



VIETNAM NATIONAL ADMINISTRATION OF TOURISM  
MEKONG TOURISM DEVELOPMENT PROJECT

## GREATER MEKONG SUBREGION HOTEL CLASSIFICATION STANDARD

# TIÊU CHUẨN XẾP HẠNG KHÁCH SẠN CHUNG CÁC NƯỚC TIỂU VÙNG MÊ KÔNG VIỆT NAM - LÀO - CAMPUCHIA



SPONSORED BY ASIAN DEVELOPMENT BANK - ADB

## **WORKING GROUP**

The Greater Mekong Subregion Hotel Classification Standard was prepared by the technical committee for the "Voluntary Application of the Minimum Standards for the hotel industry in Cambodia, Laos and Vietnam". This committee comprised of the following members and Organisations:

1. Đò Thi Hong Xoan, Director of Hotel Department, Vietnam National Administration of Tourism, Vietnam.
2. Ms Nguyen Phuong Anh, Deputy Director of Hotel Department, Vietnam National Administration of Tourism, Vietnam.
3. Mr. Le Ngoc Tuan, Official of Hotel Department, Vietnam National Administration of Tourism, Vietnam.
  
4. Mr. Yin Nat, Chief of GMS Office and Project Officer of MTDP, Ministry of Tourism, Cambodia.
5. Mr. Chak Voleak, Officer of Statistics and Tourism Information Department, Ministry of Tourism, Cambodia.
6. Mr. Tep Virak, Chief of Hotel Office, Tourism Industry Department, Ministry of Tourism, Cambodia.
  
7. Mr. Thaviphet Oula, Deputy Director of Planning and Cooperation Department, Lao National Administration of Tourism, Laos
8. Mr. Sophab Somsouk, Chief of Statistic Unit, Planning and Cooperation Department, Lao National Administration of Tourism, Laos PDR.
9. Mr. Bounsert Xayaseng, Technical Staff of Tourism and Hotel Management Department, Lao National Administration of Tourism, Laos PDR.

## NHÓM NGHIÊN CỨU

Nhóm nghiên cứu, xây dựng tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn chung Tiểu vùng Mê Kông gồm những thành viên và các tổ chức sau:

1. Bà Đỗ Thị Hồng Xoan, Vụ trưởng Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch
2. Bà Nguyễn Phương Anh, Phó Vụ trưởng Vụ Khách sạn – Tổng cục Du lịch
3. Ông Lê Ngọc Tuấn, Chuyên viên Vụ Khách sạn, Tổng cục Du lịch
4. Ông Yinnat, Giám đốc Dự án Phát triển du lịch Mê Kông, Bộ Du lịch Campuchia
5. Ông Chak Voleak, Chuyên viên Vụ Thông tin và Thống kê, Bộ Du lịch Campuchia
6. Ông Tep Virak, Trưởng phòng khách sạn, Vụ Du lịch, Bộ Du lịch Campuchia
7. Mr. Thaviphet Oula, Deputy Director of Planning and Cooperation Department, Lao National Administration of Tourism, Laos
8. Ông Thaviphet Oula, Phó Vụ trưởng Vụ Hợp tác và Kế hoạch, Tổng cục Du lịch Lào
9. Ông Sophab Somsouk, Trưởng phòng Thống kê, Vụ Hợp tác và Kế hoạch, Tổng cục Du lịch Lào
10. Ông Bounsert Xayaseng, Chuyên viên Vụ Khách sạn và Du lịch, Tổng cục Du lịch Lào

## **ACKNOWLEDGEMENT**

Acknowledgement is made to the following persons and organisations

1. Hotel Department - Vietnam National Administration of Tourism, Ministry of Culture, Sports and Tourism, Vietnam,
2. Ministry of Tourism, Cambodia,
3. Lao National Administration of Tourism, Laos PDR,
4. Mekong Tourism Development Project (ADB) assistance. for technical and financial assistance during the research activities of the project.

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình xây dựng Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn chung tiểu vùng Mê Kông, thành viên nhóm nghiên cứu đã nhận được sự giúp đỡ sâu sắc và quý báu của các cơ quan sau:

1. Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch Việt Nam
2. Bộ Du lịch Campuchia
3. Tổng cục Du lịch Lào
4. Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Mê Kông.

Nhóm nghiên cứu trân trọng cảm ơn!

## CONTENTS

	<b>Page</b>
1. Forward.....	7
2. Scope.....	11
3. Definitions.....	11
4. Minimum requirements and evaluation method.....	13
5. Legend.....	81
6. Evaluation points for hotel and assessor(s).....	82
7. Notes.....	84
<b>REFERENCES</b>	<b>157</b>

## MỤC LỤC

	<b>Trang</b>
1. Lời nói đầu.....	9
2. Phạm vi áp dụng .....	86
3. Một số khái niệm sử dụng trong tiêu chuẩn.....	86
4. Yêu cầu tối thiểu và phương pháp đánh giá trong tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn chung tiểu vùng Mê Kông.....	88
5. Chú thích.....	153
6. Thang điểm dành cho khách sạn và cán bộ đánh giá ....	154
7. Ghi chú.....	156
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	<b>158</b>

## FOREWORD

In the recent years now, in couple with the strong tourism growth all over the world, the development of tourist establishments is rapidly increasing in both quality and quantity which meets ever higher demands of tourists.

According to the World Tourism Organisation's forecast, by 2010 the number of international visitor arrivals around the world will reach over 1 billion, bringing in approximately USD 900 billions in tourism receipts, creating 150 million jobs and with an annual increase in tourist accommodations by 3%. Against this background, Asia and the Pacific has notably also witnessed a robust tourism performance, including Vietnam, Laos and Cambodia, and other countries in the Greater Mekong Subregion. Due to its significant implications in the course of economic development commonly recognizable in respective countries, tougher competitions for more visitors have been occurring in terms of marketing and promotion, travel and accommodation businesses among countries in the region and the world as a whole.

In order to enhance their own competitiveness, countries at different corners of the world are tending to cooperate with each other in areas of cultural, political, socio-economic development, of which tourism is the case. Especially, to manage and promote tourism quality products to create more appeals to tourists, many countries have joined hands in the formulation of sets of common technical standards in tourism and tourist accommodation e.g. European or ASEAN Tourism Standards,...

Along with the above trend, the Greater Mekong Subregion Countries have teamed up together and made concerted efforts to develop sustainable tourism products, strengthening the cutting edges of tourism in the entire region as well as each country member.



With the loan funded by the Asian Development Bank (ADB), 3 Mekong member countries Vietnam, Laos and Cambodia have embarked on the development of GMS common hotel classification standard, and appointed Vietnam a lead player in the formulation process as having considered it one of the pioneers in the work of hotel classifications in ASEAN.

To implement the said activities, Vietnam has formed a group of experienced experts from the hotel management Department, Vietnam National Administration of Tourism to carry out the tasks. This technical group has conducted numerous researches through field trips and fact-finding missions on hotels of different categories in Vietnam, Laos, Cambodia as well as based on the reference documents on hotel classification compiled from European, Asian Countries and ASEAN countries (France, Germany, Holand, Malaysia, Thailand and Philipines, etc.). Afterwards, the technical group has come up with a proposed different versions of GMS common hotel classification standards, evaluation methods, hotel star rating panel and its sample standard logo plate. All the draft versions have been disscussed carefully and got the common ideas within the technical experts and from national tourism industry who represented for Cambodia, Laos and Vietnam through the meetings in these countries.

The project technical group do hope that the Greater Mekong Subregion Common Hotel Classification Standards will be useful for Vietnam, Laos and Cambodia in further improving not only its facilities but also the services, in conformity with the common Mekong subregional standards, in order to realize a goal "Three countries one Destinations" for the fast sustainable tourism development in the three countries./.

## LỜI NÓI ĐẦU

Trong những năm gần đây, trên phạm vi toàn cầu, du lịch phát triển mạnh, tạo điều kiện cho cơ sở lưu trú du lịch phát triển cả về số lượng và chất lượng, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách du lịch.

Theo dự báo của Tổ chức Du lịch thế giới (UNWTO), năm 2010 lượng khách du lịch quốc tế trên toàn thế giới ước lên tới trên 1 tỷ lượt khách, thu nhập từ du lịch dự kiến 900 tỷ USD, tạo công việc làm cho hơn 150 triệu lao động, trong đó tốc độ tăng trưởng cơ sở lưu trú du lịch tăng 3%/năm. Đặc biệt, du lịch phát triển mạnh ở khu vực Châu á- Thái Bình Dương, trong đó có Việt Nam, Lào, Campuchia và các nước tiểu vùng Mê Kông. Du lịch đã trở thành ngành kinh tế quan trọng của nhiều quốc gia. Do vậy, trong quảng bá thu hút khách, trong kinh doanh du lịch và lưu trú du lịch, cạnh tranh ngày càng trở nên khốc liệt giữa các nước trong khu vực và trên toàn thế giới.

Để nâng cao vị thế và sức cạnh tranh, nhiều nước trong các châu lục hướng tới liên kết với nhau, hợp tác, phát triển trong các lĩnh vực chính trị, kinh tế, văn hoá, xã hội,... trong đó có du lịch. Đặc biệt, để tăng cường quảng bá xúc tiến, quản lý chất lượng sản phẩm du lịch, nhằm tạo sức hấp dẫn khách quốc tế, các nước trong một số khu vực, châu lục đã liên kết xây dựng tiêu chuẩn kỹ thuật chung trong lĩnh vực du lịch và lưu trú du lịch như tiêu chuẩn EU, tiêu chuẩn ASEAN,...

Với xu thế đó, các nước tiểu vùng Mê Kông đã liên kết chặt chẽ với nhau để tạo sức mạnh tổng hợp, hướng tới phát triển du lịch bền vững, nâng cao sức cạnh tranh của du lịch tiểu vùng nói chung và từng nước trong tiểu vùng nói riêng.

Được sự hỗ trợ vốn vay của Ngân hàng phát triển Châu Á (ADB), các nước tiểu vùng du lịch Mê Kông, chủ yếu 3 nước Việt Nam, Lào, Campuchia đã thống nhất xây dựng tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn chung và giao cho Việt Nam, là một trong những nước đi đầu trong công tác xếp hạng khách sạn của khu vực ASEAN, chủ trì nghiên cứu, đề xuất tiêu chuẩn này.

Để có căn cứ biên soạn dự thảo tiêu chuẩn chung về xếp hạng khách sạn giữa các nước trong tiểu vùng, phía Việt Nam đã giao nhiệm vụ cho nhóm chuyên gia của Vụ Khách sạn - Tổng cục Du lịch, những người có nhiều kinh nghiệm trong công tác xây dựng tiêu chuẩn và trong thực tế xếp hạng khách sạn. Nhóm công tác này đã thực hiện nghiên cứu thực tế thông qua khảo sát về trình độ, công nghệ khách sạn và công tác xếp hạng khách sạn của 3 nước (Việt Nam, Lào, Campuchia), tham khảo tài liệu quốc tế về tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn của các nước Châu Âu, Á, các nước ASEAN (như Pháp, Đức, Malaysia, Thái Lan, Philipin,...). Nhóm chuyên gia đã biên soạn, đề xuất dự thảo Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn chung giữa các nước tiểu vùng Mê Kông, dự thảo cách thức đánh giá hạng khách sạn để phục vụ cho việc áp dụng những tiêu chuẩn này trong thực tế và dự thảo mẫu biểu hạng cùng lôgô chung của 3 nước tiểu vùng Mê Kông. Ba dự thảo trên đã được thảo luận rất kỹ, thống nhất trong nhóm chuyên gia, những người đại diện cho các nước thông qua Hội thảo tổ chức tại Việt Nam, Lào, Campuchia.

Hy vọng rằng Tiêu chuẩn này sẽ giúp các khách sạn trong 3 nước hoàn thiện hơn nữa cơ sở vật chất kỹ thuật và chất lượng phục vụ, tạo chất lượng theo tiêu chuẩn chung của tiểu vùng Mê Kông, hướng tới thực hiện mục tiêu chung “3 quốc gia 1 điểm đến” nhằm phát triển nhanh và bền vững ngành du lịch 3 nước Việt Nam- Lào- Campuchia.

### **NHÓM SOẠN THẢO TIÊU CHUẨN XẾP HẠNG (VIỆT NAM - LÀO - CAMPUCHIA)**

# GREATER MEKONG SUBREGION HOTEL CLASSIFICATION STANDARD VIETNAM - LAOS - CAMBODIA

## 1. SCOPE

The Greater Mekong Subregion Hotel Classification Standard contains the minimum requirements shall be voluntary applicabe for the hotel classification activities in three countries Cambodia, Laos PDR and Vietnam only. The standard does not extend to the folowing types of accommodation:

- 1.1. Apartment let for residential purposes;
- 1.2. Premises used exclusively for the accommodation of persons in religious, educational or charitable institutions;
- 1.3. Other types of accommodations as follows:
  - 1.3.1.1. Guest House;
  - 1.3.1.2. Homestay;
  - 1.3.1.3. Holiday Village;
  - 1.3.1.4. Tourist Villa;
  - 1.3.1.5. Tourist Camping Sites;
  - 1.3.1.6. Motel and others, if any.

## 2. DEFINITIONS

In this standard, some definitions are understood as follows:

### **2.1. *Hotel***

Establishment with reception, services and additional facilities where accommodation and in most cases meals are available.

## **2.2. *Single room***

Room with sleeping facilities for only one person.

## **2.3. *Double room***

Room with sleeping facilities for two persons in a double bed or two single beds adjoined along side.

## **2.4. *Twin room***

Room with sleeping facilities for two persons in separate beds.

## **2.5. *Family room***

Room with sleeping facilities for three or more persons, at least one double bed and one or two single beds.

## **2.6. *Junior suite***

Accommodation providing space sleeping and seating facilities.

## **2.7. *Suite***

Accommodation providing separate sleeping and seating facilities with or without a kitchenette.

## **2.8. *Connecting rooms***

Two rooms close to each other with sleeping facilities which can be accessible to each other via internal doors.

## **2.9. *Double bed***

Bed for two people with one or two mattresses.

## **2.10. *Buffet breakfast***

Self-service with a free choice of at least an expanded breakfast.

## **2.11. *Facilities for disabled***

Facilities to cater for the special needs of disabled guests.

