vụ)

## B-YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỪNG HẠNG

### I-Yêu cầu về vị trí, kiến trúc

Các chỉ tiêu	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
1. Vị trí	- Giao thông thuận tiện - Môi trường, cảnh quan đảm bảo vệ sinh	- Giao thông thuận tiện - Môi trường, cảnh quan đảm bảo vệ sinh	- Giao thông thuận tiện - Môi trường cảnh quan sạch, đẹp	- Giao thông thuận tiện - Môi trường cảnh quan sạch, đẹp	- Giao thông thuận tiện - Môi trường cảnh quan sạch, đẹp
2. Thiết kế kiến trúc	- Thiết kế kiến trúc đạt tiêu chuẩn, có thể sử dụng thiết kế mẫu	- Thiết kế kiến trúc đạt tiêu chuẩn, vật liệu xây dựng tốt	- Kiến trúc, xây dựng đẹp, vật liệu xây dựng tốt, nội ngoại thất được thiết kế hợp lý	- Kiến trúc, xây dựng kiểu dáng đẹp, vật liệu xây dựng chất lượng cao, nội ngoại thất được thiết kế hợp lý, đẹp	- Kiến trúc cá biệt, kiểu dáng đẹp, vật liệu xây dựng cao cấp. Nội ngoại thất được thiết kế đẹp, trang nhã, toàn cảnh được thiết kế thống nhất
3. Qui mô khách sạn (số lượng buồng)	- Có tối thiểu 10 buồng	- Có tối thiểu 20 buồng	- Có tối thiểu 50 buồng	- Có tối thiểu 80 buồng	- Có tối thiểu 100 buồng
4. Không gian xanh	- Chậu cây xanh đặt ở những nơi công cộng	- Có sân trời, chậu cây xanh ở những nơi công cộng	- Có sân, vườn cây xanh (Không bắt buộc đối với các khách sạn ở trung tâm thành phố)	- Không bắt buộc đối với các khách sạn ở trung tâm thành phố)	- Có sân và vườn rộng (Không bắt buộc đối với các khách sạn ở trung tâm thành phố)
5. Khu vực gửi xe	- Có nơi gửi xe cho khách ngoài khu vực khách sạn	- Có nơi gửi xe cho khách ngoài khu vực khách sạn	- Có nơi gửi xe cho khách ngoài khu vực khách sạn	- Nơi gửi xe trong khu vực khách sạn, đủ cho 30 % tổng số buồng (Không bắt buộc đối với các khách sạn	- Nơi gửi xe trong khu vực khách sạn, đủ cho 50 % tổng số buồng (Không bắt buộc đối với các khách sạn

				xây dựng trước ngày 1/1/1995 )	xây dựng trước ngày 1/1/1995 )
6. Các loại phòng ăn, uống	- Phòng ăn - Bar thuộc phòng ăn	- Phòng ăn - Bar thuộc phòng ăn	- Các phòng ăn - Bar	- Các phòng ăn Âu, Á - Các phòng tiệc - Phòng ăn đặc sản - Bar - Bar đêm (có sàn nhảy và dàn nhạc)	- Các phòng ăn Âu, Á - Các phòng tiệc - Các phòng ăn đặc sản - Các bar - Bar đêm (có sàn nhảy và dàn nhạc)
7. Khu phục vụ hành chính	- Phòng làm việc của Giám đốc, Phó Giám đốc - Phòng nghiệp vụ chuyên môn - Phòng trực (chung cho tất cả các buồng trong khách sạn) - Phòng cho nhân viên phục vụ : + Phòng thay quần áo + Phòng tắm, vệ sinh - Kho để đồ - Khu bếp, kho bảo quản thực phẩm Khu bếp: Tường ốp gạch men sứ, cao tối thiểu 2 m, sàn lát vật liệu chống trơn	- Phòng làm việc của Giám đốc, Phó Giám đốc - Phòng nghiệp vụ chuyên môn - Phòng trực (chung cho tất cả các buồng trong khách sạn) - Phòng cho nhân viên phục vụ : + Phòng thay quần áo + Phòng tắm, vệ sinh - Kho để đồ - Khu bếp, kho bảo quản thực phẩm Khu bếp : Tường ốp gạch men sứ, cao tối thiểu 2 m sàn lát vật liệu chống trơn.	- Phòng làm việc của Giám đốc, Phó Giám đốc - Phòng tiếp khách - Các phòng nghiệp vụ chuyên môn, kỹ thuật - Phòng trực tầng - Phòng cho nhân viên phục vụ : + Phòng thay quần áo riêng cho nam và nữ + Phòng tắm, vệ sinh riêng cho nam và nữ - Khu giặt là - Kho để đồ - Khu bếp, kho bảo quản thực phẩm Khu bếp : +Tường phải ốp gạch men sứ, cao tối thiểu 2 m, sàn lát vật liệu	- Phòng làm việc của Giám đốc, Phó Giám đốc - Phòng tiếp khách - Các phòng nghiệp vụ chuyên môn, kỹ thuật - Phòng trực tầng - Phòng cho nhân viên phục vụ : + Phòng thay quần áo riêng cho nam và nữ + Phòng tắm, vệ sinh riêng cho nam và nữ + Phòng ăn cho nhân viên phục vụ - Khu giặt là - Kho để đồ - Khu bếp, kho bảo quản thực phẩm Khu bếp : + Tường ốp gạch men sứ, cao tối thiểu 2	- Phòng làm việc của Giám đốc, Phó Giám đốc - Phòng tiếp khách - Các phòng nghiệp vụ chuyên môn, kỹ thuật - Phòng trực tầng - Phòng cho nhân viên phục vụ : + Phòng thay quần áo riêng cho nam và nữ + Phòng tắm, vệ sinh riêng cho nam và nữ + Phòng ăn cho nhân viên phục vụ - Khu giặt là - Kho để đồ - Khu bếp, kho bảo quản thực phẩm Khu bếp : +Tường ốp gạch men sứ, cao tối thiểu 2

	Có hệ thống thông gió tốt	Có hệ thống thông gió tốt	chống trơn +Khu vực chế biến thức ăn nóng, nguội được tách riêng  Có hệ thống thông gió tốt	m, sàn lát vật liệu chống trơn + Khu vực chế biến thức ăn nóng, nguội, bếp bánh riêng biệt + Trang bị đủ kho lạnh, các kho đủ thông thoáng + Có cửa cách âm, cách nhiệt và cách mùi, phòng đệm giữa bếp và phòng ăn. Có hệ thống thông gió tốt	m, sàn lát vật liệu chống trơn + Khu vực chế biến thức ăn nóng, nguội riêng biệt + Trang bị đủ kho lạnh, các kho đủ thông thoáng + Có cửa cách âm, cách nhiệt và cách mùi, phòng đệm giữa bếp và phòng ăn. Có hệ thống thông gió tốt
--	---------------------------	---------------------------	--	--	--

## II- Yêu cầu về trang thiết bị, tiện nghi

Các chỉ tiêu	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
1. Yêu cầu về chất lượng mỹ thuật các trang thiết bị trong các khu vực (tiếp tân, buồng, phòng ăn, bếp và các dịch vụ khác )	- Chất lượng đảm bảo Bài trí hài hoà (Tham khảo Phụ lục 3) Đối với buồng ngủ : - Trang trí nội thất hài hoà, đủ ánh sáng lượng khá	- Chất lượng khá. Bài trí hài hoà (Tham khảo Phụ lục 3) Đối với buồng ngủ : - Trang trí nội thất hài hoà, đủ ánh sáng. Trang thiết bị đồng bộ, chất lượng tốt	- Đồng bộ, chất lượng tốt. Bài trí hài hoà (Tham khảo phụ lục 3) Đối với buồng ngủ : - Trang trí nội thất hài hoà, đủ ánh sáng. Trang thiết bị đồng	- Đồng bộ, chất lượng cao. Bài trí hài hoà, thuận tiện (Tham khảo Phụ lục 3) Đối với buồng ngủ : - Trang trí nội thất đẹp, hài hoà, đủ ánh sáng. Trang thiết bị đồng bộ, chất lượng cao.	- Đồng bộ, hiện đại, chất lượng cao, trang trí nghệ thuật, hấp dẫn (khuyến khích mang tính dân tộc). (Tham khảo Phụ lục 3) Đối với buồng ngủ : - Trang trí nội thất đẹp, hài hoà, đủ ánh sáng. Trang thiết bị đồng bộ, hiện đại chất lượng cao
2. Yêu cầu về thẩm			- Có thảm trải toàn bộ trong	- Có thảm chất lượng cao trải	- Có thảm trải chất lượng cao

			buồng ngủ	toàn bộ trong buồng ngủ, hành lang, cầu thang.	trái toàn bộ trong buồng ngủ, hành lang, cầu thang
3. Thiết bị điều hoà thông thoáng trong các khu vực chung	- Đảm bảo thông thoáng ở các khu vực	- Đảm bảo thông thoáng ở các khu vực	- Có điều hoà nhiệt độ ở các khu vực công cộng	- Có điều hoà nhiệt độ ở các khu vực công cộng	- Có điều hoà nhiệt độ trung tâm ở các khu vực công cộng
4. Hệ thống lọc nước				- Có hệ thống lọc nước, có thể uống trực tiếp.	- Có hệ thống lọc nước, có thể uống trực tiếp
5. Thang máy	- Từ 4 tầng trở lên có thang máy riêng cho khách, cho nhân viên phục vụ và hàng hoá	- Từ 4 tầng trở lên có thang máy riêng cho khách, cho nhân viên phục vụ và hàng hoá	- Từ 3 tầng trở lên có thang máy riêng cho khách, cho nhân viên phục vụ và hàng hoá	- Từ 3 tầng trở lên có thang máy riêng cho khách, cho nhân viên phục vụ và hàng hoá - Có thang máy phục vụ khách bị tàn tật	- Từ 3 tầng trở lên có thang máy riêng cho khách, cho nhân viên phục vụ và hàng hoá - Có thang máy phục vụ khách bị tàn tật
6. Trang thiết bị buồng ngủ	Xem Phụ lục số 1	- Như 1 sao Có thêm : <i>Đồ vải :</i> + Tấm phủ chăn + Tấm phủ giường <i>Đồ điện :</i> + Chuông gọi cửa + Ti vi cho 90 % tổng số buồng, có ăng ten vệ tinh + Điều hoà nhiệt độ cho 90 % tổng số buồng + Tủ lạnh cho	- Như 2 sao Có thêm : <i>Đồ gỗ :</i> + Bàn salon, 2 ghế + Bàn trang điểm, ghế <i>Đồ điện :</i> + Ti vi cho 100% tổng số buồng + Điều hoà nhiệt độ cho 100 % tổng số buồng + Tủ lạnh (mini bar) cho 100% tổng số buồng + Thiết bị báo	- Như 3 sao Có thêm : <i>Đồ điện :</i> + Bảng điều khiển cạnh giường (điều khiển các đồ điện) + Ti vi màu với mạch VIDEO cho 100% tổng số buồng, có trung tâm phát hình của khách sạn. + Radio cassette hoặc hệ thống nhạc trung tâm của	+ Ổ khoá điện từ dùng thẻ

		90 % tổng số buồng <i>Các loại khác</i> : + Bàn chải đánh giày, bàn chải quần áo	cháy <i>Các loại khác</i> : + Tranh treo tường + Bộ đồ ăn hoa quả, dụng cụ mở bia, rượu + Mút đánh giày	khách sạn + Máy FAX cho những buồng đặc biệt	
7. Trang thiết bị phòng vệ sinh	- Xem Phụ lục số 2	- Như 1 sao	- Như 2 sao Có thêm : + Bồn tắm nằm (hoặc phòng tắm kính) cho 50 % tổng số buồng + Điện thoại + Máy sấy tóc + Màn che bồn tắm + Mũ tắm + Nước gội đầu + Dao cạo râu + Băng ngoáy tai + Túi ny lông để bỏ giấy vệ sinh phụ nữ	- Như 3 sao Có thêm : + Bồn tắm nằm (hoặc phòng tắm kính) cho 100 % tổng số buồng + Áo choàng sau khi tắm	- Như 4 sao Có thêm : + Bồn tắm nằm (cho 100% số buồng) và phòng tắm kính (cho 30% tổng số buồng) + Dầu xoa da + Cân kiểm tra sức khỏe + Thiết bị vệ sinh cho phụ nữ (bidê) + Băng vệ sinh phụ nữ



### III-Yêu cầu các dịch vụ trong khách sạn và mức độ phục vụ

Các chỉ tiêu	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
1. Phục vụ buồng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thay ga, gối giường ngủ 1 lần/ 2 ngày</li> <li>- Thay khăn mặt, khăn tắm 1 lần/1 ngày</li> <li>- Vệ sinh phòng hàng ngày, niêm phong thiết bị vệ sinh và cốc</li> <li>- Nhân viên trực buồng 24/24h</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Như 2 sao</li> <li>Có thêm : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đặt phong bì, giấy viết thư, bản đồ thành phố</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đồng bộ, chất lượng tốt.</li> <li>Bài trí hài hoà (Tham khảo Phụ lục 3)</li> <li>Đối với buồng ngủ : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang trí nội thất hài hoà, đủ ánh sáng.</li> <li>Trang thiết bị đồng bộ</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Như 3 sao</li> <li>Có thêm : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thay khăn mặt, khăn tắm 2 lần/ 1 ngày</li> <li>- Đặt hoa tươi (hàng ngày)</li> <li>- Đặt quả tươi (hàng ngày)</li> <li>- Đặt báo, tạp chí (hàng ngày)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Như 4 sao</li> <li>Có thêm : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vệ sinh phòng 2 lần/ 1 ngày</li> </ul> </li> </ul>
2. Phục vụ ăn uống	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số giờ phục vụ ăn, uống, giải khát từ 6 đến 22 giờ</li> <li>- Các loại dịch vụ ăn, uống : phục vụ các món ăn Âu, Á, tiệc với số lượng các món ăn hạn chế và các món ăn dễ chế biến; phục vụ một số loại nước giải khát thông dụng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số giờ phục vụ ăn, uống, giải khát từ 6 đến 22 giờ</li> <li>- Phục vụ ăn, uống tại buồng nếu khách có yêu cầu</li> <li>- Các dịch vụ ăn, uống: phục vụ các món ăn Âu, Á, tiệc với số lượng món ăn phong phú hơn và các loại món ăn chế biến đòi hỏi kỹ thuật cao hơn so với các khách sạn 1 sao; phục vụ một số loại nước giải khát</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số giờ phục vụ ăn, uống, giải khát từ 6 đến 24 giờ</li> <li>- Phục vụ ăn uống tại buồng nếu khách có yêu cầu</li> <li>- Các dịch vụ ăn, uống : phục vụ các món ăn Âu, Á, tiệc với số lượng phong phú, chế biến được các món ăn có kỹ thuật cao, đảm bảo chất lượng tốt; phục vụ nước giải khát các loại (do khách sạn tự pha chế)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số giờ phục vụ ăn, uống, giải khát từ 6 đến 24 giờ</li> <li>- Phục vụ ăn uống tại buồng nếu khách có yêu cầu</li> <li>- Phòng ăn đặc sản phục vụ từ 6 - 24 giờ</li> <li>- Các dịch vụ ăn uống : phục vụ các món ăn Âu, Á, tiệc cao cấp; phục vụ nước giải khát các loại (do khách sạn tự pha chế). Món ăn, đồ uống chất lượng cao, thực đơn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số giờ phục vụ ăn, uống, giải khát 24/24 giờ</li> <li>- Phục vụ ăn uống tại buồng nếu khách có yêu cầu</li> <li>- Phòng ăn đặc sản phục vụ từ 6 - 24 giờ</li> <li>- Các dịch vụ ăn uống : phục vụ các món ăn Âu, Á, tiệc cao cấp, có đặc sản Việt Nam, quốc tế; phục vụ nước giải khát các loại (do khách sạn tự pha chế). Món ăn, đồ uống chất</li> </ul>

				thường xuyên thay đổi - Phục vụ ăn sáng tự chọn	lượng cao, thực đơn thường xuyên thay đổi - Phục vụ ăn sáng tự chọn
3. Các dịch vụ bổ sung khác	-Đón tiếp (Reception) trực 24/24 giờ - Nhận giữ tiền và đồ vật quý (tại lễ tân) - Đổi tiền ngoại tệ - Dịch vụ bưu điện gửi thư cho khách - Đánh thức khách - Chuyển hành lý cho khách từ xe lên buồng ngủ - Giặt là - Dịch vụ y tế, cấp cứu : có tủ thuốc với các loại thuốc cấp cứu thông dụng - Điện thoại công cộng - Điện thoại trong phòng: Gọi được liên tỉnh và Quốc tế thông qua điện tín viên	- Như 1 sao Có thêm : - Nhận giữ tiền và đồ vật quý (có phòng an toàn) - Quầy lưu niệm, mỹ phẩm - Lấy vé máy bay, tàu xe	- Như 2 sao Có thêm : - Cho thuê văn hoá phẩm, dụng cụ thể thao - Phòng họp - Phòng khiêu vũ - Dịch vụ xe taxi (có xe ô tô của khách sạn) - Các dịch vụ : Bán tem, gửi thư, fax, rửa ảnh, đánh máy, photocopy - Dịch vụ thông tin - Điện thoại trong buồng : Gọi được liên tỉnh, thành phố trực tiếp từ phòng - Bể bơi (vùng biển) - Xe đẩy cho người tàn tật	- Như 3 sao Có thêm : - Cửa hàng lưu niệm, bách hoá, mỹ phẩm (thay quầy lưu niệm mỹ phẩm) - Phòng cắt tóc nam, nữ - Lấy vé xem nhạc, kịch - Giặt là lấy ngay trong ngày - Đánh giày, sửa chữa giày. - Chụp ảnh, quay Video - Phòng hội nghị có phiên dịch - Dàn nhạc - Dịch vụ dịch thuật - Câu lạc bộ giải trí - Phòng tập thể thao - Phòng xông hơi, xoa bóp - Phòng y tế nhỏ - Bể bơi - Sân tennis (vùng biển )	- Như 4 sao Có thêm : - Phòng chiếu phim hoặc hoà nhạc - Phòng hội nghị với các thiết bị phục vụ hội nghị và thiết bị dịch thuật - Cho thuê ô tô (khách tự lái) - Thông tin : Bưu điện và quầy thông tin - Máy đo - Dịch vụ thẩm mỹ - Sân tennis - Dịch vụ cho người tàn tật (tiện nghi, phòng cho người tàn tật, người phục vụ) - Trông giữ trẻ