## **2.12. *Swimming pool***

Indoor or outdoor pool specifically designed for swimming.

**2.13. Jacuzzi**

Bath or tub with a mechanism that swirls water.

**2.14. Sauna**

Wooden cabin with hot dry air.

**2.15. Steam bath**

Room or cabin with hot steam.

**2.16. Fitness room, gym**

Common room or area containing equipments for physical exercise with or without supervisor.

**2.17. Spa**

Acknowledged health resorts, with specific natural factors – natural remedies of the soil (for example, mineral spring), the sea, or the climate – sometimes complemented by the appropriate health treatments.

**2.18. Kitchenette**

Small kitchen or part of a room partially equipped with self-catering facilities.

**2.19. Mini-bar**

Small refrigerator containing cold drinks and sometimes snacks.

**3. MINIMUM REQUIREMENTS AND EVALUATION METHOD**

## EVALUATION TABLE

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
1. Location	1.1. Environment reasonably suitable	√	√	-	-	-				
	1.2. Environment highly suitable	-	-	√	√	√				
2. Access	Safe and convenient access	√	√	√	√	√				
3. Sign or Symbol	Hotel sign or symbol, clearly presented in good condition and sufficiently lit during nighttime	√	√	√	√	√				
4. Cleanliness and general decorations	4.1. Has good, clean area or decorations in front of and around the hotel, with sufficient lighting during nighttime	-	-	√	-	-				
	4.2. Has good, clean area or decorations in front of and around the hotel, with attractive lighting during nighttime	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
5. General Construction	General construction in good condition, clean and safe	√	√	√	√	√				
6. Car Park and Transportation Service	6.1. Convenient, safe embarking and disembarking passengers area	-	-	√	√	√				
	6.2. Safe and convenient traffic arrangement and walkway	-	√	√	√	√				
	6.3. Good air ventilation (in case of parking lots)	-	√	√	√	√				
	6.4. Sufficient lighting during nighttime	-	√	√	√	√				
	6.5. Number of parking spaces at least 20 % of total number of hotel rooms	-	-	√	-	-				
	6.6. Number of parking spaces at least 25 % of total number of hotel	-	-	-	√	-				



Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	rooms									
	6.7. Number of parking spaces at least 30 % of total number of hotel rooms	-	-	-	-	√				
	6.8. Transportation Service	-	-	-	-	√				
<b>II. Lobbies, public toilets, lifts and passageways within hotel</b>										
1. Lobbies	1.1.1 Clean floors, walls and ceilings in good condition, reasonably decorated	√	√	√	√	√				
	1.1.2 Well decorated and suitable for the standard of the hotel	-	-	√	√	√				
	1.2. Good air ventilation	√	√	√	√	√				
	1.3. Separate smoking area	-	-	-	√	√				
	1.4. Waiting area and	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	miscellaneous services provided with at least 4 seats in good condition and suitable for the standard of the hotel									
	1.5.1 Safety boxes available (including in rooms in at least 20% of total number of hotel rooms	-	√	-	-	-				
	1.5.2 Safety boxes available (including in rooms) in at least 70% of total number of hotel rooms	-	-	√	√	-				
	1.5.3 Safety boxes available (including in rooms) in at least 100% of total number of hotel rooms	-	-	-	-	√				
	1.6.1 Domestic and international direct dialing telephone available	√	√	√	√	√				
	1.6.2 Wireless internet	-	-	-	-	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	1.7. Newspapers, magazines, brochures, other interesting information and the hotel's local information service	-	-	√	√	√				
2. Public Toilets	2.1. Located in convenient area and distance, safe, clean and separate from utility areas	√	√	√	√	√				
	2.2.1. Toilet for men and women	√	√	-	-	-				
	2.2.2. Separate men's and women's toilets	-	-	√	√	√				
	2.3. Good air ventilation	√	√	√	√	√				
	2.4. Sufficient light and well-lit	√	√	√	√	√				
	2.5. Well decorated, suitable for the standard of the hotel	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	2.6. Floors in good condition, clean, not slippery with good drainage	√	√	√	√	√				
	2.7. Clean walls and ceilings in good condition	√	√	√	√	√				
	2.8. Clean doors and equipment in good condition	√	√	√	√	√				
	2.9. At least 1 clean toilet bowls in good condition	√	√	-	-	-				
	2.10. At least 2 toilet bowls and 2 clean urinals in good condition (men's only)	-	-	√	√	√				
	2.11. At least 1 clean washbasin with mirror in good condition	√	√	√	√	√				
	2.12. Soap in clean containers provided near washbasins	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	2.13. Hand dryers, hand towels, or tissue paper in clean containers provided near washbasins	-	-	√	√	√				
	2.14. Tissue paper in clean containers provided in every toilet	√	√	√	√	√				
	2.15. Sanitary bags provided in every toilet (women's only)	-	-	-	√	√				
	2.16. Clean dustbins with cover opened by foot near washbasins provided in every toilet	√	√	√	√	√				
	2.17. At least 1 fully equipped toilet for the disabled with appropriate tools	-	-	-	-	√				
3. Lifts	3.1. Located in convenient area and distance with adequate space	√	√	√	√	√				
	3.2. Sufficient	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	number of lifts of practical size									
	3.3. Good quality, safe clean lifts in good condition regularly checked by a trained inspector	√	√	√	√	√				
	3.4. Numbers indicating every floor level, clearly visible during nighttime	√	√	√	√	√				
	3.5. Good air ventilation within lifts	√	√	√	√	√				
	3.6. Interior of lift has sufficient light and is well lit	√	√	√	√	√				
	3.7. Interior of lift is well decorated, hotel services provided suitable for the standard of the hotel	√	√	√	√	√				
	3.8. Safety regulations and suggested safety procedures clearly provided within the	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	interior of the lift									
	3.9. Emergency call or bell in good condition available inside the lift	√	√	√	√	√				
	3.10. Handrail, clean and in good condition available inside the lift (if any)	√	√	√	√	√				
	3.11. Lift has effective control panel in case of an electricity cut	√	√	√	√	√				
	3.12. Separate lifts for hotel guests, hotel staff, and luggage	-	-	-	√	√				
	3.13. From the 4 <sup>th</sup> floor onward including the ground floor, electric lift should be provided	√	√	-	-	-				
	3.14. From the 3 <sup>rd</sup> floor onward including the ground floor, electric lift should be provided	-	-	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
4. Passageway within hotel	1. Guests passageway and staff main passageway separate	-	-	√	√	√				
	2. Separate passageway for luggage	-	-	-	√	√				
<b>III. Standard rooms, (including passageway, balcony and bathroom)</b>										
1. Passageway or balcony outside the room (every floor)	1.1. Floors, walls, ceilings and balcony handrails in good condition, clean, safe and reasonably decorated	√	√	√	-	-				
	1.2. Sound system	-	-	-	-	√				
	1.3. Good air ventilation (in case of double loading corridor)	√	√	√	√	√				
	1.4. Sufficient lighting and well lit	√	√	√	√	√				



Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	1.5. Clear fire escape route plan or sign and fluorescent emergency exit sign in good condition	√	√	√	√	√				
	1.6. Emergency light in good condition	√	√	√	√	√				
	1.7. Sufficient number of fire extinguishers with handles or fire hoses in good condition and well positioned as regulated by the law	√	√	√	√	√				
	1.8. Room number signs in good condition, clearly visible during nighttime	√	√	√	√	√				
2. Room size	2.1. No less than 9 sq.m. for single and 12 sq.m for double or twin.	√	-	-	-	-				
	2.2. No less than 12 sq.m for single and 14 sq.m for double or twin.	-	√	-	-	-				
	2.3. No less than 14	-	-	√	-	-				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	sq.m for single and 18 sq.m for double or twin.									
	2.4. No less than 18 sq.m for single and 24 sq.m for double or twin.	-	-	-	√	-				
	2.5. No less than 24 sq.m for single and 30 sq.m for double or twin.	-	-	-	-	√				
3. Interior factors within rooms	3.1. Door and general equipment in good condition and clean	√	√	√	√	√				
	3.2. Effective chain door lock or substitute in good condition	√	√	√	√	√				
	3.3. Adequate peephole or substitute in good condition	√	√	√	√	√				
	3.4. Clear fire escape plan on the room's door	√	√	√	√	√				
	3.5. Efficient	-	-	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	electricity power control when room is not occupied									
	3.6.1. At least one plug socket for electrical equipment	√	√	√	√	-				
	3.6.2. Universal plug adaptor for electrical equipment available or can be borrowed upon request	-	-	-	-	√				
	3.6.7. Clean floors in good condition, suitably decorated for the type and standard of the hotel	√	√	√	√	√				
	3.8. Clean walls in good condition, suitably decorated for the type and standard of the hotel	√	√	√	√	√				
	3.9. Clean ceilings in good condition, suitably decorated for the type and standard of the hotel	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	3.10. Skylights, windows and equipment in good condition and clean	√	√	√	√	√				
	3.11. Curtains with the dark layer inside in good condition and clean	-	-	√	√	√				
	3.12.1 Good air ventilation	√	√	-	-	-				
	3.12.2 Good air ventilation with efficient, clean and quiet air-conditioning system	-	-	√	√	√				
	3.13. 1 Sufficient lighting and well-lit	√	√	-	-	-				
	3.13.2 Sufficient and adjustable lighting and well-lit the whole room, especially the door area, desk and around bed headboard.	-	-	√	√	√				
	3.14. Adequate number of efficient	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	smoke detectors or heat detectors, well positioned (in cases where buildings are higher than 2 storeys)									
	3.15. At least one room with suitable facilities and furniture for the disabled	-	-	-	-	√				
5. Room furniture	5.1. Sufficient luggage space in good condition	-	√	√	√	√				
	5.2.1 Cupboard or clothes shelves at least 0.45 m. deep and 0.90 m. wide	-	-	√	√	-				
	5.2.2 Closet at least 0.55 m. deep and 1.10 m. wide	-	-	-	-	√				
	5.3.1 Bed size at least 0.90 m. x 1.90 m. for single, 1.50 m. x 1.90 m. for double bed.	√	√	-	-	-				
	5.3.2 Bed size at	-	-	√	-	-				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	least 1.00 m. x 2.00m for single, 1.60 m. x 2.00 m. for double bed.									
	5.3.3 Bed size at least 1.20 m. x 2.00 m. for single, 1.60 m. x 2.00 m. for double bed.	-	-	-	√	√				
	5.4. Bed in good condition, suitable for the type and standard of the hotel	√	√	√	√	√				
	5.5. Decorated bed headboard area in good condition, suitable for the type and standard of the hotel	-	-	√	√	√				
	5.6. Clean mattress in good condition, made of good-quality materials	√	√	√	√	√				
	5.7. Sofa in the suite room or armchair available in good condition, suitable for	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	the type and standard of the hotel									
	5.8. Table and chair available in good condition, suitable for the type and standard of the hotel	√	√	√	√	√				
	5.9. Dressing table and chair, with dressing mirror in good condition, suitable for the type and standard of the hotel	-	-	√	√	√				
	5.10. Full-length mirror in good condition, suitable for the type and standard of the hotel	-	-	-	√	√				
6. Room electrical equipments	6.1.1 Colour television at least 14 inches available and in good condition	√	√	√	-	-				
	6.1.2 Colour television at least 20 inches and in good condition, with	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	remote control or substitute provided									
	6.2. Free satellite TV or cable channels TV	-	-	-	√	√				
	6.3.1 Refrigerator in clean and good condition available to at least 80 % of total number of hotel rooms	√	-	-	-	-				
	6.3.2 Refrigerator no less than 50 litres available in every room in clean and good condition	-	-	-	√	√				
	6.4.1 Telephone for making internal, direct domestic and international phone calls or through operator	-	-	√	-	-				
	6.4.2 Telephone for making internal, direct domestic and international phone calls	-	-	-	√	√				



Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	6.5. Room extension phone line	-	-	√	√	√				
	6.6. High-speed Internet available	-	-	-	-	√				
	6.7. Water heater or coffee maker available	-	-	-	√	√				
7. Room Inventory	1. A copy of room regulations	√	√	√	√	√				
	2. Room service sign or door knob menu available	-	-	-	√	√				
	3. "Do not disturb" and "Please clean my room" sign or switch available	-	-	√	√	√				
	4. Room service food menu available	-	-	√	√	√				
	5. Manuals for television and TV programmes available	-	-	√	√	√				
	6. Manuals for telephone and phone	-	-	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	directory available									
	7. 1 One clean pillow per guest minimum in good condition	√	√	√	-	-				
	7.2 At least two clean pillows per guest minimum in good condition	-	-	-	√	√				
	8.1 Clean bed sheet in good condition	√	√	√	-	-				
	8.2 Two clean bed sheets in good condition per bed or one duvet/bed	-	-	-	√	√				
	9. Two clean bathrobes	-	-	-	√	√				
	10. At least eight clothes hangers in good condition	-	-	√	√	√				
	11. Laundry list	-	-	√	√	√				
	12. Laundry bag	-	-	√	√	√				
	13. Sewing kit	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	14. Two pairs of clean slippers in good condition	√	√	√	√	√				
	15. Shoe shine service or shoe shine kit available	-	-	-	√	√				
	16. Stationary folder containing pieces of paper and pen or pencil	-	-	√	√	√				
	17.1 Mini bar containing beverage and snacks	-	-	-	√	-				
	17.2 Mini bar containing beverage, alcoholic drinks and snacks	-	-	-	-	√				
	18. Two complimentary bottles of water	-	-	√	√	√				
	19. Two complimentary sets of coffee, tea, sugar and cream	-	-	-	√	√				
	20. Two clean	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	glasses									
	21. Bottle opener	-	-	-	√	√				
	22. Clean dustbin	√	√	√	√	√				
	23. Matches and ashtray (not available in non-smoking rooms)	√	√	√	√	√				
8. En-suite bathroom	1.Clean door or entrance and equipment in good condition	√	√	√	√	√				
	2.Efficient air ventilation, clean and quiet	√	√	√	√	√				
	3.Sufficient lighting and well-lit	√	√	√	√	√				
	4. Well decorated, suitable for the standard of the hotel	-	-	-	√	√				
	5.Clean and non-slippery floors in good condition, with drainage	√	√	√	√	√				
	6.Clean walls in good	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	condition									
	7.Clean ceiling in good condition	√	√	√	√	√				
	8.1. Toilet no less than 3 sq.m	√	√	-	-	-				
	8.2. Toilet no less 4 sq.m	-	-	√	-	-				
	8.3. Toilet no less than 5 sq.m	-	-	-	√	-				
	8.4. Toilet no less 6 sq.m	-	-	-	-	√				
	9.Ceiling height no less than 2.40 m.	√	√	√	√	√				
	10.1 Shower and tools in good condition and clean	√	√	-	-	-				
	10.2 Shower and tools in good condition and clean, with shower curtain or partition available	-	-	√	-	-				
	10.3 Bathtub and tools in good	-	-	-	√	-				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	condition and clean with style suitable for the type and standard of the hotel, with shower curtain or partition									
	10.4 Shower or bathtub with tools in good condition and clean, with style suitable for the type and standard of the hotel with no less than 30 % of total number of hotel rooms providing both a shower and bathtub with curtain or separate partition	-	-	-	-	√				
	11.Clean shower mat or substitute in good condition and clean	-	-	√	√	√				
	12. Efficient safe water temperature control system in good condition	-	-	√	√	√				
	13. Hair dryer in	-	-	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	good condition									
	14. Extension phone line	-	-	-	√	√				
	15. Weight scales in good condition	-	-	-	-	√				
	16. Plug socket for electrical equipment	-	-	-	√	√				
	17. Dressing area	-	-	√	√	√				
	18. Clean and quiet toilet bowl in good condition	√	√	√	√	√				
	19.1 Clean washbasin with mirror in good condition	√	√	√	√	-				
	19.2 Clean washbasin with mirror and magnifying mirror in good condition	-	-	-	-	√				
	20. Tower shelves placed in dry area	-	-	√	√	√				
	21. Robe for hanging	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	clothes or substitute place in dry area									
	22.Two clean large-size towels in good condition	√	√	√	√	√				
	23.Two clean face towels in good condition	√	√	√	√	√				
	24.Two clean hand towels in good condition	-	-	-	√	√				
	25.Two clean foot towels in good condition	-	-	√	√	√				
	26.Facial tissues in clean container (or available in bedroom)	-	-	-	√	√				
	27.Toilet paper in clean container, not wet	√	√	√	√	√				
	28.Sanitary bag	-	-	-	√	√				
	29.Two clean shower caps	-	-	√	√	√				



Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	30. Two clean glasses	√	√	√	√	√				
	31. Two sets of clean toothbrushes and toothpaste	√	√	√	√	√				
	32. Two bars of soap or liquid soap in clean container, with no stagnant water	√	√	√	√	√				
	33. One set of foam bath in clean container	-	-	√	√	√				
	34. One set of hair shampoo in clean container	-	-	√	√	√				
	35. One set of body lotion	-	-		√	√				
	36. Clean dustbin opened by foot	√	√	√	√	√				
	37. At least one bathroom with facilities and equipment suitable for the disabled	-	-	-	-	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
<b>IV. Suite and Executive Floor</b>										
1. Suite (safety, health, decoration, furniture, electrical equipment, complimentary products and bathroom factors no less than standard rooms)	1. No less than 5 % of total number of hotel rooms, in cases where total number does not exceed 100 or no less than 5 rooms in cases where total number exceeds 100 (rooms with connecting doors count as one)	-	-	-	-	√				
	2. At least two different styles	-	-	-	√	√				
	3. Total area no less than 50 sq. m. (excluding bathroom and balcony)	-	-	-	-	√				
	4. En-suite bathroom in living room which can be used directly (except Junior Suite)	-	-	-	-	√				
	5. Colour television no smaller than 25 inches in good	-	-	-	-	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	condition and suitable for the type of the hotel with remote control or substitute, well placed									
	6. Mini Compo, DVD, VDO or VCD in good condition and qualified for the standard of the hotel (except Junior Suite), well placed	-	-	-	-	√				
2. Executive Floor (safety, health, decoration, furniture, electric equipment, complimentary products and bathroom factors no less than standard rooms)	1. Total area no less than 36 sq.m. (bathroom included)	-	-	-	-	√				
	2. Check in-check out on same floor	-	-	-	-	√				
	3. Information Center staff available	-	-	-	-	√				
	4. Well-decorated and furnished conference room, with air-conditioning system and efficient soundproof system , at least four seats	-	-	-	-	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	available									
	5. Well-decorated and furnished waiting area for business or general purposes, at least four seats available	-	-	-	-	√				
	6. Bar counter or eating area, well decorated and furnished, at least four seats available	-	-	-	-	√				
	7. Photocopy, facsimile, long-distance phone call and high-speed Internet or wireless services available	-	-	-	-	√				
<b>V. Restaurants, Coffee Shop, Bar and Kitchen</b>										
1. Restaurants	1. National special dishes restaurants or food available	-	-	-	-	√				
	2. Breakfast service	√	-	-	-	-				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	3. Restaurant serving simple production food	-	√	-	-	-				
	4. International food restaurants or international food available	-	-	√	√	√				
	4.1 Clean floors, walls and ceilings in good condition, reasonably decorated	√	√	√	-	-				
	4.2 Clean floors, walls and ceilings in good condition, well decorated and suitable for the type and standard of the hotel, with good light and sound system	-	-	-	√	√				
	5. Good air ventilation	√	√	√	√	√				
	6. Separate smoking area	-	-	-	√	√				
	7. Convenient food transfer passageway,	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	separate from guests' passageway									
	8. Well-decorated bar counter, suitable for the type and standard of the hotel	-	-	√	√	√				
	9. Furniture in good condition, suitable for the type and standard of the hotel	√	√	√	√	√				
	9.1. Clean utensils and equipment in good condition, suitable for the type and standard of the hotel	√	√	√	√	√				
	9.2. Utensils and equipment sufficiently provided all the time in the case of a buffet	-	-	√	√	√				
	10. Clean tablecloth or saucers, suitable for the type and standard of the hotel	-	-	√	√	√				
	11. Serviettes or tissues in clean	-	-	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	container, suitable for the standard of the hotel									
	12. Food and beverage menu with clear details and prices	-	√	√	√	√				
	13.1. Good-quality, hygienic and delicious food provided	√	√	√	√	√				
	13.2. Good-quality, hygienic and delicious food and beverage, food and beverage sufficiently provided all the time in the case of a buffet	-	-	√	√	√				
	14. Food and beverage display and decoration	-	-	√	√	√				
	15.1 Domestic and international direct dialing telephone available	-	√	√	-	-				
	15.2 High speed	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	internet or Wireless Internet available									
2. Coffee Shop, bar	1. Well-decorated coffee shop, suitable for the type and standard of the hotel, with good light and sound system design, separated or included in restaurant	-	-	-	√	√				
	2. Good air ventilation	-	-	√	√	√				
	3. Furniture in good condition, suitable for the type and standard of the hotel	-	-	√	√	√				
	4. Clean utensils and equipment in good condition, suitable for the type and standard of the hotel	-	-	√	√	√				
	5. Food or beverage menu with clear details and prices	-	-	√	√	√				
	6. Good-quality, hygienic and delicious food and	-	-	√	√	√				



Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	beverage									
3. Kitchen (Optional for 1 star hotel)	1. Located in area and distance convenient for waiting service without causing interference to other areas	√	√	√	√	√				
	2. Convenient, hygienic passageway for transporting food ingredients and waste separate from passageway for guests	-	-	√	√	√				
	3. Clean entry-exit and air ventilation system in good condition, capable of efficiently preventing insects and other animals from entering	√	√	√	√	√				
	4. Ceiling height no less than 2.40 m.	√	√	√	√	√				
	5. Clean and easy-to-clean floors in good	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	condition, not slippery, with good drainage									
	6.Clean and easy-to-clean walls and ceiling in good condition	√	√	√	√	√				
	7.Good, efficient and clean air ventilation (especially near the stove area)	√	√	√	√	√				
	8. Good smoke, smell, sound and heat prevention system between kitchens and dining area	-	-	√	√	√				
	9.Sufficient light and well-lit	√	√	√	√	√				
	10. Appropriate and hygienic storage area and tools	-	-	√	√	√				
	11.Areas for hot dishes and cold dishes appropriately divided	-	-	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	12. Appropriately separated preparation areas for food and desserts	-	-	-	√	√				
	13. Clean utensils and cutlery in good condition, suitable for the type and standard of the hotel, conveniently, tidily and safely located for ease of use	√	√	√	√	√				
	14. Waste and fat efficiently and hygienically dealt with	√	√	√	√	√				
	15. Necessary kitchen regulations, safety regulations and tool instructions clearly presented	-	-	√	√	√				
	16. Clear fire escape plan or signals and fluorescent emergency exit sign in good condition	√	√	√	√	√				
	17. Emergency lights	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	in good condition									
	18. Sufficient number of efficient fire extinguishers with handles or fire hoses, well placed ( as regulated by the national law)	√	√	√	√	√				
	19. Sufficient number of efficient smoke detectors, heat detectors or gas detectors, well placed (in cases where the buildings are higher than 2 storeys)	√	√	√	√	√				
	20. Non-smoking area	-	-	-	√	√				
5. Toilets for restaurant, coffee shop, bar and kitchen (in cases where it's separate from lobby hall) (with safety,	1. Located in safe clean area and distance convenient for use without causing interference to dining area	-	-	-	√	√				
	2. Separate men's and women's toilets	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
hygiene, sanitary ware and equipment										
<del>Wc Recreation</del> <del>Santa Jil Steam</del> <del>Robyn, Jacuzzi</del>	<b>Recreation area: Fitness Center, Sauna, Steam Bath, Spa, Massage and Swimming Pool</b>									
1. Fitness Center	1.1 Total area no less than 30 sq. m.	-	-	-	√	-				
	1.2 Total area no less than 50 sq. m.	-	-	-	-	√				
	2. Clean floors, walls and ceiling in good condition, well decorated, suitable for the type and standard of the hotel, with good light and sound system design	-	-	-	√	√				
	3. Good air ventilation	-	-	-	√	√				
	4. Staff or room regulations and equipment	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	instructions available									
	5. Sufficient number of lockers and separate changing rooms for men and women (can be used with other recreation activities)	-	-	-	√	√				
	6. Available washbasin and mirror, with hand dryer, hand towel or tissue paper in clean container	-	-	-	√	√				
	7. Well-decorated sitting area with good-quality furniture, at least four seats	-	-	-	-	√				
	8.1 At least 6 types of good-quality, efficient, safe and clean exercise machines	-	-	-	√	-				
	8.2 At least 8 types of good-quality, efficient, safe and	-	-	-	-	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	clean exercise machines									
	9.Non-smoking area	-	-	-	√	√				
2. Sauna	1.1 Separate rooms for men and women	-	-	-	√	-				
	1.2 Separate rooms for men and women and private rooms	-	-	-	-	√				
	2. Clean safe floors, walls and ceiling in good condition, with materials and style suitable for the type and standard of the hotel	-	-	-	√	√				
	3. Good air ventilation	-	-	-	√	√				
	4.Sufficient light	-	-	-	√	√				
	5. Staff or room regulations and equipment instructions available	-	-	-	√	√				
	6. Good-quality, clean, safe and	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	efficient system and equipment, regularly checked by an expert									
3. Massage Room, Spa	1.1 Rooms for massage given by skilled masseurs, men and women separate	-	-	-	√	-				
	1.2 Rooms for massage or spa given by skilled masseurs, men and women separate and private rooms	-	-	-	-	√				
	2. Clean and well-decorated floors, wall and ceiling in good condition, suitable for the standard of the hotel, with good light and sound system	-	-	-	√	√				
	3. Good air ventilation, as well as pleasant scent appropriate for the nature of the service provided	-	-	-	√	√				



Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	4. Good-quality, safe and clean products and equipment	-	-	-	√	√				
	5. Offer privacy and appropriately prevent any disturbances	-	-	-	√	√				
4. Jacuzzi	1. Good, clean and well-decorated floors, walls, ceiling or environment, suitable for the type and standard of the hotel	-	-	-	√	√				
	2 Good-quality, clean, safe and efficient system and equipment, regularly checked by a trained inspector	-	-	-	√	√				
5. Swimming Pool	1. Separate pool for children no deeper than 0.60 m.	-	-	-	√	√				
	2 Clean and well-decorated floors, walls, ceiling (if any) or environment in good condition, suitable for the type	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	and standard of the hotel									
	3. Sufficient light and well-lit	-	-	-	√	√				
	4. Pool regulations and equipment instructions clearly presented	-	-	-	√	√				
	5. Clean water and other equipment regularly taken care of by an expert	-	-	-	√	√				
	6. Water depth indicated at every change in depth	-	-	-	√	√				
	7. Adequate number of efficient life-saving equipment installed in visible spots easy for use	-	-	-	√	√				
	8. Well-experienced and skilled safeguard	-	-	-	√	√				
	9. Sufficient number of clean chairs or sun beds in swimming	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	pool area in good condition, suitable for the type and standard of the hotel									
	10. Adequate number of large clean towels in good condition	-	-	-	-	√				
	11. Outdoor showering space in safe and beautiful natural environment	-	-	-	-	√				
	12. Offers privacy and appropriately prevents any disturbances for changing or bath.	-	-	-	√	√				
	13. Located in an area with convenient and safe access to toilets and lockers	-	-	-	√	√				
	14. Located in an area with convenient and quick access to first-aid room	-	-	-	√	√				
7. Toilets for	1. Located in	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
recreation area category (Safety, hygiene, sanitary ware and equipment factors no less than toilets in lobby hall)	convenient, safe and clean area, without causing interference to other recreational spaces									
	2. Separate toilets for men and women	-	-	-	√	√				
	3. Toilet area no less than 0.90 m. wide and covering no less than 1.20 sq. m. and total bathroom area no less than 2.50 sq.m.	-	-	-	√	√				
	4. Ceiling height no less than 2.40 m.	-	-	-	√	√				
	5. Clean shower and equipment in good condition, with shower curtain or partition	-	-	-	√	√				
	6. Efficient and safe water temperature control system in good condition	-	-	-	√	√				
	7. Dry area for changing with curtain	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	or partition									
	8. Sufficient number of large towels in good condition	-	-	-	-	√				
	9. Towel rack in dry area	-	-	-	√	√				
	10. Full-length mirror in good condition	-	-	-	-	√				
<b>VII. Conference Room and Business Center</b>										
<b>1. Conference Room</b>	1. Area no less than 200 sq. m.	-	-	-	√	√				
	2. Clean, well-decorated floors, walls and ceiling in good condition, suitable for the type and standard of the hotel, including lighting design with dimmer and high quality sound system	-	-	-	√	√				
	3. Good air ventilation	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	4. Well-decorated lobby area for registration, waiting, coffee break or general use, with furniture suitable the type and standard of the hotel	-	-	-	√	√				
	5.1 Technician staff responsible for VDO, VCD, DVD, slide projector with screen no smaller than 48 inches or good-quality substitute in good condition	-	-	-	√	-				
	5.2 Technician staff responsible for VDO, VCD, DVD, slide projector, LCD projector with screen no smaller than 72 inches or good-quality substitute in good condition	-	-	-	-	√				
	6. Sufficient number of good-quality translation system service at least in	-	-	-	-	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	four languages									
	7. Efficient and good-quality teleconference system service	-	-	-	-	√				
	8. Clear fire escape plan or fire exit sign and fluorescent emergency exit in good condition	-	-	-	√	√				
	9. Sufficient number of efficient fire extinguishers with handles or fire hoses, well positioned as regulated by law	-	-	-	√	√				
	10. Sufficient number of effective smoke detectors or heat detectors, well positioned	-	-	-	√	√				
<b>2. Business Center</b>	1. Located in area and distance convenient for quick service	-	-	-	√	√				
	2.1 Area no less than	-	-	-	√	-				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	20 sq. m.									
	2.2 Area no less than 30 sq. m.	-	-	-	-	√				
	3.Clean floors, walls and ceiling in good condition, well-decorated and suitable for the type and standard of the hotel	-	-	-	√	√				
	4.Good air ventilation	-	-	-	√	√				
	5.Sufficient light and well-lit	-	-	-	√	√				
	6.Staff and room regulations and equipment instructions available	-	-	-	√	√				
	7. Good-quality furniture, suitable for the type and standard of the hotel, at least four seats	-	-	-	√	√				
	8.White board or flip board with pen and board wiper or good-quality substitute in	-	-	-	√	√				



Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	good condition									
	9. Good-quality photocopying service	-	-	-	√	√				
	10.1 International and domestic phone line and Internet service available	-	-	-	√	-				
	10.2 Internal, international and domestic phone line and wireless Internet service available	-	-	-	-	√				
	11. Effective facsimile service	-	-	-	√	√				
	12. Good-quality computer and printer in good condition	-	-	-	√	√				
	13. Efficient and well-experienced staff available for business document and tools service	-	-	-	-	√				
	14. Business supportive information such as	-	-	-	-	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	company list, phone number and e-mail address									
3.Toilets for Conference Room (in cases where it is separate from lobby hall) (with safety, hygiene, sanitary ware and equipments factors no less than toilets in lobby hall)	1. Located in safe clean area and distance convenient for use without causing interference to conference area	-	-	-	√	√				
	2. Separate men's and women's toilets.	-	-	-	√	√				
<b>VIII: Staff and Services</b>										
1. Service Support (Optional for 1 and 2 star hotel)	1. Adequate number of separate lockers for men and women in good condition	-	-	√	√	√				
	2. Sufficient number of clean toilets in good condition, men's and women's separate	-	-	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	3. Sufficient number of clean shower rooms in good condition, men's and women's separate	-	-	√	√	√				
	4. Clean eating area in good condition and of sufficient size	-	-	-	√	√				
	5. Clean relaxing area in good condition and of sufficient size	-	-	-	-	√				
	6. Library or training rooms with sufficient number of clean learning equipment in good condition	-	-	-	-	√				
2. Welfare Promotion	1. Social insurance for full-time staff of every level	√	√	√	√	√				
3. Staff of every section and level	1. Properly dressed	√	√	√	√	√				
	2. Wear name tag	-	-	√	√	√				
	3. Have good personality, good manners and friendly	√	√	√	√	√				
	4.1. Communicate	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	well in English, comply with job responsibility, suitable for the standard of the hotel									
	4.2. Communicate well in other foreign language of the target market	-	-	-	√	√				
	5. Provide information and help relevant to job responsibility effectively	√	√	√	√	√				
4. Doorman and Porter	1. Open the door for guests upon arrival	-	-	-	-	√				
	2. Give warm and friendly greeting	√	√	√	√	√				
	3. Relocate all guests' luggages and belongings to porters luggage trolley and deliver them to the room tidily	-	-	√	√	√				
	4. Answer phone calls before third ring tone	-	-	-	-	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	5. Give proper greeting, give name and department of the receiver as well as confirming number of luggage	-	-	√	√	√				
	6. Take guests' luggage within 5 minutes after answering phone call by gently knocking the room door	-	-	-	√	√				
	7. Relocate guests' luggage to porters luggage trolley tidily and deliver them to the car	-	-	√	√	√				
	8. Thank the guests and wish them a safe journey	√	√	√	√	√				
5. Check-in, Rooming the Guest, Check-out	1.1 Welcome guests	√	√	√	-	-				
	1.2 Welcome guests within 30 seconds	-	-	-	√	√				
	2. Greet in friendly manner	√	√	√	√	√				
	3. Prepare registration	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	document along with other details in advance									
	4. Confirm the check-out date	-	-	-	√	√				
	5. Check in guests within 5 minutes	-	-	√	√	√				
	6. If the room is not ready, guests should be informed of the waiting time. Guests shall be asked to wait in the lobby and served drinks.	-	-	-	-	√				
	7. Staff available for service and assistance accompanying guests to the room	-	-	-	-	√				
	9. Explain room equipment instructions such as electrical appliances, the air-conditioner and television	-	-	√	√	√				
	10. 1 Check out guests within 10 minutes	-	-	√	√	-				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	10.2 Check out guests within 5 minutes	-	-	-	-	√				
	11. Prepare expense list for guests to check and provide a receipt sealed in envelope within 5 minutes if requested	-	-	-	√	√				
	12. Thank the guests for staying	√	√	√	√	√				
6. Guest Service	1. Warm and friendly greeting	√	√	√	√	√				
	2. Provide information service on tourist attractions near the hotel, route suggestions, appropriate arrangements for transportation and excursions such as flights, taxi, rental cars, boats and tours	-	-	√	√	√				
	3. Wake-up call service at arranged time within 5 minutes	-	√	√	√	√				
7. House	1. Turn over the sheet	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
keeping	between 18.00 p.m. to 21.00 p.m, turndown service									
	2.Check if drinking water, beverage, coffee, tea, sugar, cream and snacks in the fridge and mini bar are in the right place	-	-	-	√	√				
	3.Replace used towels, face towels, foot mat and bathrobes with new ones	-	-	-	√	√				
	4. Check if facial tissues, toilet paper, shower caps and sanitary bags are properly placed	-	-	-	√	√				
	9.Check if soap bars, liquid soap, foam bath, shampoo, toothpaste and toothbrush are properly placed	-	-	-	√	√				
	5.Empty dustbin, clean and place them back properly	-	-	√	√	√				



Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	6. Leave the cupboard door open if a television is inside and place remote control in proper position	-	-	√	√	√				
	7. Adjust room temperature on thermostat for the comfort of guests	-	-	√	√	√				
8. Restaurants	1.1 Welcome guests within 1 minute	√	√	√	-	-				
	1.2 Welcome guests within 30 seconds	-	-	-	√	√				
	2. Warm and friendly greeting	√	√	√	√	√				
	3. Ask if a table is reserved and the number of people	-	-	√	√	√				
	4. Lead guests to a table and pull out the chairs	-	-	-	-	√				
	5. Present guests with food and beverage menu within 2 minutes after sitting	-	-	-	√	√				
	6. Return to take	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	order within 5 minutes after giving food and beverage menu									
	7.Take orders for food and beverage from ladies first	-	-	-	√	√				
	8.Capable of suggesting and answering questions regarding food and beverage listed on menu	-	-	-	√	√				
	9.Capable of suggesting and answering questions regarding alcoholic drinks listed on menu	-	-	-	-	√				
	10.Inform guests about which food and beverage not available on the menu and which dish requires more than 15 minutes to prepare	-	-	-	√	√				
	11.Correctly repeat every order of food and beverage	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	12. Arrange utensils and cutlery suitable for food and beverage type	-	-	-	-	√				
	13. Serve beverage within 10 minutes after taking order (except items that require more preparation time)	-	-	-	-	√				
	14. Serve food within 15 minutes after taking order (except items that require more preparation time)	-	-	-	√	√				
	15. Serve dessert within 10 minutes after taking order (except items that require more preparation time)	-	-	-	-	√				
	16. Take used plates, cutlery and food leftovers within 3 minutes after a guest finishes a meal	-	-	-	-	√				
	17. Ask if guests are	-	-	-	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	satisfied with the food and service									
	18.Thank guests for visiting	√	√	√	√	√				
	19. 24 hour room service for food and beverage	-	-	-	√	√				
<b>IX: Security system in general area</b>										
1. Security system: Fire	1. Safe wiring system and equipment installation meeting standards, regularly checked by a trained inspector	√	√	√	√	√				
	2. Safe and appropriate fuel prevention such as stored petrol and gas	√	√	√	√	√				
	3. Fire escape plan or fire exit signal, fluorescent emergency exit sign clearly visible	√	√	√	√	√				
	4. Emergency light in good condition, placed at necessary spots	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	5. Well-lit fire escape route in good condition with air ventilation leading to safe area, and a ladder placed in convenient position, regularly checked (in cases where buildings are higher than 4 storeys)	√	√	√	√	√				
	6. Well-lit lift for fire fighting placed in a position allowing convenience and quick use, fully equipped, with air ventilation, in efficient and safe condition, regularly checked by a trained inspector	√	√	√	√	√				
	7.1 Sufficient number of efficient fire extinguishers with handles and fire hoses, well placed	√	√	√	√	√				
	7.2 Sufficient number of efficient sprinklers, well placed	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	8. Sufficient number of smoke detectors or heat detectors in good condition, well positioned (in cases where the buildings are higher than 2 storeys)	√	√	√	√	√				
2. General Security System	1. Efficient security system, capable of surveillance or recording entry and exit areas and other focal spots over 24 hours	-	-	√	√	√				
	2. Efficient generator and spare petrol ready for use for at least 2 hours	-	-	√	√	√				
	3. Reserve water supply to be used in necessary activities for at least 1 day (adequate amount for extinguishing any fire)	√	√	√	√	√				
	4. Effective and prompt communication system for asking for emergency help from other networks	-	-	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	5. Tested and regularly practiced disaster prevention and alleviation plan and warning system	√	√	√	√	√				
	6.1 Good-quality cure-all and first-aid kit, ready for effective use, placed in convenient position	√	√	√	-	-				
	6.2 Ward with beds, effective cure-all and first-aid kit, ready for effective use, placed in convenient position, with well-experienced nurses on duty 24 hours	-	-	-	√	√				
<b>X. Environmental Protection and other additional attributes</b>										
1. Environment, Resources and Energy	1. Effective and hygienic cleaning-up system for garbage and sewage	√	√	√	√	√				
	2. Hygienic and	√	√	√	√	√				

Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	effective water treatment system									
	3. Economical and effective use of resources such as water, petrol, gas, electricity, paper, plastic, glass, fabric and other extra appliances	√	√	√	√	√				
	4. Appropriate and effective use of equipment and technology promoting energy-fuel saving	-	-	√	√	√				
	5. Not encouraging any recreational activities causing interruption and harm to environment	√	√	√	√	√				
	6. Promotion of campaigns among staff and guests to encourage economical and effective use of resources and energy	-	√	√	√	√				



Criteria	Indicator	Star Rating					Evaluation Points by Hotel		Final Evaluation Points by Assessor	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
2. Extra welfare for staff	1.1 At least one type of financial welfare such as grant for living expenses and children's education fees	-	-	√	-	-				
	1.2 At least two types of financial welfare	-	-	-	√	-				
	2.2 At least three types of other welfare	-	-	-	-	√				

**5. Legend**

### **5.1. Symbol meaning:**

√ means “indicator used in considering hotel of particular level”

- means “indicator not used in considering hotel of particular level”.

### **5.2. Star Rating meaning:**

1 means 1 star rating assessment indicators column

2 means 2 star rating assessment indicators column

3 means 3 star rating assessment indicators column

4 means 4 star rating assessment indicators column

5 means 5 star rating assessment indicators column

## **6. Evaluation points level for hotel and assessor(s):**

<b>Order No</b>	<b>Points Level for Hotel and Assessor(s)</b>	<b>Evaluation Method</b>
1.	0	means nothing to be evaluated
2.	1	means indicator meets the requirement of 1 star hotel
3.	1	means indicator meets the requirement of 2 star hotel
4.	1	means indicator meets the requirement of 3 star hotel
5.	1	means indicator meets the requirement of 4 star hotel
6.	1	means indicator meets the requirement of 5 star hotel

## 6.1. Total points:

<b>Star Classification</b>	<b>Total Point</b>	<b>Total Percentage Passed</b>	<b>Minimum Total Point</b>
1 star	148 indicators X 1 = 148 points	85% total points	125 points
2 star	157 indicators X 1 = 157 points	8% total points	135 points
3 star	238 indicators X 1 = 238 points	85% total points	200 points
4 star	336 indicators X 1 = 336 points	85% total points	285 points
5 star	392 indicators X 1 = 392 points	85% total points	335 points

## 6.2. Classification Points for different star rating:

1 star: 125 points minimum

2 star: 135 points minimum

3 star: 200 points minimum

4 star: 285 points minimum

5 star: 335 points minimum

## 7. Notes:



**TIÊU CHUẨN XẾP HẠNG KHÁCH SẠN CHUNG CÁC  
NƯỚC TIỂU VÙNG MÊ KÔNG**

(VIỆT NAM – LÀO – CAMPUCHIA)

**TIÊU CHUẨN XẾP HẠNG KHÁCH SẠN CHUNG  
TIỂU VÙNG MÊ KÔNG**

# VIỆT NAM - LÀO - CAMPUCHIA

## 1. Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn chung tiểu vùng Mê Kông gồm các yêu cầu tối thiểu, áp dụng tự nguyện đối với công tác xếp hạng khách sạn của 3 nước Việt Nam, Lào và Campuchia. Tiêu chuẩn này không áp dụng đối với các loại cơ sở lưu trú du lịch sau:

- 3.1. Căn hộ dân sinh;
- 3.2. Tòa nhà là nơi sinh sống của người theo đạo, tu viện hoặc nhà từ thiện;
- 3.3. Các loại cơ sở lưu trú du lịch khác gồm:
  - 3.3.1.1. Nhà nghỉ;
  - 3.3.1.2. Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê;
  - 3.3.1.3. Làng du lịch;
  - 3.3.1.4. Biệt thự du lịch;
  - 3.3.1.5. Bãi cắm trại du lịch;
  - 3.3.1.6. Khách sạn bên đường;
  - 3.3.1.7. Các loại khác, nếu có.