#### IV-Yêu cầu về nhân viên phục vụ

Các chỉ tiêu	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
1. Chuyên môn, nghiệp vụ, hình thức	<p><i>Đối với cán bộ quản lý khách sạn (Giám đốc)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình độ văn hoá : Đại học</li> <li>- Trình độ chuyên môn : + Đã qua khoá học quản trị kinh doanh khách sạn tối thiểu 3 tháng</li> <li>+ Đã công tác tại khách sạn tối thiểu 1 năm</li> <li>- Trình độ ngoại ngữ: biết một ngoại ngữ thông dụng (bằng B), đủ khả năng giao tiếp</li> <li>- Hình thức bên ngoài : không có dị tật, có khả năng giao tiếp</li> </ul>	<p><i>Đối với cán bộ quản lý khách sạn (Giám đốc)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình độ văn hoá : Đại học</li> <li>- Trình độ chuyên môn : + Đã qua khoá học quản trị kinh doanh khách sạn hoặc quản lý kinh tế du lịch tối thiểu 3 tháng (nếu không phải là đại học chuyên ngành)</li> <li>+ Đã công tác tại khách sạn tối thiểu 1 năm</li> <li>- Trình độ ngoại ngữ: biết một ngoại ngữ thông dụng (bằng B), đủ khả năng giao tiếp</li> <li>- Hình thức bên ngoài : không có dị tật, có khả năng giao tiếp</li> </ul>	<p><i>Đối với cán bộ quản lý khách sạn (Giám đốc)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình độ văn hoá : Đại học</li> <li>- Trình độ chuyên môn : + Đã qua khoá học quản trị kinh doanh khách sạn hoặc quản lý kinh tế du lịch tối thiểu 6 tháng (nếu không phải là đại học chuyên ngành)</li> <li>+ Đã tham gia công tác quản lý (từng phần) trong khách sạn tối thiểu 2 năm</li> <li>- Trình độ ngoại ngữ: biết một ngoại ngữ thông dụng (bằng C), giao tiếp thông thạo</li> <li>- Hình thức bên ngoài : không có dị tật, phong cách giao tiếp lịch sự, sang trọng</li> </ul>	<p><i>Đối với cán bộ quản lý khách sạn (Giám đốc)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình độ văn hoá: Đại học</li> <li>- Trình độ chuyên môn : + Đã qua khoá học quản trị kinh doanh khách sạn hoặc quản lý kinh tế du lịch tối thiểu 1 năm (nếu không phải là đại học chuyên ngành)</li> <li>+ Đã tham gia công tác quản lý (từng phần) trong khách sạn tối thiểu 3 năm</li> <li>- Trình độ ngoại ngữ: biết một ngoại ngữ thông dụng ở mức độ thông thạo</li> <li>- Hình thức bên ngoài : không có dị tật, phong cách giao tiếp lịch sự, sang trọng</li> </ul>	<p><i>Đối với cán bộ quản lý khách sạn (Giám đốc)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trình độ văn hoá: Đại học</li> <li>- Trình độ chuyên môn : + Đã qua khoá học quản trị kinh doanh khách sạn hoặc quản lý kinh tế du lịch tối thiểu 1 năm (nếu không phải là đại học chuyên ngành)</li> <li>+ Đã tham gia công tác quản lý (từng phần) trong khách sạn tối thiểu 3 năm</li> <li>- Trình độ ngoại ngữ: biết một ngoại ngữ thông dụng ở mức độ thông thạo</li> <li>- Hình thức bên ngoài : không có dị tật, phong cách giao tiếp lịch sự, sang trọng</li> </ul>
	<p><u><i>Đối với nhân viên phục vụ</i></u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ được đào tạo</li> </ul>	<p><u><i>Đối với nhân viên phục vụ</i></u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ được đào tạo</li> </ul>	<p><u><i>Đối với nhân viên phục vụ</i></u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ được đào tạo</li> </ul>	<p><u><i>Đối với nhân viên phục vụ</i></u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ được đào tạo</li> </ul>	<p><u><i>Đối với nhân viên phục vụ</i></u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tỷ lệ được đào tạo</li> </ul>

	<p>đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ (trừ những lao động đơn giản) : 90%</p> <p>- Ngoại ngữ : Nhân viên trực tiếp phục vụ biết 1 ngoại ngữ thông dụng trong phạm vi giao dịch</p> <p>- Ngoại hình cân đối, không có dị tật, có khả năng giao tiếp (đặc biệt đối với nhân viên trực tiếp phục vụ)</p>	<p>chuyên môn, nghiệp vụ (trừ những lao động đơn giản) : 95%</p> <p>- Ngoại ngữ : Nhân viên trực tiếp phục vụ biết 1 ngoại ngữ thông dụng trong phạm vi giao dịch</p> <p>- Ngoại hình cân đối, không có dị tật, có khả năng giao tiếp (đặc biệt đối với nhân viên trực tiếp phục vụ)</p>	<p>chuyên môn, nghiệp vụ (trừ những lao động đơn giản) : 100%</p> <p>- Ngoại ngữ : Nhân viên trực tiếp phục vụ biết 1 ngoại ngữ thông dụng ở mức độ thông thạo</p> <p>- Ngoại hình cân đối, không có dị tật, có khả năng giao tiếp (đặc biệt đối với nhân viên trực tiếp phục vụ)</p>	<p>chuyên môn, nghiệp vụ (trừ những lao động đơn giản) : 100%</p> <p>Ngoại ngữ : Nhân viên trực tiếp phục vụ biết 1 ngoại ngữ thông dụng ở mức độ thông thạo</p> <p>Riêng tiếp tân viên, điện thoại viên, Maitre d'Hotel (mét-đô-ten) : biết 1 ngoại ngữ thông thạo và 1 ngoại ngữ trong phạm vi giao tiếp</p> <p>- Ngoại hình cân đối, không có dị tật, có khả năng giao tiếp (đặc biệt đối với nhân viên trực tiếp phục vụ)</p>	<p>chuyên môn, nghiệp vụ (trừ những lao động đơn giản) : 100%</p> <p>- Ngoại ngữ : Nhân viên trực tiếp phục vụ biết 1 ngoại ngữ thông dụng ở mức độ thông thạo</p> <p>Riêng tiếp tân viên, điện thoại viên, Maitre d'Hotel (mét-đô-ten) : biết 2 ngoại ngữ ở mức thông thạo</p> <p>- Ngoại hình cân đối, không có dị tật, có khả năng giao tiếp (đặc biệt đối với nhân viên trực tiếp phục vụ)</p> <p>- Ngoại hình cân đối, không có dị tật, có khả năng giao tiếp (đặc biệt đối với nhân viên trực tiếp phục vụ)</p>
<p>2. Chất lượng và thái độ phục vụ</p>	<p>- Chất lượng phục vụ và thái độ phục vụ tốt</p>	<p>- Chất lượng phục vụ và thái độ phục vụ tốt</p>	<p>- Chất lượng phục vụ và thái độ phục vụ tốt</p>	<p>- Chất lượng phục vụ và thái độ phục vụ rất tốt, tận tình, chu đáo luôn sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu chính đáng của khách</p>	<p>- Chất lượng phục vụ hoàn hảo, thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, luôn sẵn sàng đáp ứng mọi yêu cầu chính đáng của khách.</p>

## **Phụ lục 1**

### **TRANG THIẾT BỊ NỘI THẤT BUỒNG KHÁCH SẠN 1 SAO**

#### **1- Đồ gỗ**

- Giường ngủ
- Bàn đầu giường
- Tủ để quần áo
- Bàn và ghế ngồi làm việc (có thể đặt thêm gương để làm bàn trang điểm)
- Bàn trà, ghế
- Hộp màn (trong trường hợp có muỗi)
- Giá để hành lý

#### **2- Đồ vải**

- Đệm mút có vải bọc
- Ga trải giường
- Gối
- Chăn len có vỏ bọc
- Ri đô che cửa 2 lớp (vải mỏng màu sáng, vải dày màu tối )

#### **3- Đồ điện**

- Điện thoại
- Đèn đầu giường
- Đèn bàn làm việc
- Đèn phòng
- Ti vi cho 80 % số buồng
- Điều hoà nhiệt độ cho 80 % số buồng (còn lại dùng quạt điện )
- Tủ lạnh cho 80 % số buồng

#### **4- Đồ sành sứ, thuỷ tinh**

- Bộ ấm chén uống trà (nếu khách có yêu cầu )
- Phích nước (nếu khách có yêu cầu )
- Cốc thuỷ tinh
- Bình nước lọc
- Gạt tàn thuốc lá

#### **5- Các loại khác**

- “Mắt thần” trên cửa buồng
- Dây khoá xích (khoá an toàn cho phòng ngủ)
- Mắc treo quần áo (để trong tủ )
- Dép đi trong nhà (mỗi giường một đôi )
- Sọt đựng rác
- Túi kim chỉ
- Túi đựng đồ giặt là
- Cặp da đựng : các ấn phẩm quảng cáo dịch vụ trong khách sạn và giá cả, danh bạ điện thoại, nội quy khách sạn, nội quy về số lượng trang thiết bị, bảng không quấy rầy

**Phụ lục 2**  
**TRANG THIẾT BỊ PHÒNG VỆ SINH KHÁCH SẠN 1 SAO**  
**(Trong buồng ngủ của khách)**

- Chậu rửa mặt (Lavabo)
- Bàn cầu bệt có nắp
- Vòi tắm hoa sen di động
- Vòi nước nóng, lạnh (hoà được vào nhau)
- Giá kính trên lavabo ( hoặc bệ đá )
- Gương soi (trên Lavabo)
- Giá treo khăn mặt, khăn tắm
- Khăn mặt và khăn tắm
- Mắc treo quần áo khi tắm
- Xà phòng tắm
- Cốc đánh răng
- Bàn chải đánh răng, kem đánh răng
- Hộp đựng giấy vệ sinh và cuộn giấy vệ sinh
- Sọt đựng rác nhựa có nắp

**Phụ lục 3**  
**CHẤT LƯỢNG TRANG THIẾT BỊ CỦA TỪNG HẠNG KHÁCH SẠN**  
(Dùng để tham khảo)

Loại trang thiết bị	Khách sạn loại 1, 2 sao	Khách sạn loại 3, 4, 5 sao
I- Bường		
1- Đồ gỗ	Có thể dùng đồ bán sẵn, không bị sứt, xước ..., đồng màu với các trang thiết bị khác trong phòng (không nên dùng bàn, ghế nhựa)	Gỗ chất lượng cao (tẩm, ướp, sơn, ép...)ép. Thiết kế kiểu dáng đẹp, đồng bộ về màu sắc, kiểu dáng, kích cỡ và đồng màu với các trang thiết bị khác trong phòng, thể hiện được sự sang trọng, lịch sự
2- Đồ vải	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ga (bọc đệm, bọc gối) dùng vải cotton trắng, không để xảy ra tình trạng bị ó, thủng...</li> <li>- Ri đô 2 lớp : Lớp dày có thể dùng bằng vải thun</li> <li>- Tẩm phủ giường có thể dùng vải thun (Ri đô, tẩm phủ giường phải cùng gam màu, phù hợp với màu trang thiết bị khác và màu của tường)</li> <li>- Khăn mặt, khăn tắm bằng sợi bông trắng, không để xảy ra tình trạng bị ngả màu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ga (bọc đệm, bọc gối) dùng vải cotton trắng, không để xảy ra tình trạng bị ó, thủng...</li> <li>- Ri đô 2 lớp : Lớp dày có thể dùng bằng vải thun</li> <li>- Tẩm phủ giường có thể dùng vải thun (Ri đô, tẩm phủ giường phải cùng gam màu, phù hợp với màu trang thiết bị khác và màu của tường)</li> <li>- Khăn mặt, khăn tắm bằng sợi bông trắng, không để xảy ra tình trạng bị ngả màu.</li> <li>- Đệm : Dùng loại dây 20 cm, độ đàn hồi tốt</li> <li>- Ga (bọc đệm, bọc gối) dùng vải cotton trắng</li> <li>- Ri đô 2 lớp : Lớp dày có thể dùng bằng vải thô, cứng; lớp mỏng bằng ren trắng.</li> <li>- Tẩm phủ giường bằng vải thô dây (hoặc trần bông)</li> <li>- Thảm mịn, có khả năng chống cháy (Ri đô, tẩm phủ giường, thảm trải phải cùng gam màu, phù hợp với màu trang thiết bị khác và màu của tường)</li> <li>- Khăn mặt, khăn tắm bằng sợi bông trắng, có in chìm biểu tượng và tên của khách sạn</li> </ul>

3- Đồ điện	Có thể sử dụng điều hoà (2 chiều) riêng cho từng phòng, không có tiếng ồn, không bị rò rỉ; vô tuyến có thể dùng loại 14 Inch; tủ lạnh 50 lít. Các loại đồ điện luôn đảm bảo hoạt động tốt.	Nên dùng điều hoà trung tâm, vô tuyến từ 21 Inch trở lên, tủ lạnh nhỏ 50 lít.  Các loại đồ điện nên sử dụng đồ của các hãng có chất lượng tốt và rất tốt.
4- Đồ sành sứ, thuỷ tinh	- Cốc, tách có thể sử dụng loại bán sẵn, nhưng cần đảm bảo sự đồng bộ - Lavabo, bồn tắm, bàn cầu có thể sử dụng hàng sản xuất tại địa phương, không để tình trạng bị ố, nứt.	- Cốc, tách nên sử dụng loại men trắng, có in biểu tượng, tên của khách sạn - Lavabo, bồn tắm, bàn cầu nên dùng men trắng của những hãng sản xuất có chất lượng tốt và rất tốt.
II- Phòng ăn		
1- Đồ vải	Khăn trải bàn bằng vải cotton trắng	Khăn trải bàn bằng vải cotton trắng
2- Dụng cụ ăn, uống	- Bát, đĩa, chén... có thể dùng đồ bán sẵn, đảm bảo đồng bộ, không để tình trạng bị sứt	- Bát, đĩa, chén... nên dùng loại men trắng, có in biểu tượng, tên của khách sạn. Có lưu ý tới tính chất của từng loại phòng ăn mà sử dụng cho phù hợp - Thìa, dĩa nên dùng bằng Inox (nên có một số lượng nhất định thìa, dĩa bằng bạc để dùng trong những bữa tiệc sang trọng) - Đũa ăn nên dùng bằng nhựa
3- Đồ gỗ (bàn ghế)	Có thể dùng đồ bán sẵn (không nên dùng đồ nhựa)	Dùng gỗ có chất lượng tốt, kiểu dáng đẹp. Đặc biệt đối với ghế ngồi ăn nên dùng ghế bọc đệm, màu sắc trang nhã, hài hoà, thể hiện được sự sang trọng, lịch sự.
III- Tiếp tân (chủ yếu là đồ gỗ)	- Bàn ghế trong khu vực tiền sảnh có thể dùng đồ mua sẵn	- Quầy tiếp tân nên dùng bằng gỗ chất lượng cao (tâm, ướp, sơn, ép...) kiểu dáng đẹp. - Bàn ghế trong khu vực tiền sảnh nên dùng bàn, ghế salon, đệm bọc vải thô, màu sắc, hài hoà, trang nhã
IV- Bếp	- Bàn sơ chế, chế biến, dụng cụ nấu luôn đảm bảo sạch sẽ.	- Bàn để sơ chế, chế biến nên bọc bằng Inox - Dụng cụ nấu luôn đảm bảo độ mới, sạch.



**BIỂU ĐIỂM XẾP HẠNG KHÁCH SẠN DU LỊCH**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 02/2001/QĐ- TCĐL  
ngày 27-4-2001 của Tổng cục Du lịch)

Tên công ty:.....  
 Tên khách sạn:.....  
 Địa chỉ khách sạn:.....  
 Ngày khảo sát:.....  
 Người chấm:.....

Các chỉ tiêu	Điểm chuẩn	Điểm thực tế	Ghi chú
	(1)	(2)	(3)
<b>1. Yêu cầu về vị trí, chất lượng kiến trúc xây dựng</b>			
<i>1.01. Vị trí:</i>			
- Vị trí đặc biệt	20		
- Vị trí tốt	15		
- Vị trí khá	10		
- Vị trí bình thường	5		
<i>1.02. Thiết kế khách sạn:</i>			
- Khách sạn xây dựng đẹp, độc đáo, toàn cảnh được thiết kế thông nhất	6		
- Khách sạn xây dựng khá, nội ngoại thất được bố trí hợp lý	4		
- Khách sạn đạt tiêu chuẩn	2		
<i>1.03. Thiết kế khách sạn thể hiện tính dân tộc</i>			
<i>1.04. Không gian xanh:</i>			
- Có sân và vườn rộng	7		
- Có sân hoặc vườn nhỏ	5		
- Có sân trời, chậu cây xanh ở các nơi công cộng	3		
<i>1.05. Khu gửi xe cho khách:</i>			
- Có chỗ đỗ xe cho 50% số buồng khách trở lên	7		
- Có chỗ đỗ xe cho 30% số buồng khách trở lên	6		
- Có chỗ đỗ xe cho 20% số buồng khách trở lên	5		
- Có chỗ đỗ xe cho 15% số buồng khách trở lên	4		
- Có chỗ đỗ xe	2		
<i>1.06-1.07: Tiềm sảnh</i>			
<i>1.06. Diện tích:</i> (Được tính cả diện tích bar sảnh nếu không có vách ngăn)			

<i>giữa bar và sảnh)</i>			
- 120m <sup>2</sup> trở lên	5		
- 80m <sup>2</sup> trở lên	4		
- 60m <sup>2</sup> trở lên	3		
- 40m <sup>2</sup> trở lên	2		
- 20m <sup>2</sup> trở lên	1		
<i>1.07. Thiết kế nội thất:</i>			
- Thiết kế nội thất rất tốt	4		
- Thiết kế tốt	3		
- Thiết kế khá	2		
- Thiết kế bình thường	1		
<i>1.08-1.10: Buồng ngủ</i>			
<i>1.08. Diện tích buồng (Chỉ chấm 1 trong 2 trường hợp dưới đây):</i>			
* Đối với buồng đôi(loại buồng 2 giường, tính cho khách sạn có số phòng đôi chiếm tỷ lệ cao nhất):			
- 18 m <sup>2</sup> trở lên	2		
- 14 m <sup>2</sup> trở lên	1		
* Đối với buồng đơn:(loại buồng 1 giường, tính cho khách sạn có số phòng đơn chiếm tỷ lệ cao nhất)			
- 14m <sup>2</sup> trở lên	3		
- 12m <sup>2</sup> trở lên	2		
- 09m <sup>2</sup> trở lên	1		
<i>1.09. Độ cách âm:</i>			
- Cách âm tốt, không có tiếng động bên ngoài vào	4		
- Cách âm chưa hoàn hảo, nhưng tiếng động ở ngoài vào cũng không nhiều	2		
<i>1.10. Sàn nhà (phòng ngủ):</i>			
- Lát bằng vật liệu chất lượng cao (Thảm loại tốt)	4		
- Lát bằng vật liệu chất lượng tốt	2		
- Lát bằng vật liệu chất trung bình	1		
<i>1.11-1.15: Phòng vệ sinh:</i>			
<i>1.11: Diện tích phòng vệ sinh:</i>			
- 7m <sup>2</sup> trở lên	5		
- 6m <sup>2</sup> trở lên	4		
- 5m <sup>2</sup> trở lên	3		
- 4m <sup>2</sup> trở lên	2		
<i>1.12. Vật liệu xây dựng:</i>			
- Lát bằng vật liệu chất lượng cao, toàn bộ	4		

- Lát bằng vật liệu chất lượng tốt, một phần	2		
- Lát bằng vật liệu chất lượng bình thường	1		
<i>1.13. Ánh sáng tốt</i>	2		
<i>1.14. Thông gió tốt</i>	2		
<i>1.15. Thiết kế nội thất</i>			
-Thiết kế nội thất tốt	4		
-Thiết kế nội thất bình thường:	2		
<i>1.16 – 1.18: Phòng ăn, Bar</i>			
<i>1.16. Thiết kế nội thất:</i>			
- Thiết kế nội thất rất tốt, hoàn hảo	5		
- Thiết kế nội thất tốt	4		
- Thiết kế nội thất khá	3		
- Thiết kế nội thất trung bình	1		
<i>1.17. Vị trí phòng ăn:</i> Không tách rời khu ở, khách có thể đến trực tiếp	2		
<i>1.18. Các loại và số lượng phòng ăn, uống:</i>			
- Phòng ăn (tối thiểu 50 chỗ mỗi phòng, trừ phòng ăn đặc sản)			
+ 3 phòng trở lên	5		
+ 2 phòng	3		
+ 1 Phòng	1		
- Phòng tiệc (tối thiểu 20 chỗ/1 phòng)			
+ 3 phòng trở lên	3		
+ 2 phòng	2		
+ 1 phòng	1		
- Bar			
+ 3 quầy ngoài phòng ăn trở lên	5		
+ 2 quầy ngoài phòng ăn	4		
+ 1 quầy ngoài phòng ăn	3		
+ Quầy bar trong phòng ăn	1		
+ Bar đêm	2		
- Phòng ăn đặc sản (tối thiểu 30 chỗ /1 phòng)			
+ 4 phòng hoặc hơn	4		
+ 3 phòng	3		
+ 2 phòng	2		
+ 1 phòng	1		
<i>1.19-1.25 Bếp - Kho</i>			
<i>1.19. Đủ phương tiện ngăn tiếng động, cách mùi thức ăn, hơi nước</i>	4		

1.20. Hệ thống thông gió tốt	3		
1.21. Dây chuyền chế biến đảm bảo thuận tiện, một chiều (Từ khu bảo quản sơ chế đến chế biến)	3		
1.22. Diện tích tương xứng với quy mô phòng ăn trong khách sạn	3		
1.23. Sàn nhà lát vật liệu chống trơn	2		
1.24. Tường ốp gạch men sứ (cao tối thiểu 2m)	2		
1.25. Đủ kho để bảo quản thực phẩm:	2		
<b>2. Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ:</b>			
2.01 - 2.11: Buồng ngủ:			
2.01. Chất lượng trang thiết bị:			
- Đồ gỗ:			
+ Đẹp, sang trọng, chất lượng cao	30		
+ Đẹp, chất lượng tốt	25		
+ Chất lượng khá	10		
+ Chất lượng trung bình	5		
- Đồ vải			
+ Chất lượng cao	20		
+ Chất lượng tốt	15		
+ Chất lượng khá	10		
+ Chất lượng trung bình	5		
- Đồ điện			
+ Chất lượng cao	20		
+ Chất lượng tốt	15		
+ Chất lượng khá	10		
+ Chất lượng trung bình	5		
- Đồ sành sứ, thủy tinh và các loại khác:			
+ Chất lượng cao	20		
+ Chất lượng tốt	15		
+ Chất lượng khá	15		
+ Chất lượng trung bình	5		
2.02. Mức độ đồng bộ, hài hòa:			
- Các loại trang thiết bị đồng bộ, bài trí đẹp, sang trọng	10		
- Các loại trang thiết bị đồng bộ, bài trí hài hòa	5		
- Các loại trang thiết bị đồng bộ, bài trí hợp lý	1		
2.03. Trang thiết bị và trang trí buồng ngủ thể hiện bản sắc dân tộc	10		
2.04. Kích thước giường ngủ đơn:			

- 2,0m x 1,2m trở lên	2		
<i>2.05. Đèn</i>			
- Đèn bàn làm việc	1		
- Đèn đầu giường (điều chỉnh được độ sáng)	1		
<i>2.06. Tivi</i>			
- 100% số phòng	4		
- 90% số phòng trở lên	3		
- 80% số phòng trở lên	2		
- Tivi bắt được nhiều kênh Quốc tế	2		
- Tivi bắt được chương trình riêng của khách sạn	2		
<i>2.07. Đầu Video:</i>			
	2		
<i>2.08. Điều hoà nhiệt độ:</i>			
- 100% số phòng	4		
- 90% số phòng trở lên	3		
- 80% số phòng trở lên	2		
<i>2.09-Tủ lạnh</i>			
- 100% số phòng	4		
- 90% số phòng trở lên	3		
- 80% số phòng trở lên	1		
<i>2.10. Các trang thiết bị khác được tính điểm gồm: (nếu có đầy đủ được 24 điểm)</i>			
<i>Đồ gỗ</i>			
+ Bàn trang điểm ( có thể cùng với bàn làm việc)	2		
<i>Đồ điện</i>			
+ Chuông gọi cửa	1		
+ Thiết bị báo cháy	2		
+ Bảng điều khiển đầu giường (tivi, điều hoà, radio, đèn...)	2		
+ Radio- cassette	1		
+ Máy fax	1		
<i>Đồ vải</i>			
+ Tấm phủ giường	1		
+ Thảm chùi chân	1		
<i>Đồ sành sứ, thủy tinh</i>			
+ Gương soi cả người	1		
<i>Các loại khác</i>			
+ Két giữ tiền và đồ vật quý	2		
+ Tranh treo tường	1		
+ Bộ đồ ăn hoa quả và dụng cụ mở bia, rượu	1		

+ Bàn chải quần áo	1		
+ Bàn chải đánh giày, mút (hoặc giấy) lau giày	1		
+ Ổ khóa điện tử dùng thẻ (ở cửa buồng ngủ)	2		
+ Trong cặp dụng tài liệu có thêm:			
* Giấy viết thư, phong bì, bút	1		
* Bản đồ thành phố	1		
* Báo	1		
* Tạp chí	1		
<p>2.11. Các loại trang thiết bị tối thiểu (không tính điểm) phải bảo đảm đầy đủ như quy định tại khách sạn 1 sao gồm:</p> <p>Đồ gỗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giường ngủ</li> <li>+ Bàn đầu giường</li> <li>+ Tủ để quần áo</li> <li>+ Bàn làm việc, ghế ngồi làm việc</li> <li>+ Bàn trà, ghế</li> <li>+ Hộp màn (trong trường hợp có muỗi)</li> <li>+ Giá để hành lý</li> </ul> <p>Đồ vải</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đệm mút có vải bọc</li> <li>+ Ga trải giường (màu trắng)</li> <li>+ Gối</li> <li>+ Chăn len có vỏ bọc</li> <li>+ Rèm che cửa 2 lớp (vải mỏng màu sáng, vải dày màu tối)</li> </ul> <p>Đồ điện</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Điện thoại</li> <li>+ Đèn đầu giường</li> <li>+ Đèn bàn làm việc</li> <li>+ Đèn phòng</li> <li>+ Tivi cho 80% số buồng</li> <li>+ Điều hòa nhiệt độ cho 80% số buồng (còn lại dùng quạt điện)</li> <li>+ Tủ lạnh cho 80% số buồng</li> </ul> <p>Đồ sành sứ thủy tinh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Bộ ấm chén uống trà (nếu khách có yêu cầu)</li> <li>+ Phích nước (nếu khách có yêu cầu)</li> <li>+ Cốc thủy tinh</li> <li>+ Bình nước lọc</li> <li>+ Gạt tàn thuốc lá</li> </ul>			

Các loại khác + “Mắt thần” trên cửa buồng + Dây khóa xích (khóa an toàn cho buồng ngủ) + Mắc treo quần áo ( để trong tủ) + Dép đi trong nhà (mỗi giường một đôi) + Sọt đựng rác + Túi kim chỉ			
+ Cặp đựng tài liệu gồm có các ấn phẩm quảng cáo có dịch vụ trong khách sạn và giá cả, danh bạ điện thoại, nội quy khách sạn, nội quy về sử dụng trang thiết bị , bảng không quấy rầy			
2.12 - 2.13. Phòng vệ sinh:			
2.12. Chất lượng (chủ yếu là các đồ sành, sứ)			
- Chất lượng cao	20		
- Chất lượng tốt	15		
- Chất lượng khá	10		
- Chất lượng trung bình	5		
2.13. Các trang thiết bị sau đây được tính điểm như sau: (nếu có đầy đủ được 21 điểm)			
+ Chậu rửa mặt (lavabo)	3		
+ Bàn cầu bệt có nắp	3		
+ Bồn tắm ( hoặc phòng tắm kính)	3		
+ Màn che bồn tắm	1		
+ Thiết bị vệ sinh cho phụ nữ(bidê)	2		
+ Điện thoại (nối thêm từ buồng ngủ)	2		
+ Ổ cắm dành để cạo râu	1		
+ Máy sấy tóc	1		
+ Cân kiểm tra sức khỏe	1		
+ Dầu xoa da	1		
+ Nước gội đầu	1		
+ Mũ tắm (mỗi giường một cái)	1		
+ Áo choàng sau khi tắm	1		
2.14. Các trang thiết bị tối thiểu (không tính điểm) phải bảo đảm đầy đủ theo quy định của khách sạn 1 sao, gồm:			
+ Chậu rửa mặt (lavabo)			
+ Bàn cầu bệt có nắp			
+ Vòi tắm hoa sen di động			
+ Vòi nước nóng lạnh (hoà được vào nhau)			
+ Giá kính trên lavabo (hoặc bệ đá)			

+ Gương soi (trên lavabo)			
+ Giá treo khăn mặt, khăn tắm			
+ Khăn mặt, khăn tắm			
+ Mắc treo quần áo khi tắm			
+ Xà phòng tắm			
+ Cốc đánh răng			
+ Bàn chải đánh răng, kem đánh răng			
+ Hộp đựng giấy vệ sinh và cuộn giấy vệ sinh			
+ Sọt đựng rác nhựa có nắp			
2.15 - 2.17. Phòng ăn - Bar:			
2.15. Chất lượng :			
- Đồ gỗ:			
+ Đẹp, sang trọng, đồng bộ, chất lượng cao	20		
+ Đẹp, đồng bộ, chất lượng tốt	15		
+ Đồng bộ, chất lượng khá	10		
+ Đồng bộ, chất lượng trung bình	5		
- Đồ vải (khăn trải bàn, khăn ăn...)			
+ Chất lượng cao	10		
+ Chất lượng tốt	7		
+ Chất lượng khá	5		
+ Chất lượng trung bình	1		
- Dụng cụ ăn uống:			
- Đầy đủ, đồng bộ, chất lượng cao, phù hợp với các món ăn	20		
- Đầy đủ, đồng bộ, chất lượng tốt	15		
- Đầy đủ, đồng bộ, chất lượng khá	10		
- Đầy đủ, đồng bộ, chất lượng trung bình	5		
2.16. Bài trí (thể hiện ở việc sắp xếp trang thiết bị, trang trí đèn, tranh ảnh, cây cảnh....)			
- Bài trí đẹp, sang trọng	5		
- Bài trí đẹp	3		
- Bài trí hài hoà	1		
2.17. Trang thiết bị bài trí trong phòng ăn đặc sản Việt Nam (nếu có) mang tính dân tộc	5		
2.18. Khu vực bếp			
- Trang thiết bị đầy đủ, đồng bộ và chất lượng cao	10		
- Trang thiết bị đầy đủ, đồng bộ và chất lượng tốt	7		
- Trang thiết bị đầy đủ, chất lượng khá	5		
- Trang thiết bị đầy đủ, chất lượng trung bình	1		



2.19-2.20. Khu vực tiền sảnh			
2.19. Chất lượng và bài trí:			
- Trang thiết bị đẹp, đồng bộ, sang trọng, chất lượng cao	20		
- Trang thiết bị đẹp, đồng bộ, chất lượng tốt	15		
- Trang thiết bị đồng bộ, chất lượng khá	10		
- Trang thiết bị đồng bộ, chất lượng trung bình	5		
2.20. Trang thiết bị, bài trí khu vực tiền sảnh thể hiện được tính dân tộc	10		
2.21-2.27. Khu vực công cộng khác:			
2.20. Thang máy (riêng cho khách, nhân viên phục vụ và hàng hoá)			
- Đạt quy định:			
+ Từ 3 tầng trở lên có thang máy	2		
+ Từ 4 tầng trở lên có thang máy	1		
- Chất lượng:			
+ Chất lượng cao	5		
+ Chất lượng tốt	3		
+ Chất lượng khá	2		
+ Chất lượng trung bình	1		
2.22. Có hệ thống báo cứu hoả	5		
- Phương tiện phòng, chữa cháy (đầy đủ, hoạt động tốt)	5		
2.23. Cầu thang thoát hiểm khi có sự cố	3		
2.24. Hệ thống điện			
- Cung cấp điện đầy đủ 24/24 giờ (có biển thể riêng của khách sạn)	2		
- Độ chiếu sáng đảm bảo theo yêu cầu của từng khu vực	1		
- Đèn cấp cứu để đề phòng khi có sự cố xảy ra	2		
2.25. Hệ thống xử lý nước (nước có thể uống được trực tiếp)	2		
2.26. Thiết bị điều hoà, thông thoáng (tính cho cả tiền sảnh, phòng ăn, hành lang...):			
- Điều hoà trung tâm, chất lượng cao	5		
- Điều hoà khối, chất lượng tốt	3		
- Điều hoà riêng của từng khu vực, chất lượng khá	2		
- Điều hoà riêng của từng khu vực, chất lượng trung bình	1		
2.27. Hệ thống máy quay phim (camera) theo dõi các khu vực công cộng trong khách sạn	3		
<b>3. Yêu cầu về các dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
3.01-3.05. Buồng ngủ			
3.01. Đặt hoa quả hàng ngày	1		

3.02. Đặt hoa tươi hàng ngày	1		
3.03. Thay ga, gối:			
- 2 lần/1 ngày	2		
- 1 lần/1 ngày			
3.04. Thay khăn tắm, khăn mặt:			
- 2 lần/1 ngày	1		
- 1 lần / 1 ngày			
3.05. Tủ lạnh (mini bar):			
- Có ít nhất 5 loại nước giải khát và 4 loại rượu	3		
- Có ít nhất 3 loại nước giải khát và 3 loại rượu	2		
- Có ít nhất 3 loại nước giải khát			
3.06 -3.09: Phòng ăn:			
3.06. Các loại dịch vụ ăn và chất lượng món ăn, đồ uống			
- Các món ăn Âu, Á cao cấp và các loại nước giải khát, ăn đặc sản Việt Nam và quốc tế với số lượng món ăn, đồ uống phong phú	5		
- Các món ăn Âu, Á và các loại nước giải khát có chất lượng cao, thực đơn thường xuyên thay đổi	4		
- Các món ăn Âu, Á chất lượng tốt	3		
- Các món ăn Âu, Á, đồ giải khát thông dụng, dễ chế biến	1		
3.07. Phục vụ ăn tại phòng (nếu khách có yêu cầu)	1		
3.08. Ăn sáng tự chọn	2		
3.09. Số giờ phục vụ ăn, uống:			
- Phục vụ 24h/ 24h	4		
- Phục vụ từ 6h đến 24h	2		
- Phục vụ 6 đến 22h	1		
3.10 - 3.40: Các dịch vụ bổ sung khác:			
3.10. Thời gian cấp nước nóng 24h / 24h	1		
3.11. Đón tiếp khách 24h / 24h	1		
3.12. Nhận giữ tiền và đồ vật quý:			
- Có két sắt	1		
- Có phòng giữ đồ cho khách	1		
3.13. Đổi tiền ngoại tệ (có bàn đổi tiền)	1		
3.14. Dịch vụ:			
-Chụp ảnh, rửa ảnh	1		
- Quay Video	1		
- Bán tem, gửi thư cho khách	1		
Trung tâm thương mại			
- Fax	1		
- Photocopy	1		
- Đánh máy	1		
- Dịch thuật	1		
3.15. Đánh thức khách	1		
3.16. Khuân vác hành lý cho khách từ xe lên phòng ngủ	1		

<i>3.17. Giặt, là, hấp, tẩy:</i>			
- Giặt, là lấy ngay (có phòng giặt là tại khách sạn)	3		
- Giặt là (đưa giặt ở bên ngoài)	1		
<i>3.18-Dịch vụ y tế, cấp cứu:</i>			
-Phòng y tế nhỏ, có bác sĩ trực	3		
-Có tủ thuốc với các loại thuốc cấp cứu thông dụng	1		
<i>3.19. Điện thoại:</i>			
- Điện thoại công cộng (có phòng điện thoại riêng)	3		
+ Gọi được liên tỉnh, thành phố trong nước và quốc tế			
- Điện thoại trong buồng ngủ:	3		
+ Gọi được liên tỉnh, thành phố trong nước và quốc tế trực tiếp từ phòng			
+ Gọi được liên tỉnh, thành phố trong nước và quốc tế thông qua điện tín viên	1		
<i>3.20. Cửa hàng bách hoá:</i>			
- Quầy lưu niệm, mỹ phẩm	1		
<i>3.21. Lấy vé máy bay, tàu xe</i>			
- Lấy vé xem nhạc, kịch	1		
<i>3.22. Cắt tóc nam, nữ</i>			
- Trang bị hiện đại	4		
- Trang bị bình thường	2		
<i>3.23. Sửa chữa giày, đánh giày</i>			
	1		
<i>3.24. Cho thuê văn hoá phẩm, dụng cụ thể thao</i>			
	1		
<i>3.25. Đàn nhạc trong khách sạn</i>			
	3		
<i>3.26. Phòng xoa bóp, vật lý trị liệu</i>			
- Trang bị đầy đủ các thiết bị hiện đại	4		
- Trang thiết bị thông thường	2		
<i>3.27. Phòng tắm hơi:</i>			
-Trang bị hiện đại	4		
-Trang bị bình thường	2		
<i>3.28. Dịch vụ thẩm mỹ</i>			
	3		
<i>3.29. Cho thuê ô tô (khách tự lái)</i>			
- Dịch vụ taxi (có xe của khách sạn)	1		
<i>3.30. Phòng hội nghị có các thiết bị dịch thuật dành cho các hội nghị quốc tế(tối thiểu 100 chỗ)</i>			
- Phòng họp bình thường( tối thiểu 30 chỗ)			
+ 4 phòng trở lên	4		
+ 3 phòng	3		
+ 2 phòng	2		
+ 1 phòng	1		
<i>3.31. Dịch vụ đặc biệt cho người tàn tật ( tiện nghi, phòng cho người tàn tật và người phục vụ)</i>			
+ Phòng	4		
+ Người phục vụ	3		
+ Đường riêng	2		

+ Xe đẩy	1		
3.32. Dịch vụ thông tin			
- Quầy thông tin	1		
- Quầy bán báo, bưu điện	1		
3.33. Dịch vụ trông giữ trẻ (có phòng, đồ chơi, người phục vụ)	5		
3.34. Phòng chiếu phim hoặc hoà nhạc	3		
3.35. Câu lạc bộ giải trí (bi-a, karaoke...)	3		
3.36. Phòng tập thể thao	3		
3.37. Sân Tennis	10		
3.38. Phòng khiêu vũ:			
- Ánh sáng hiện đại, âm thanh tốt, trang trí đặc biệt	10		
- Trang trí đẹp, âm thanh tốt	7		
- Trang trí bình thường, âm thanh tốt	5		
3.39. Bể bơi:			
- Bể bơi trong nhà	20		
- Bể bơi ngoài trời	15		
3.40. Máy đo:	2		
<b>4. Yêu cầu về cán bộ, nhân viên phục vụ</b>			
4.01. Trình độ nghiệp vụ, chuyên môn: (Thể hiện qua văn bằng, chứng chỉ):			
- Cán bộ quản lý khách sạn: (Giám đốc khách sạn)			
+ Tốt nghiệp Đại học kinh tế du lịch, hoặc đại học quản trị kinh doanh khách sạn, biết một ngoại ngữ ở mức thông thạo (Đại học:6, Ngoại ngữ:2)	8		
+ Tốt nghiệp đại học kinh tế hoặc đại học tài chính, qua khoá học quản trị kinh doanh khách sạn tối thiểu 6 tháng, biết ngoại ngữ ở mức thông thạo ( Đại học: 3, Quản trị kinh doanh: 2, Ngoại ngữ:2)	7		
+ Tốt nghiệp Đại học; qua khoá học quản trị kinh doanh khách sạn tối thiểu 3 tháng, biết một ngoại ngữ thông dụng (bằng B), đủ khả năng giao tiếp (Đại học: 2, Quản trị kinh doanh: 1, Ngoại ngữ : 1)	4		
- Cán bộ chủ chốt (tổ trưởng, Maitred d'hôtel) một số bộ phận:			
- Tiếp tân:			
+ Được đào tạo qua trường lớp về nghiệp vụ (tối thiểu 1 năm)	3		
+ Biết ngoại ngữ ở mức thông thạo (Đại học)	3		
+ Biết ngoại ngữ ở mức giao dịch (bằng C)	1		
- Bàn:			
+ Được đào tạo qua trường lớp về nghiệp vụ (tối thiểu 1 năm)	3		
+ Biết ngoại ngữ ở mức thông thạo (đại học)	2		
+ Biết ngoại ngữ ở mức giao dịch( bằng C)	1		

- Buồng:			
+ Được đào tạo qua trường lớp về nghiệp vụ (tối thiểu 1 năm)	3		
+ Biết ngoại ngữ ở mức giao dịch (bằng B)	1		
- Bếp:			
+ Được đào tạo qua trường lớp về nghiệp vụ (tối thiểu 1 năm)	3		
+ Biếp ngoại ngữ ở mức giao dịch (bằng B)	1		
- <i>Nhân viên phục vụ:</i>			
- Tỷ lệ được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ (tối thiểu 1 năm):			
+100% số nhân viên	20		
+ 95% số nhân viên trở lên	15		
+ 90% số nhân viên trở lên	10		
Trường hợp có hơn 20% số nhân viên trong khách sạn được đào tạo ngắn hạn (6 tháng hoặc 3 tháng) thì sẽ bị trừ điểm tùy theo từng mức độ, số điểm trừ tối đa là 10 điểm			
- □□ Ngoại ngữ (đối với nhân viên trực tiếp tiếp xúc với khách: tiếp tân, bàn, bar, điện thoại)			
+ Biết 2 ngoại ngữ thông thạo (đại học)			
*50% số nhân viên trở lên	8		
*30% số nhân viên trở lên	6		
+ Biết 1 ngoại ngữ thông thạo (đại học)			
* 100% số nhân viên trở lên	6		
* 70% số nhân viên trở lên	4		
* 50% số nhân viên trở lên	3		
+ Biết một ngoại ngữ ở mức giao dịch (bằng B)			
* 100% số nhân viên trở lên	3		
* 70% số nhân viên trở lên	2		
* 50% số nhân viên trở lên	1		
<b>4.02. Chất lượng phục vụ:</b>			
Thể hiện ở mức độ sẵn sàng phục vụ, đảm bảo giờ giấc, phục vụ chu đáo nhiệt tình, đúng kỹ thuật			
- Rất tốt:	20		
- Tốt:	15		
- Khá:	10		
- Trung bình:	5		
<b>4.03. Trang phục:</b>			
- Trang phục thuận tiện, kiểu dáng đẹp, lịch sự	4		
- Trang phục thuận tiện, kiểu dáng bình thường	2		
<b>4.04. Trang phục mang bản sắc dân tộc</b>	4		
<b>5. Yêu cầu về vệ sinh:</b>			
<b>5.01. Vệ sinh môi trường xung quanh khách sạn:</b>			
- Tốt	10		
- Khá	5		
- Trung bình	1		

<b>5.02. Vệ sinh các khu vực trong khách sạn:</b>		
- Tiền sảnh và khu vực công cộng:		
+ Tốt	10	
+ Khá	5	
+ Trung bình	1	
- Buồng (Có niêm phong thiết bị vệ sinh và cốc uống nước sau khi làm vệ sinh, nếu không sẽ trừ 2 điểm sau khi cộng):		
+ Tốt	10	
+ Khá	5	
+ Trung bình	1	
- Phòng ăn		
+ Tốt	10	
+ Khá	5	
+ Trung bình	1	
- Bếp:		
+ Tốt	10	
+ Khá	5	
+ Trung bình	1	
<b>5.03. Vệ sinh cá nhân:</b>		
+ Tốt (bảo đảm yêu cầu vệ sinh cá nhân tốt, khách sạn có phòng thay quần áo, phòng tắm, vệ sinh riêng (nam, nữ cho nhân viên phục vụ)	10	
+ Khá (bảo đảm yêu cầu vệ sinh cá nhân khá, khách sạn có phòng thay quần áo, phòng tắm, vệ sinh riêng cho nhân viên phục vụ)	5	
+ Trung bình (bảo đảm vệ sinh cá nhân ở mức trung bình, khách sạn có phòng thay quần áo, phòng tắm, vệ sinh cho nhân viên phục vụ (không có phòng tắm)	1	

*Khách sạn được công nhận là:*

1 sao: 230 điểm, trong đó điểm trang thiết bị tối thiểu là 100.

2 sao: 300 điểm, trong đó điểm trang thiết bị tối thiểu là 140.

3 sao: 450 điểm, trong đó điểm dịch vụ tối thiểu là 50.

4 sao: 630 điểm, trong đó điểm dịch vụ tối thiểu là 110.

5 sao: 700 điểm, trong đó điểm dịch vụ tối thiểu là 140.

*Ngoài ra, cần phải một số chỉ tiêu sau:*

<b>Các chỉ tiêu (1)</b>	<b>Hạng khách sạn( sao) (2)</b>	<b>Điểm (3)</b>
<b>1. Yêu cầu về vị trí, kiến trúc</b>		
1.01- Vị trí		
- Vị trí tốt	4,5	15
- Vị trí khá	3	10
1.02- Thiết kế khách sạn:		
- Khách sạn xây dựng đẹp, độc đáo, toàn cảnh	5	6

được thiết kế thống nhất		
<i>Tiền sảnh</i>		
1.06- Diện tích tiền sảnh: 120m <sup>2</sup> trở lên 80m <sup>2</sup> trở lên	5	5
<i>Buồng ngủ</i>		
1.09- Độ cách âm buồng ngủ: - Cách âm tốt, không có tiếng động bên ngoài vào	4,5	4
1.10- Sàn nhà (buồng ngủ): -Lát bằng vật liệu chất lượng cao -Lát bằng vật liệu chất lượng tốt	4,5 3	4 2
<i>Phòng vệ sinh</i>		
1.11- Diện tích buồng vệ sinh - 7m <sup>2</sup> trở lên	4,5	5
1.12- Vật liệu xây dựng của phòng vệ sinh: - Lát bằng vật liệu chất lượng cao	4,5	4
<i>Phòng ăn, bar</i>		
1.18- Các loại và số lượng phòng ăn, uống: - Phải có 3 loại phòng ăn , uống (phòng ăn, phòng tiệc, phòng đặc sản)	4,5	
<b>2. Trang thiết bị tiện nghi :</b>		
<i>Buồng ngủ</i>		
2.01- Chất lượng trang thiết bị buồng ngủ: -Trang thiết bị đẹp, sang trọng, chất lượng cao Đồ gỗ:30, đồ vải: 20, đồ điện: 20, đồ sành sứ thủy tinh và các loại khác:20 -Trang thiết bị đẹp, chất lượng tốt Đồ gỗ:25, đồ vải: 15, đồ điện: 15, đồ sành sứ thủy tinh và các loại khác:15	4,5 3	
2.02. Mức độ đồng bộ hài hoà: Trang thiết bị đồng bộ bài trí đẹp, sang trọng	4,5	10
2.06- Tivi -100% số phòng	3,4,5	4
2.08- Điều hoà nhiệt độ: 100% số phòng 90% số phòng trở lên 80% số phòng trở lên	3,4,5 2 1	4 3 2
2.09- Tủ lạnh: -100% số phòng	4,5	4
2.10. Các loại trang thiết bị buồng tối thiểu phải đảm bảo đầy đủ như quy định tại khách sạn 1 sao	1,2,3,4,5	
<i>Buồng vệ sinh</i>		
2.12- Chất lượng buồng vệ sinh (chủ yếu là các đồ sành, sứ) - Chất lượng cao - Chất lượng tốt	4,5 3	20 15

<i>Phòng ăn, bar</i>		
2.15- Chất lượng trang thiết bị, dụng cụ phòng ăn, bar:		
Đồ gỗ:20, đồ vải 10, dụng cụ ăn uống: 20	4,5	
Đồ gỗ:15, đồ vải 7, dụng cụ ăn uống: 15	3	
2.15- Bài trí phòng ăn, bar:		
- Bài trí đẹp, sang trọng	4,5	5
- Bài trí đẹp	3	3
<i>Tiền sảnh</i>		
2.19. Trang thiết bị đẹp, đồng bộ, sang trọng, chất lượng cao	4,5	20
- Trang thiết bị đẹp, đồng bộ, chất lượng tốt	3	15
<i>Khu vực công cộng</i>		
2.22- Có hệ thống báo cứu hoả	3,4,5	5
- Phương tiện phòng cháy, chữa cháy		5
2.24- Hệ thống điện:		
- Cung cấp điện đầy đủ 24h/ngày	1,2,3,4,5	2
- Điện chiếu sáng bảo đảm theo yêu cầu của từng khu vực	1,2,3,4,5	1
- Đèn cấp cứu để đề phòng khi có sự cố xảy ra	1,2,3,4,5	2
<b>3. Yêu cầu về các dịch vụ và mức độ phục vụ</b>		
<i>Buồng ngủ</i>		
3.01- Đặt hoa quả hàng ngày	4,5	1
3.02- Đặt hoa tươi hàng ngày	4,5	1
3.03- Thay ga, gối 2 lần/1 ngày	5	2
3.04- Thay khăn tắm, khăn mặt 2 lần/ngày	5	2
3.05- Tủ lạnh (mini bar)		
- Có ít nhất 5 loại nước giải khát và 4 loại rượu	5	3
- Có ít nhất 3 loại nước giải khát và 3 loại rượu	3,4	2
3.19- Điện thoại trong phòng	3,4,5	3
	1,2	1
<i>Phòng ăn:</i>		
3.06- Các loại món ăn, đồ uống:		
- Các món ăn Âu, Á cao cấp và các loại nước giải khát, ăn đặc sản Việt Nam và quốc tế với số lượng món ăn, đồ uống phong phú	5	5
- Các món ăn Âu, Á các loại nước giải khát có chất lượng cao, thực đơn thường xuyên thay đổi	4	4
- Các món ăn Âu, Á, chất lượng tốt	3	3
3.07- Phục vụ ăn tại phòng( nếu khách có yêu cầu)	3,4,5	1
3.08- Số giờ phục vụ ăn, uống:		
- Phục vụ 24/24h	5	4
<i>Các dịch vụ bổ sung khác</i>		
Bảo đảm đủ các dịch vụ theo yêu cầu tối thiểu của từng hạng, trừ một số dịch vụ như: vũ trường,	1,2,3,4,5	



xông hơi, xoa bóp, may đo, thẩm mỹ, cho thuê ô tô (tự lái)		
<b>4. Yêu cầu về cán bộ, nhân viên phục vụ</b>		
4.02- Chất lượng phục vụ: (ở tất cả các bộ phận trong khách sạn: tiếp tân, buồng, phòng ăn và các dịch vụ khác)		
- Phục vụ rất tốt	4,5	
-Phục vụ tốt	3	
<b>5. Yêu cầu về vệ sinh</b>		
5.02- Vệ sinh các khu vực trong khách sạn:		
- Tiền sảnh và khu vực công cộng:		
Tốt	4,5	10
-Buồng		
Tốt	4,5	10
-Phòng ăn:		
Tốt	4,5	10
-Bếp:		
Tốt	4,5	10
5.3- Vệ sinh cá nhân		
Tốt	4,5	10