## 2. Một số khái niệm sử dụng trong tiêu chuẩn

Trong tiêu chuẩn này, một số thuật ngữ được hiểu như sau:

### 2.1. *Khách sạn*

Là cơ sở lưu trú với lễ tân, dịch vụ và các trang thiết bị bổ sung cung cấp dịch vụ ăn ngủ cho khách lưu trú

### 2.2. *Buồng đơn*

Là buồng với trang thiết bị tiện nghi dành cho một người.

### 2.3. *Buồng đôi*

Là buồng có trang thiết bị tiện nghi dành cho hai người với giường đôi hoặc hai giường đơn kề nhau.

### 2.4. *Buồng hai giường*

Là buồng có trang thiết bị tiện nghi dành cho hai người với hai giường đơn kề nhau.

### 2.5. *Buồng gia đình*

Là buồng có trang thiết bị tiện nghi dành cho ba người trở lên, có ít nhất một giường đôi hoặc hai giường đơn.

## **2.6. *Buồng thượng hạng***

Buồng ngủ có khu vực ngủ và khu vực tiếp khách riêng biệt.

## **2.7. *Buồng đặc biệt***

Buồng ngủ có khu vực ngủ và khu vực tiếp khách riêng biệt có hoặc không có bếp nấu phục vụ khách.

## **2.8. *Buồng liên thông***

Hai buồng ngủ kề nhau có thể thông nhau bằng cửa nội bộ.

## **2.9. *Giường đôi***

Giường cho hai người với một hoặc hai đệm ngủ.

## **2.10. *Ăn sáng tự phục vụ***

Dịch vụ ăn sáng do khách tự phục vụ.

## **2.11. *Trang thiết bị tiện nghi dành cho người tàn tật***

Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ các yêu cầu đặc biệt của người tàn tật.

## **2.12. *Bể bơi***

Bể nước trong nhà hoặc ngoài trời dùng để bơi.

## **2.13. *Sục nước***

Bồn tắm với các thiết bị có thể khuấy nước.

## **2.14. *Xông hơi***

Cabin bằng gỗ có không khí nóng xông vào.

## **2.15. *Tắm hơi***

Buồng hoặc cabin với hơi nóng để tắm.

## **2.16. *Phòng tập thể dục, thể hình***

Phòng chung hoặc khu vực với trang thiết bị tiện nghi dùng để tập thể dục, phòng tập có thể có hoặc không có hướng dẫn.

## **2.17. *Spa***



Spa được xem như hình thức trị liệu sức khỏe với các yếu tố tự nhiên, các công thức trị liệu từ đất (ví dụ suối nước khoáng), biển hoặc trị liệu từ khí hậu.

### **2.18. Nhà bếp**

Bếp nhỏ hoặc một phần của buồng ngủ được trang bị các thiết bị nhà bếp để khách tự đun, nấu.

### **2.19. Tủ lạnh mini bar**

Tủ lạnh nhỏ có đồ uống lạnh và một số đồ ăn nhanh.

## **3. Yêu cầu tối thiểu và phương pháp đánh giá (trong bảng đánh giá sau)**

## BẢNG ĐÁNH GIÁ, XẾP HẠNG

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
1. Vị trí	1.1. Môi trường cảnh quan phù hợp	√	√	-	-	-				
	1.2. Môi trường cảnh quan đặc biệt phù hợp	-	-	√	√	√				
2. Tiếp cận	An toàn, thuận tiện	√	√	√	√	√				
3. Biển hiệu	Biển hiệu rõ ràng, được chiếu sáng vào ban đêm	√	√	√	√	√				
4. Vệ sinh và trang trí tổng thể	4.1. Vệ sinh tốt, trước và xung quanh khách sạn được trang trí tốt, được chiếu sáng vào ban đêm	-	-	√	-	-				
	4.2. Vệ sinh tốt, trước và xung quanh khách sạn được trang trí đẹp, được chiếu ánh sáng đẹp vào ban đêm	-	-	-	√	√				
5. Xây dựng tổng	Tổng thể xây dựng									

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
thể	tròn điều kiện tốt, an toàn và sạch sẽ	√	√	√	√	√				
6. Bãi đỗ xe và dịch vụ vận chuyển	6.1. Thuận tiện, an toàn, hành khách ra vào thuận tiện	-	-	√	√	√				
	6.2. Lối đi và bố trí giao thông thuận tiện, an toàn	-	√	√	√	√				
	6.3. Thông gió tốt (trong trường hợp bãi đỗ xe có mái che)	-	√	√	√	√				
	6.4. Chiếu sáng tốt vào ban đêm	-	√	√	√	√				
	6.5. Bãi đỗ xe đáp ứng được tối thiểu 20% tổng số số buồng	-	-	√	-	-				
	6.6. Bãi đỗ xe đáp ứng được tối thiểu 25% tổng số số buồng	-	-	-	√	-				
	6.7. Bãi đỗ xe đáp ứng được tối thiểu 30% tổng số số buồng	-	-	-	-	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	buồng									
	6.8. Có dịch vụ vận chuyển	-	-	-	-	√				
<b>II. Sảnh, phòng vệ sinh công cộng, cầu thang và lối đi nội bộ</b>										
1. Sảnh	1.1.1 Sảnh nhà sạch, tường, trần trong điều kiện tốt, trang trí hợp lý	√	√	√	√	√				
	1.1.2 Sảnh trang trí đẹp và phù hợp với tiêu chuẩn khách sạn	-	-	√	√	√				
	1.2. Thông gió tốt	√	√	√	√	√				
	1.3. Khu vực hút thuốc riêng biệt	-	-	-	√	√				
	1.4. Khu vực đợi và khu dịch vụ khác có tối thiểu 4 ghế cho khách ngồi chờ, chất lượng ghế phù	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	hợp với tiêu chuẩn của khách sạn									
	1.5.1 Có kết an toàn (tối thiểu 20% số buồng có kết an toàn)	-	√	-	-	-				
	1.5.2 Có kết an toàn (tối thiểu 70% số buồng có kết an toàn)	-	-	√	√	-				
	1.5.3 Có kết an toàn (tối thiểu 100% số buồng có kết an toàn)	-	-	-	-	√				
	1.6.1 Điện thoại gọi được trong nước và quốc tế	√	√	√	√	√				
	1.6.2 Internet không dây	-	-	-	-	√				
	1.7. Báo, tạp chí, ấn phẩm, thông tin của khách sạn và thông tin về địa phương	-	-	√	√	√				
2. Phòng vệ sinh công cộng	2.1. Vị trí thuận tiện, sạch sẽ, an toàn và	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	tách rời với khu vực dịch vụ									
	2.2.1. Phòng vệ sinh cho nam và nữ	√	√	-	-	-				
	2.2.2. Phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ riêng	-	-	√	√	√				
	2.3. Thông gió tốt	√	√	√	√	√				
	2.4. Ánh sáng và chiếu sáng tốt	√	√	√	√	√				
	2.5. Trang trí đẹp, phù hợp với chất lượng khách sạn	-	-	-	√	√				
	2.6. Sàn chất lượng tốt, sạch và không trơn trượt, thoát nước tốt	√	√	√	√	√				
	2.7. Tường và trần sạch, không hư hỏng	√	√	√	√	√				
	2.8. Cửa sạch sẽ, các thiết bị trong tình tốt	√	√	√	√	√				
		√	√	-	-	-				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	2.9. Có ít nhất 01 bồn cầu còn tốt trong mỗi phòng vệ sinh									
	2.10. Có ít nhất 2 bồn cầu và 02 chỗ tiểu nam trong phòng vệ sinh nam	-	-	√	√	√				
	2.11. Có ít nhất một chậu rửa có gương soi trong tình trạng sử dụng tốt	√	√	√	√	√				
	2.12. Có xà phòng nước đựng trong bình xịt gần chậu rửa	√	√	√	√	√				
	2.13. Máy sấy khô, khăn lau tay hoặc giấy lau tay đựng trong hộp để gần chậu rửa	-	-	√	√	√				
	2.14. Có giấy lau tay đựng trong hộp đối với tất cả phòng vệ sinh	√	√	√	√	√				
	2.15. Phòng vệ sinh	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	nữ có túi đựng giấy vệ sinh									
	2.16. Tất cả phòng vệ sinh cung cấp thùng rác sạch sẽ, có nắp được mở bằng chân	√	√	√	√	√				
	2.17. Có ít nhất 01 phòng vệ sinh dành riêng cho người tàn tật	-	-	-	-	√				
3. Cầu thang	3.1. Đặt tại vị trí thuận tiện, có không gian phù hợp	√	√	√	√	√				
	3.2. Đủ số lượng cầu thang theo yêu cầu với kích cỡ phù hợp	√	√	√	√	√				
	3.3. Chất lượng tốt, sạch sẽ, an toàn và thường xuyên được kiểm tra, bảo dưỡng	√	√	√	√	√				
	3.4. Có hiển thị số tầng tại cầu thang, khách có thể dễ	√	√	√	√	√				



TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	dàng nhìn thấy vào ban đêm									
	3.5. Thông gió của cầu thang tốt	√	√	√	√	√				
	3.6. Cầu thang, lối đi được trang trí đẹp, ánh sáng tốt	√	√	√	√	√				
	3.7. Thang máy được trang trí bên trong đẹp, có thông tin về dịch vụ trong khách sạn phù hợp với từng hạng sao	√	√	√	√	√				
	3.8. Có các quy định về an toàn, hướng dẫn sử dụng an toàn trong thang máy	√	√	√	√	√				
	3.9. Điện thoại gọi khẩn cấp hoặc chuông gọi trong tình trạng hoạt động tốt	√	√	√	√	√				
	3.10. Tay vịn cầu thang và trong thang	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	máy sạch sẽ, đảm bảo chắc chắn									
	3.11. Thang máy có bảng điều khiển an toàn trong trường hợp mất điện	√	√	√	√	√				
	3.12. Có các cầu thang, thang máy riêng biệt cho khách, nhân viên và hành lý	-	-	-	√	√				
	3.13. Từ tầng 4 trở lên, bao gồm cả tầng hầm, khách sạn nên có cầu thang máy	√	√	-	-	-				
	3.14. Từ tầng 3 trở lên, bao gồm cả tầng hầm, khách sạn nên có cầu thang máy	-	-	√	√	√				
4. Lối đi nội bộ trong khách sạn	1. Lối đi riêng biệt dành cho khách và cho nhân viên	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	2. Lối đi dành riêng để vận chuyển hành lý	-	-	-	√	√				
<b>III. Buồng tiêu chuẩn (bao gồm cả lối đi, ban công và phòng tắm)</b>										
1. Lối đi hoặc ban công bên ngoài buồng ngủ	1.1. Sàn, tường, trần và tay vịn ban công sạch sẽ, an toàn, trang trí hợp lý và trong tình trạng tốt	√	√	√	-	-				
	1.2. Có hệ thống âm thanh	-	-	-	-	√				
	1.3. Hệ thống thông gió tốt (trong trường hợp hành lang nằm giữa hai bên phòng)	√	√	√	√	√				
	1.4. Ánh sáng và chiếu sáng tốt	√	√	√	√	√				
	1.5. Bảng chỉ dẫn, sơ đồ thoát hiểm rõ ràng, có đèn lưu điện chiếu sáng trong trường hợp	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	khẩn cấp									
	1.6. Đèn chiếu sáng trong trường hợp khẩn cấp hoạt động tốt	√	√	√	√	√				
	1.7. Có đủ bình chữa cháy, dây cứu hỏa còn hoạt động tốt, vị trí bình cứu hỏa được đặt tại vị trí thuận tiện theo đúng quy định của pháp luật	√	√	√	√	√				
	1.8. Biển chỉ dẫn số phòng gọn, đẹp và được chiếu sáng vào ban đêm	√	√	√	√	√				
2. Kích cỡ buồng ngủ	2.1. Tối thiểu 9m <sup>2</sup> đối với phòng đơn và 12 m <sup>2</sup> đối với buồng đôi hoặc buồng 2 giường	√	-	-	-	-				
	2.2. Tối thiểu 12 m <sup>2</sup> đối với phòng đơn và 14m <sup>2</sup> đối với buồng đôi hoặc	-	√	-	-	-				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	buồng 2 giường									
	2.3. Tối thiểu 14 m <sup>2</sup> đối với phòng đơn và 18m <sup>2</sup> đối với buồng đôi hoặc buồng 2 giường	-	-	√	-	-				
	2.4. Tối thiểu 18 m <sup>2</sup> đối với phòng đơn và 24m <sup>2</sup> đối với buồng đôi hoặc buồng 2 giường	-	-	-	√	-				
	2.5. Tối thiểu 24 m <sup>2</sup> đối với phòng đơn và 30m <sup>2</sup> đối với buồng đôi hoặc buồng 2 giường	-	-	-	-	√				
3. Nội thất trong buồng khách	3.1.Cửa ra vào và bản lề cửa sạch sẽ, trong tình trạng tốt	√	√	√	√	√				
	3.2. Chốt hoặc khóa an toàn bên trong trong tình trạng tốt	√	√	√	√	√				
	3.3. Có mắt thần hoặc thiết bị thay thế trong tình trạng	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	tốt									
	3.4. Có sơ đồ thoát hiểm rõ ràng sau cửa	√	√	√	√	√				
	3.5. Thiết bị kiểm soát tiết kiệm điện năng khi buồng trống	-	-	√	√	√				
	3.6.1. Tối thiểu một ổ điện cho 1 thiết bị điện	√	√	√	√	-				
	3.6.2. Ổ cắm điện đa năng tại buồng hoặc khi có yêu cầu cho các thiết bị điện	-	-	-	-	√				
	3.6.7. Sàn nhà sạch sẽ, luôn trong điều kiện tốt, sàn được trang trí hoặc sử dụng chất liệu phù hợp với hạng sao	√	√	√	√	√				
	3.8. Tường sạch sẽ được trang trí hợp lý, phù hợp với hạng sao của khách sạn	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	3.9. Trần nhà sạch sẽ, được trang trí phù hợp với hạng sao	√	√	√	√	√				
	3.10. Đèn trần, cửa sổ và các thiết bị điện sạch sẽ, trong điều kiện tốt	√	√	√	√	√				
	3.11. Rèm sạch sẽ, không hư hỏng với lớp tối bên trong	-	-	√	√	√				
	3.12.1 Hệ thống thông gió tốt	√	√	-	-	-				
	3.12.2 Hệ thống thông gió tốt, hiệu quả, sạch sẽ	-	-	√	√	√				
	3.13. 1 Ánh sáng và chiếu sáng tốt	√	√	-	-	-				
	3.13.2 Ánh sáng và độ chiếu sáng có thể điều chỉnh được trong toàn bộ buồng ngủ, đặc biệt khu vực cửa, bàn làm việc và bảng điều khiển đầu giường	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	3.14. Đủ thiết bị báo cháy, thiết bị tầm nhiệt, đặt đúng vị trí (trong trường hợp khách sạn cao hơn 2 tầng)	√	√	√	√	√				
	3.15. Có tối thiểu 01 buồng đầy đủ thiết bị dành cho người tàn tật	-	-	-	-	√				
5. Nội thất buồng ngủ	5.1. Đủ không gian để hành lý, có giá để hành lý trong tình trạng tốt	-	√	√	√	√				
	5.2.1 Tủ quần áo sâu tối thiểu 0.45m, rộng tối thiểu 0.90m	-	-	√	√	-				
	5.2.2 Tủ tường dùng để quần áo sâu tối thiểu 0.55m, rộng tối thiểu 1,1m	-	-	-	-	√				
	5.3.1 Kích cỡ giường ngủ rộng tối thiểu 0.9m X 1.90m đối với giường đơn, 1.5m X 1.90m đối	√	√	-	-	-				



TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	với giường đôi									
	5.3.2 Kích cỡ giường ngủ rộng tối thiểu 1m X 2m đối với giường đơn, 1.6m X 2m đối với giường đôi	-	-	√	-	-				
	5.3.3 Kích cỡ giường ngủ rộng tối thiểu 1.2m X 2m đối với giường đơn, 1.6 m X 2m đối với giường đôi	-	-	-	√	√				
	5.4. Giường không hư hỏng, chất lượng phù hợp với hạng sao của khách sạn	√	√	√	√	√				
	5.5. Chất lượng tủ đầu giường tốt, trang trí phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	√	√	√				
	5.6. Đệm sạch sẽ, chất liệu tốt	√	√	√	√	√				
	5.7. Ghế sofa trong	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	buồng thượng hạng hoặc ghế trong phòng ngủ có chất lượng tốt, phù hợp với loại, hạng khách sạn									
	5.8. Bàn và ghế làm việc trong điều kiện tốt, phù hợp với loại, hạng khách sạn	√	√	√	√	√				
	5.9. Bàn trang điểm, ghế, gương soi trong điều kiện tốt, phù hợp với hạng của khách sạn	-	-	√	√	√				
	5.10. Gương soi cả người có chất lượng tốt, phù hợp với chất lượng của khách sạn	-	-	-	√	√				
6. Thiết bị điện trong buồng ngủ	6.1.1 TV màu còn sử dụng tốt, kích cỡ tối thiểu 14 inch	√	√	√	-	-				
	6.1.2 TV màu tối thiểu 21 inch còn hoạt động tốt, có	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	điều khiển từ xa hoặc thiết bị thay thế									
	6.2. TV truyền dùng truyền hình cáp hoặc truyền hình vệ tinh miễn phí	-	-	-	√	√				
	6.3.1 80% số buồng có tủ lạnh sạch sẽ, hoạt động tốt	√	-	-	-	-				
	6.3.2 Tất cả các buồng có tủ lạnh tối thiểu 50 lít, sạch sẽ, còn hoạt động tốt	-	-	-	√	√				
	6.4.1 Điện thoại gọi trực tiếp trong nước và quốc tế hoặc qua điện thoại viên	-	-	√	-	-				
	6.4.2 Điện thoại gọi trực tiếp trong nước và quốc tế	-	-	-	√	√				
	6.5. Có đường điện thoại gọi nội bộ trong khách sạn	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	6.6. Internet tốc độ cao trong buồng	-	-	-	-	√				
	6.7. Bình đun nước hoặc thiết bị pha cà phê	-	-	-	√	√				
7. Các thiết bị khác trong buồng ngủ	1. Nội quy buồng ngủ	√	√	√	√	√				
	2. Bảng dịch vụ phục vụ tại buồng	-	-	-	√	√				
	3. Bảng Không quấy rầy và biển báo làm buồng hoặc có bảng điện thay thế	-	-	√	√	√				
	4. Thực đơn đối với dịch vụ phục vụ tại buồng	-	-	√	√	√				
	5. Hướng dẫn sử dụng TV và kênh TV	-	-	√	√	√				
	6. Hướng dẫn sử dụng điện thoại và kênh điện thoại	-	-	√	√	√				
	7. 1 Tối thiểu mỗi		√	√	√	-	-			

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	khách một gói đầu chất lượng phù hợp với hạng khách sạn									
	7.2 Tối thiểu mỗi khách hai gói đầu chất lượng phù hợp với hạng khách sạn	-	-	-	√	√				
	8.1 Ga trải giường chất lượng tốt	√	√	√	-	-				
	8.2 Hai ga trải giường một giường hoặc đối với chăn lông vịt chất lượng tốt	-	-	-	√	√				
	9. Hai áo choàng sạch sẽ, chất lượng tốt	-	-	-	√	√				
	10. Tối thiểu 8 móc treo quần áo chất lượng tốt	-	-	√	√	√				
	11. Bảng liệt kê giặt là	-	-	√	√	√				
	12. Túi giặt là	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	13. Bộ kim chỉ	-	-	-	√	√				
	14. Hai dép đi trong nhà chất lượng tốt	√	√	√	√	√				
	15. Dịch vụ đánh dầy hoặc bộ đánh dầy	-	-	-	√	√				
	16. Kẹp tài liệu gồm bút hoặc bút chì	-	-	√	√	√				
	17.1 Tủ lạnh mini có đồ uống và đồ ăn nhẹ	-	-	-	√	-				
	17.2 Tủ lạnh mini gồm đồ uống, đồ uống có cồn và đồ ăn nhẹ	-	-	-	-	√				
	18. Hai chai nước uống miễn phí	-	-	√	√	√				
	19. Hai bộ cà phê, trà, đường, kem pha cà phê miễn phí	-	-	-	√	√				
	20. Hai cốc thủy tinh uống nước sạch sẽ	√	√	√	√	√				
	21. Bộ mở nắp chai	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	22. Thùng rác sạch sẽ, vệ sinh	√	√	√	√	√				
	23. Diêm và gạt tàn thuốc lá (không yêu cầu đối với buồng không hút thuốc)	√	√	√	√	√				
8. Phòng vệ sinh trong buồng ngủ	1. Cửa, lối vào sạch sẽ	√	√	√	√	√				
	2. Thông gió tốt, sạch sẽ và yên tĩnh	√	√	√	√	√				
	3. Ánh sáng và chiếu sáng tốt	√	√	√	√	√				
	4. Trang trí đẹp phù hợp với loại, hạng khách sạn	-	-	-	√	√				
	5. Sàn không trơn trượt, chất lượng sàn tốt, hệ thống thoát nước tốt	√	√	√	√	√				
	6. Tường sạch sẽ, chất lượng tốt	√	√	√	√	√				
	7. Trần sạch sẽ,	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	chất lượng tốt									
	8.1. Phòng vệ sinh tối thiểu 3m <sup>2</sup>	√	√	-	-	-				
	8.2. Phòng vệ sinh tối thiểu 4m <sup>2</sup>	-	-	√	-	-				
	8.3. Phòng vệ sinh tối thiểu 5m <sup>2</sup>	-	-	-	√	-				
	8.4. Phòng vệ sinh tối thiểu 6m <sup>2</sup>	-	-	-	-	√				
	9. Trần cao tối thiểu 2,4m	√	√	√	√	√				
	10.1 Phòng tắm và thiết bị trong phòng tắm chất lượng tốt	√	√	-	-	-				
	10.2 Phòng tắm và thiết bị trong phòng tắm chất lượng tốt, bồn tắm có rèm che hoặc vách ngăn	-	-	√	-	-				
	10.3 Phòng tắm và các thiết bị trong phòng tắm chất lượng tốt, sạch sẽ	-	-	-	√	-				



TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	phù hợp với chất lượng hạng sao, bồn tắm có vách ngăn hoặc rèm che									
	10.4 Phòng tắm và các thiết bị trong phòng tắm chất lượng tốt, sạch sẽ phù hợp với chất lượng hạng sao, bồn tắm có vách ngăn hoặc rèm che, tối thiểu có 30% số buồng trong khách sạn có phòng tắm với rèm che hoặc vách ngăn	-	-	-	-	√				
	11. Thảm chống trơn trong bồn tắm sạch sẽ, chất lượng tốt	-	-	√	√	√				
	12. Hệ thống kiểm soát nước nóng an toàn, chất lượng tốt	-	-	√	√	√				
	13. Máy sấy tóc chất lượng tốt	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	14. Có điện thoại trong buồng tắm	-	-	-	√	√				
	15. Cân sức khỏe chất lượng tốt	-	-	-	-	√				
	16. Ổ cắm điện cho các thiết bị điện	-	-	-	√	√				
	17. Khu thay đồ	-	-	√	√	√				
	18. Bồn cầu sạch sẽ, không gây ồn chất lượng tốt	√	√	√	√	√				
	19.1 Chậu rửa tay có gương soi chất lượng tốt	√	√	√	√	-				
	19.2 Chậu rửa tay, gương soi và gương cầu chất lượng tốt	-	-	-	-	√				
	20. Giá để khăn tại vị trí khô ráo, thuận tiện	-	-	√	√	√				
	21. Dây phơi hoặc thiết bị thay thế tại vị trí khô ráo, thuận tiện	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	22. Hai khăn tắm khổ to chất lượng tốt	√	√	√	√	√				
	23. Khăn lau mặt chất lượng tốt	√	√	√	√	√				
	24. Khăn lau tay chất lượng tốt	-	-	-	√	√				
	25. Khăn lau chân chất lượng tốt	-	-	√	√	√				
	26. Giấy lau mặt đựng trong hộp (hoặc để trong buồng ngủ)	-	-	-	√	√				
	27. Giấy vệ sinh trong hộp sạch sẽ, không ẩm ướt	√	√	√	√	√				
	28. Túi đựng giấy vệ sinh	-	-	-	√	√				
	29. Hai mũ tắm chụp đầu	-	-	√	√	√				
	30. Hai cốc thủy tinh	√	√	√	√	√				
	31. Hai bộ bàn chải,	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	thuốc đánh răng									
	32. Hai bánh xà phòng hoặc nước xà phòng đựng trong bình chất lượng tốt, không có nước tù đọng	√	√	√	√	√				
	33. Một bộ xà phòng tắm đựng trong bình	-	-	√	√	√				
	34. Một bộ dầu gội đầu đựng trong bình	-	-	√	√	√				
	35. Một bộ nước thơm dưỡng da	-	-		√	√				
	36. Thùng rác có nắp mở bằng chân	√	√	√	√	√				
	37. Tối thiểu một phòng tắm dành cho người tàn tật	-	-	-	-	√				
<b>IV. Tầng đặc biệt</b>										
1. Buồng thượng hạng (mức độ an toàn, chăm sóc	1. Số lượng tối thiểu chiếm 5% tổng số buồng của khách sạn, trường hợp	-	-	-	-	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
sức khỏe, trang trí, nội thất, thiết bị điện, sản phẩm miễn phí, phòng tắm và các thiết bị khác không thấp hơn chất lượng phòng tiêu chuẩn)	khách sạn dưới 100 buồng và trường hợp khách sạn trên 100 buồng (buồng liên thông tính là một buồng)									
	2. Tối thiểu hai loại khác nhau	-	-	-	√	√				
	3. Tổng diện tích tối thiểu 50m <sup>2</sup> (bao gồm cả phòng tắm và ban công)	-	-	-	-	√				
	4. Phòng tắm trong phòng khách có thể sử dụng trực tiếp (ngoại trừ buồng thượng hạng cấp thấp)	-	-	-	-	√				
	5. TV màu tối thiểu 21 inch chất lượng tốt, có điều khiển từ xa hoặc thiết bị thay thế khác đặt tại vị trí thích hợp	-	-	-	-	√				
	6. Đầu đọc đĩa CD, VCD, DVD chất	-	-	-	-	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	lượng tốt, chất lượng phù hợp với khách sạn									
2. Tầng đặc biệt (mức độ an toàn, chăm sóc sức khỏe, trang trí, nội thất, thiết bị điện, sản phẩm miễn phí, phòng tắm và các thiết bị khác không thấp hơn chất lượng phòng tiêu chuẩn)	1. Tổng diện tích tối thiểu 36m <sup>2</sup> (bao gồm cả phòng vệ sinh)	-	-	-	-	√				
	2. Nhận và trả buồng cùng một tầng	-	-	-	-	√				
	3. Nhân viên trực cung cấp thông tin phục vụ khách	-	-	-	-	√				
	4. Phòng Hội thảo trang trí đẹp, nội thất tốt với điều hòa không khí và hệ thống âm thanh, có tối thiểu 4 chỗ ngồi	-	-	-	-	√				
	5. Well-decorated and furnished waiting area for business or general purposes, at least four seats available	-	-	-	-	√				
	6. Có quầy bar, khu	-	-	-	-	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	vực ăn uống, trang trí nội thất đẹp, có tối thiểu 4 chỗ ngồi									
	7. Dịch vụ photo copy, fax, điện thoại đường dài, internet tốc độ cao và internet không dây	-	-	-	-	√				
<b>V. Nhà hàng, quầy cà phê, quầy bar và bếp</b>										
1. Nhà hàng	1. Nhà hàng chuyên phục vụ các món ăn dân tộc hoặc các món ăn khác	-	-	-	-	√				
	2. Dịch vụ ăn sáng	√	-	-	-	-				
	3. Nhà hàng phục vụ các món ăn chế biến đơn giản	-	√	-	-	-				
	4. Nhà hàng phục vụ các món ăn quốc tế	-	-	√	√	√				
	4.1 Trần, tường và sàn nhà sạch sẽ,	√	√	√	-	-				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	chất lượng tốt									
	4.2 Tường, trần, sàn nhà chất lượng tốt, trang trí đẹp, âm thanh và ánh sáng phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	-	√	√				
	5. Hệ thống thông gió tốt	√	√	√	√	√				
	6. Khu vực hút thuốc riêng biệt	-	-	-	√	√				
	7. Lối vận chuyển thức ăn thuận tiện, riêng biệt với lối đi của khách	-	-	-	√	√				
	8. Quầy bar trang trí đẹp, phù hợp với hạng sao khách sạn	-	-	√	√	√				
	9. Nội thất chất lượng tốt, phù hợp với hạng sao của khách sạn	√	√	√	√	√				
	9.1. Thiết bị và dụng cụ chất lượng tốt,	√	√	√	√	√				



TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	phù hợp với hạng sao của khách sạn									
	9.2. Dụng cụ và thiết bị hữu dụng, đáp ứng mọi nhu cầu của nhà hàng và tiệc tự chọn	-	-	√	√	√				
	10. Khăn trải bàn, khay đĩa sạch sẽ, phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	√	√	√				
	11. Khăn hoặc giấy ăn sạch sẽ, chất lượng phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	√	√	√				
	12. Thực đơn thức ăn, đồ uống rõ ràng, chi tiết và có giá kèm theo	-	√	√	√	√				
	13.1. Thức ăn ngon, hợp vệ sinh, chất lượng tốt	√	√	√	√	√				
	13.2. Thức ăn đồ uống ngon, hợp vệ	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	sinh, chất lượng tốt, đáp ứng các yêu cầu của khách tại mọi thời điểm									
	14. Cách trình bày thức ăn, đồ uống đẹp	-	-	√	√	√				
	15.1 Có điện thoại gọi được trong nước và quốc tế trong nhà hàng	-	√	√	-	-				
	15.2 Internet tốc độ cao và Internet không dây	-	-	-	√	√				
2. Quầy bán cà phê và quầy bar	1. Quầy cà phê được trang trí đẹp, phù hợp với hạng sao của khách sạn, hệ thống âm thanh, ánh sáng tốt. Quầy cà phê có thể chung hoặc riêng biệt với nhà hàng	-	-	-	√	√				
	2. Thông gió tốt	-	-	√	√	√				
	3. Nội thất chất	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	lượng tốt, phù hợp với hạng sao của khách sạn									
	4. Dụng cụ và trang thiết bị sạch sẽ, chất lượng phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	√	√	√				
	5. Thực đơn thức ăn và đồ uống chi tiết, có giá cả kèm theo	-	-	√	√	√				
	6. Thức ăn, đồ uống ngon, vệ sinh và chất lượng tốt	-	-	√	√	√				
3. Bếp (Không bắt buộc đối với khách sạn 1 sao)	1. Vị trí phù hợp, thuận tiện cho việc phục vụ khách, đảm bảo không gây ảnh hưởng đến bộ phận khác	√	√	√	√	√				
	2. Lối đi sạch sẽ, thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn, đồ uống, gia vị và rác, lối đi đảm bảo tách riêng với lối đi	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	cửa khách									
	3. Lối vào ra sạch sẽ và hệ thống thông gió tốt, đảm bảo ngăn cản côn trùng và các động vật có hại xâm nhập	√	√	√	√	√				
	4. Trần cao tối thiểu 2.4 m	√	√	√	√	√				
	5. Sàn nhà sạch sẽ, vật liệu dễ lau chùi, không trơn trượt, hệ thống thoát nước tốt	√	√	√	√	√				
	6. Sàn và trần nhà sạch sẽ, dễ lau chùi, chất lượng tốt.	√	√	√	√	√				
	7. Hệ thống thông gió tốt, sạch (đặc biệt hệ thống thông gió gần khu vực bếp lò)	√	√	√	√	√				
	8. Hệ thống ngăn cách hơi nóng, âm thanh, mùi và khói giữa bếp và khu vực	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	ăn uống tốt									
	9. Ánh sáng và chiếu sáng tốt	√	√	√	√	√				
	10. Khu vực lưu trữ và bảo quản vệ sinh, diện tích phù hợp	-	-	√	√	√				
	11. Khu vực chế biến đồ nóng và đồ nguội riêng biệt	-	-	√	√	√				
	12. Khu vực soạn chia thực phẩm và đồ tráng miệng riêng biệt	-	-	-	√	√				
	13. Dụng cụ và đồ dùng ăn uống sạch sẽ, chất lượng tốt, vị trí đặt phù hợp, thuận tiện cho việc sử dụng	√	√	√	√	√				
	14. Có biện pháp bảo quản rác thải và mỡ thừa hợp vệ sinh	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	15. Có nội quy bếp, nội quy an toàn và hướng dẫn sử dụng các dụng cụ trong bếp	-	-	√	√	√				
	16. Có biển chỉ dẫn thoát hiểm, lối thoát hiểm rõ ràng, có đèn tích điện hoạt động tốt đề phòng trường hợp nguy hiểm	√	√	√	√	√				
	17. Đèn báo thoát hiểm hoạt động tốt	√	√	√	√	√				
	18. Có đủ bình chữa cháy, dây cứu hỏa đặt tại vị trí thuận tiện (theo quy định của pháp luật)	√	√	√	√	√				
	19. Có đủ thiết bị báo cháy, tầm nhiệt hoặc báo rò rỉ ga, các thiết bị được đặt tại vị trí phù hợp (đối với trường hợp khách sạn cao hơn 2 tầng)	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	20. Khu vực không hút thuốc	-	-	-	√	√				
5. Phòng vệ sinh dành riêng cho nhà hàng, quầy cà phê, bar và bếp	1. Khoảng cách và vị trí phòng vệ sinh phù hợp, an toàn và không gây ảnh hưởng đến khu vực ăn uống	-	-	-	√	√				
	2. Phòng vệ sinh nam và nữ riêng biệt	-	-	-	√	√				
<b>VI: Khu vực giải trí: Trung tâm thể dục thể hình, xông hơi, tắm hơi, spa, mát xa, bể xục và bể bơi</b>										
1. Trung tâm thể dục, thể hình	1.1 Diện tích tối thiểu 30m <sup>2</sup>	-	-	-	√	-				
	1.2 Diện tích tối thiểu 50m <sup>2</sup>	-	-	-	-	√				
	2. Sàn nhà, tường và trần sạch sẽ, chất lượng tốt, phù hợp với hạng sao của khách sạn. Có hệ thống âm thanh, ánh sáng	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	3. Thông gió tốt	-	-	-	√	√				
	4. Có hướng dẫn sử dụng trang thiết bị, nội quy sử dụng và nội quy nhân viên	-	-	-	√	√				
	5. Có đủ tủ để đồ cho nhân viên và phòng thay đồ cho nam và nữ riêng (có thể sử dụng chung với các khu giải trí khác)	-	-	-	√	√				
	6. Có bồn rửa tay, gương soi, máy sấy tay, khăn lau tay và giấy lau tay đựng trong hộp	-	-	-	√	√				
	7. Khu vực chờ trang trí đẹp, nội thất chất lượng tốt, có tối thiểu 4 chỗ ngồi	-	-	-	-	√				
	8.1 Có tối thiểu 6 máy tập thể dục chất lượng tốt, an toàn, hiệu quả	-	-	-	√	-				



TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	8.2 Có tối thiểu 8 máy tập thể dục chất lượng tốt, an toàn, hiệu quả	-	-	-	-	√				
	9. Khu vực không hút thuốc	-	-	-	√	√				
2. Xông hơi	1.1 Phòng dành riêng cho nam và nữ	-	-	-	√	-				
	1.2 Phòng dành riêng cho nam và nữ, phòng riêng biệt	-	-	-	-	√				
	2. Trần, tường, sàn nhà an toàn, sạch sẽ với chất liệu và kiểu dáng phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	-	√	√				
	3. Thông gió tốt	-	-	-	√	√				
	4. Ánh sáng tốt	-	-	-	√	√				
	5. Có nội quy sử dụng phòng tắm, thiết bị và nội quy nhân viên	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	6. Các thiết bị được kiểm tra đều đặn, đảm bảo an toàn, chất lượng tốt	-	-	-	√	√				
3. Phòng mát xa, spa	1.1 Phòng mát xa riêng cho nam và nữ do nhân viên mát xa có kỹ năng thực hiện	-	-	-	√	-				
	1.2 Phòng mát xa, spa cho nam nữ riêng biệt, nhân viên mát xa có kỹ năng thực hiện	-	-	-	-	√				
	2. Sàn, trần nhà được trang trí đẹp, sạch sẽ, chất lượng tốt, phù hợp với hạng sao của khách sạn, có hệ thống âm thanh, ánh sáng	-	-	-	√	√				
	3. Thông gió tốt, quang cảnh phù hợp với tính tự nhiên của dịch vụ	-	-	-	√	√				
	4. Trang thiết bị,	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	dịch vụ sạch sẽ, an toàn và chất lượng tốt									
	5. Không gian riêng tư, tránh mọi phiền nhiễu từ bên ngoài	-	-	-	√	√				
4. Bể xục	1. Trần, tường và sàn nhà trang trí đẹp, sạch sẽ, chất lượng tốt, môi trường phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	-	√	√				
	2. Trang thiết bị, tiện nghi chất lượng tốt, thường xuyên được duy tu, kiểm tra	-	-	-	√	√				
5. Bể bơi	1. Bể bơi dành riêng cho trẻ em, độ sâu tối đa 0.6 m	-	-	-	√	√				
	2 Trần, tường, sàn nhà sạch sẽ, an toàn và đẹp, môi trường phù hợp với hạng sao của khách sạn (nếu trong nhà)	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	3. Ánh sáng và chiếu sáng hiệu quả	-	-	-	√	√				
	4. Có hướng dẫn, nội quy bể bơi	-	-	-	√	√				
	5. Nước sạch sẽ, các thiết bị thường xuyên được kiểm tra	-	-	-	√	√				
	6. Có biển hiển thị độ sâu của bể bơi theo các cấp độ	-	-	-	√	√				
	7. Có đủ phao cứu sinh được để tại vị trí dễ nhìn thấy	-	-	-	√	√				
	8. Bảo vệ trực tại bể bơi	-	-	-	√	√				
	9. Đủ ghế đơn hoặc ghế nằm phơi nắng đặt quanh bể bơi, chất lượng tốt, phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	-	√	√				
	10. Đủ khăn tắm khổ to chất lượng tốt	-	-	-	-	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	11. Không gian tắm ngoài trời an toàn, thân thiện với môi trường	-	-	-	-	√				
	12. Không gian riêng tư, đảm bảo không bị quấy rầy khi thay đồ hoặc khi tắm	-	-	-	√	√				
	13. Vị trí thuận tiện, an toàn, dễ dàng tiếp cận phòng vệ sinh và tủ đựng đồ cá nhân	-	-	-	√	√				
	14. Vị trí thuận tiện, dễ dàng tiếp cận với phòng sơ cấp cứu	-	-	-	√	√				
7. Phòng vệ sinh dành cho khu vực giải trí (Mức độ an toàn, vệ sinh, đồ sành sứ và các thiết bị khác có tiêu chuẩn không thấp hơn phòng vệ sinh tại sảnh)	1. Vị trí thuận tiện, an toàn, vệ sinh sạch sẽ, đảm bảo không gây ảnh hưởng tới các khu vực giải trí khác	-	-	-	√	√				
	2. Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng biệt	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	3. Chiều rộng phòng vệ sinh tối thiểu 0,9m, chiều dài tối thiểu 1,20m, tổng diện tích tối thiểu 2,5m <sup>2</sup>	-	-	-	√	√				
	4. Trần cao tối thiểu 2,4m	-	-	-	√	√				
	5. Phòng tắm và thiết bị phòng tắm sạch sẽ, chất lượng tốt, phòng tắm có rèm che hoặc vách ngăn	-	-	-	√	√				
	6. Thiết bị kiểm soát nhiệt độ nước hiệu quả, an toàn, chất lượng tốt	-	-	-	√	√				
	7. Khu vực thay đồ khô ráo, được che bằng rèm hoặc vách ngăn	-	-	-	√	√				
	8. Có đủ khăn tắm khổ rộng chất lượng tốt	-	-	-	-	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	9. Giá để khăn tắm khô ráo	-	-	-	√	√				
	10. Gương soi cả người chất lượng tốt	-	-	-	-	√				
<b>VII. Phòng hội nghị, trung tâm thương mại</b>										
<b>1. Phòng hội nghị</b>	1. Khu vực hội thảo rộng tối thiểu 200m <sup>2</sup>	-	-	-	√	√				
	2. Trần, sàn và tường chất lượng tốt, phù hợp với hạng sao của khách sạn. Phòng hội nghị được trang trí ánh sáng, âm thanh chất lượng cao, có thiết bị điều khiển sáng tối	-	-	-	√	√				
	3. Thông gió tốt	-	-	-	√	√				
	4. Khu vực đợi, khu vực đăng ký đại biểu và phục vụ tiệc giữa giờ được trang trí đẹp, nội thất phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	-	√	√				
	5.1 Nhân viên kỹ	-	-	-	√	-				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	thuật trực phục vụ các thiết bị âm thanh, ánh sáng, máy chiếu. Máy chiếu tối thiểu 48 inch chất lượng tốt.									
	5.2 Nhân viên kỹ thuật trực phục vụ các thiết bị âm thanh, ánh sáng, máy chiếu. Máy chiếu tối thiểu 72 inch chất lượng tốt.	-	-	-	-	√				
	6. Dịch vụ dịch thuật tối thiểu 4 thứ tiếng, trang thiết bị phục vụ dịch thuật chất lượng tốt	-	-	-	-	√				
	7. Trang thiết bị phục vụ hội thảo từ xa chất lượng tốt	-	-	-	-	√				
	8. Lối và biển chỉ dẫn thoát hiểm, có đèn tích điện chất lượng tốt	-	-	-	√	√				
	9. Có đủ bình chữa cháy, dây cứu hỏa được đặt tại vị trí phù hợp theo quy định của pháp luật	-	-	-	√	√				



TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	10. Có đầy đủ thiết bị cảnh báo cháy, báo khói, báo nhiệt, các thiết bị được đặt tại vị trí hợp lý	-	-	-	√	√				
<b>2. Trung tâm thương mại</b>	1. Vị trí thuận tiện, phù hợp với việc phục vụ khách nhanh	-	-	-	√	√				
	2.1 Tổng diện tích tối thiểu 20m <sup>2</sup>	-	-	-	√	-				
	2.2 Tổng diện tích tối thiểu 30m <sup>2</sup>	-	-	-	-	√				
	3. Sàn, tường và trần nhà chất lượng tốt, trang trí đẹp phù hợp với hạng sao của khách sạn	-	-	-	√	√				
	4. Thông gió tốt	-	-	-	√	√				
	5. Ánh sáng và chiếu sáng tốt	-	-	-	√	√				
	6. Nội quy nhân viên và nội quy trung tâm thương mại, nội quy sử dụng trang thiết bị	-	-	-	√	√				
	7. Nội thất chất lượng tốt, phù hợp	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	với hạng sao của khách sạn, có tối thiểu 4 ghế ngồi									
	8. Bảng trắng, bảng viết, bút và tấm lau bảng chất lượng tốt	-	-	-	√	√				
	9. Dịch vụ pho to copy chất lượng tốt	-	-	-	√	√				
	10.1 Dịch vụ gọi điện thoại trong nước và quốc tế	-	-	-	√	-				
	10.2 Dịch vụ gọi điện thoại trong nước và quốc tế, dịch vụ internet không dây	-	-	-	-	√				
	11. Dịch vụ fax	-	-	-	√	√				
	12. Máy tính và máy in chất lượng tốt	-	-	-	√	√				
	13. Nhân viên trực có kinh nghiệm và kỹ thuật phục vụ các yêu cầu của khách tại trung tâm thương mại	-	-	-	-	√				
	14. Thông tin hỗ trợ khách như danh bạ	-	-	-	-	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	điện thoại, danh bạ email hữu ích, trang vàng,...									
3. Phòng vệ sinh trong khu vực Hội nghị (trường hợp phòng vệ sinh này tách riêng với phòng vệ sinh sảnh) (Mức độ an toàn, vệ sinh, đồ sành sứ và các thiết bị khác có tiêu chuẩn không thấp hơn phòng vệ sinh tại sảnh)	1. Vị trí thuận tiện, sạch sẽ, khoảng cách phù hợp, không ảnh hưởng đến các hoạt động tại khu vực hội nghị	-	-	-	√	√				
	2. Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng biệt	-	-	-	√	√				
<b>VIII: Nhân viên và các dịch vụ</b>										
1. Hỗ trợ dịch vụ (Không bắt buộc đối với khách sạn 1, 2 sao)	1. Đủ tủ đựng đồ cho nhân viên, khu vực tủ đựng đồ riêng biệt giữa nam và nữ	-	-	√	√	√				
	2. Đủ phòng vệ sinh cho nam và nữ, vệ sinh nam và nữ riêng biệt	-	-	√	√	√				
	3. Đủ phòng tắm riêng biệt cho nam và nữ, phòng tắm chất lượng tốt	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	4. Khu vực ăn uống sạch sẽ, kích cỡ phù hợp	-	-	-	√	√				
	5. Khu vực giải trí, nghỉ ngơi sạch sẽ, kích cỡ phù hợp	-	-	-	-	√				
	6. Thư viện hoặc phòng đào tạo có đủ trang thiết bị cần thiết, chất lượng tốt	-	-	-	-	√				
2. Phúc lợi xã hội	1. Khách sạn đóng bảo hiểm xã hội cho tất cả các nhân viên đã ký hợp đồng làm việc chính thức	√	√	√	√	√				
3. Nhân viên các bộ phận, các chức danh	1. Trang phục sạch sẽ, phù hợp	√	√	√	√	√				
	2. Đeo thẻ nhân viên khi làm việc	-	-	√	√	√				
	3. Nhân viên thân thiện, hiếu khách, tính cách tốt	√	√	√	√	√				
	4.1. Giao tiếp và sử dụng tốt tiếng Anh trong phạm vi nghề, trình độ phù hợp với hạng sao	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	4.2. Giao tiếp và sử dụng tốt ngoại ngữ của khách hàng mục tiêu	-	-	-	√	√				
	5. Sẵn sàng hỗ trợ và giúp đỡ khách trong khả năng và chức trách công việc	√	√	√	√	√				
4. Nhân viên gác cửa và khuân vác hành lý	1. Mở cửa khi có khách	-	-	-	-	√				
	2. Chào khách thân thiện, nồng hậu	√	√	√	√	√				
	3. Phân chia hành lý của khách, nhân viên khuân vác hành lý chuyển hành lý đến phòng cho khách	-	-	√	√	√				
	4. Nếu có điện thoại, trả lời điện thoại của khách sau hai tiếng chuông điện thoại	-	-	-	-	√				
	5. Chào, đưa tên và số hành lý đúng cho khách	-	-	√	√	√				
	6. Lấy hành lý giúp khách trong phòng 5	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	phút sau khi nhận được điện thoại, gõ nhẹ cửa phòng khách để nhận hành lý									
	7. Chuyển hành lý lên xe chuyển hành lý cho nhân viên khuân vác, chuyển hành lý ra ô tô cho khách	-	-	√	√	√				
	8. Cảm ơn khách và chúc quý khách có chuyến đi tốt đẹp	√	√	√	√	√				
5. Thủ tục nhận bùồng, phân bùồng cho khách và trả bùồng	1.1 Chào khách	√	√	√	-	-				
	1.2 Chào khách trong vòng 30 phút	-	-	-	√	√				
	2. Chào khách thân thiện	√	√	√	√	√				
	3. Chuẩn bị sẵn các giấy tờ cần thiết để khách nhận bùồng	-	-	-	√	√				
	4. Xác nhận ngày khách trả bùồng	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	5. Hoàn tất thủ tục nhận buồng cho khách trong vòng 5 phút	-	-	√	√	√				
	6. Nếu buồng của khách chưa sẵn sàng phục vụ, khách cần phải được biết trước, khách chờ tại sảnh phải được phục vụ đồ uống	-	-	-	-	√				
	7. Có nhân viên trực dịch vụ và đưa khách lên buồng	-	-	-	-	√				
	9. Giải thích, hướng dẫn sử dụng các thiết bị trong buồng ngủ như thiết bị điện, điều hòa không khí, TV	-	-	√	√	√				
	10. 1 Hoàn thành thủ tục trả buồng cho khách trong vòng 10 phút	-	-	√	√	-				
	10.2 Hoàn thành thủ tục trả buồng cho khách trong vòng 5 phút	-	-	-	-	√				
	11. Nếu khách yêu	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	cầu, chuẩn bị kê các khoản khách thanh toán, đóng dấu và bỏ vào phong bì chuyển cho khách									
	12. Cảm ơn khách đã sử dụng dịch vụ của khách sạn	√	√	√	√	√				
6. Dịch vụ khách hàng	1. Chào khách thân thiện, nồng hậu	√	√	√	√	√				
	2. Trực sẵn sàng cung cấp các thông tin về điểm du lịch, đường xá, giao thông, tour cho khách	-	-	√	√	√				
	3. Dịch vụ báo thức cho khách khi khách có yêu cầu	-	√	√	√	√				
7. Bộ phận buồng	1. Thay ga trải giường cho khách trong khoảng thời gian từ 18h đến 21h, dọn buồng	-	-	-	√	√				
	2. Kiểm tra các đồ uống, cà phê, trà, đường, kem pha cà phê, đồ ăn nhẹ trong tủ lạnh, sắp đặt lại các vị trí	-	-	-	√	√				



TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	3. Thay mới khăn tắm đã sử dụng, khăn mặt, khăn lau chân và áo choàng sau tắm	-	-	-	√	√				
	4. Kiểm tra, bổ sung giấy lau mặt, giấy toilet, mũ chụp tóc, túi đựng giấy vệ sinh	-	-	-	√	√				
	9. Kiểm tra và bổ sung xà phòng bánh, nước xà phòng, sữa tắm, dầu gội đầu, kem và bàn chải đánh răng	-	-	-	√	√				
	5. Thay, rửa thùng rác	-	-	√	√	√				
	6. Mở cửa tủ đựng quần áo, cửa tủ TV, sắp đặt lại vị trí đặt điều khiển TV	-	-	√	√	√				
	7. Điều chỉnh nhiệt độ trong buồng cho phù hợp với thời tiết và sự thoải mái của khách	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
8. Nhà hàng	1.1 Chào khách trong vòng 1 phút	√	√	√	-	-				
	1.2 Chào khách trong vòng 30 giây	-	-	-	√	√				
	2. Chào khách thân thiện, nồng hậu	√	√	√	√	√				
	3. Hỏi số lượng khách trong đoàn, hỏi về việc khách đã đặt trước hay chưa	-	-	√	√	√				
	4. Dẫn khách tới bàn và kéo ghế mời khách	-	-	-	-	√				
	5. Giới thiệu với khách thực đơn ăn, uống trong phòng 5 phút sau khi khách ổn định chỗ ngồi	-	-	-	√	√				
	6. Sau khi đưa thực đơn cho khách trong vòng 5 phút, quay trở lại nhận yêu cầu của khách	-	-	-	√	√				
7. Nhận yêu cầu của khách là nữ giới trước	-	-	-	√	√					

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	8. Có khả năng gợi ý và trả lời các câu hỏi của khách liên quan đến thức ăn, đồ uống trong thực đơn	-	-	-	√	√				
	9. Có khả năng gợi ý và trả lời các câu hỏi của khách liên quan đến đồ uống có cồn trong thực đơn	-	-	-	-	√				
	10. Thông báo với khách về thức ăn đồ uống cần phải chuẩn bị vượt quá 15 phút, những thức ăn, đồ uống không có trong thực đơn	-	-	-	√	√				
	11. Nhắc lại các món ăn, đồ uống khách đã chọn	-	-	-	√	√				
	12. Sắp xếp, bố trí dụng cụ ăn uống phù hợp với thức ăn, đồ uống	-	-	-	-	√				
	13. Phục vụ thức ăn, đồ uống 10 phút	-	-	-	-	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	sau khi nhận được yêu cầu (trừ những đồ uống cần nhiều thời gian)									
	14. Phục vụ thức ăn, đồ uống 15 phút sau khi nhận được yêu cầu (trừ những đồ uống cần nhiều thời gian)	-	-	-	√	√				
	15. Phục vụ món tráng miệng trong vòng 10 phút sau khi có yêu cầu (trừ những món cần nhiều thời gian)	-	-	-	-	√				
	16. Dọn thức ăn, đồ uống thừa, dụng cụ ăn uống khỏi bàn 3 phút sau khi khách ăn xong	-	-	-	-	√				
	17. Hỏi khách về tính hài lòng với thức ăn, dịch vụ	-	-	-	√	√				
	18. Cảm ơn khách	√	√	√	√	√				
	19. Phục vụ ăn uống 24 giờ	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
<b>IX: Hệ thống an ninh</b>										
1. Hệ thống an ninh: Phòng cháy	1. Hệ thống dây an toàn và thiết bị lắp đặt phải thường xuyên được kiểm tra đảm bảo an toàn	√	√	√	√	√				
	2. Ga và dầu phải được bảo vệ trong thùng chứa an toàn	√	√	√	√	√				
	3. Sơ đồ, lối thoát hiểm, biển chỉ dẫn thoát hiểm rõ ràng, dễ thấy, có đèn tích điện đề phòng trường hợp khẩn cấp	√	√	√	√	√				
	4. Đèn khẩn cấp hoạt động tốt, vị trí đặt thuận tiện, hợp lý	√	√	√	√	√				
	5. Lối thoát hiểm được chiếu sáng rõ ràng, thông gió tốt, không có vật ngăn cản, đảm bảo dẫn tới vị trí an toàn, có thang đặt sẵn tại vị	√	√	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	trí thuận tiện, được kiểm tra thường xuyên									
	6. Cầu thang trợ giúp cứu hỏa đặt tại vị trí thuận tiện, dễ sử dụng, đảm bảo an toàn và thường xuyên được kiểm tra, bảo dưỡng	√	√	√	√	√				
	7.1 Có đủ bình chữa cháy, dây dẫn nước chữa cháy, đặt tại vị trí thuận tiện	√	√	√	√	√				
	7.2 Đủ bình nước chữa cháy, đặt tại vị trí thuận tiện	√	√	√	√	√				
	8. Đủ thiết bị báo cháy, báo nhiệt, báo khói, đặt vị trí thuận tiện, dễ tiếp cận (trường hợp khách sạn cao từ 2 tầng trở lên)	√	√	√	√	√				
2. Hệ thống an ninh tổng thể	1. Hệ thống an ninh hiệu quả, đủ khả năng theo dõi, ghi hình lại các khu vực	-	-	√	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	trọng tâm suốt 24 giờ									
	2. Có máy phát điện dự phòng, đủ dầu cho máy hoạt động trong 2 giờ	-	-	√	√	√				
	3. Đủ nước dự phòng cho hoạt động của khách sạn tối thiểu 1 ngày	√	√	√	√	√				
	4. Hệ thống thông tin liên lạc hiệu quả, đảm bảo thông báo, kêu gọi trợ giúp từ các hệ thống khác	-	-	√	√	√				
	5. Thường xuyên thực tập, kiểm tra công tác phòng chống thảm họa	√	√	√	√	√				
	6.1 Có hệ thống sơ cấp cứu tại chỗ hiệu quả, sẵn sàng thực hiện các biện pháp sơ cứu	√	√	√	-	-				
	6.2 Có giường sơ cấp cứu tại chỗ, nhân viên y tế trực	-	-	-	√	√				

TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	24 giờ									
<b>X. Công tác bảo vệ môi trường</b>										
1. Môi trường, tài nguyên và năng lượng	1. Hệ thống làm sạch cống, rãnh hiệu quả, vệ sinh	√	√	√	√	√				
	2. Hệ thống xử lý nước hiệu quả, vệ sinh	√	√	√	√	√				
	3. Sử dụng hiệu quả, kinh tế các nguồn tài nguyên như nước, dầu, ga, điện, giấy, nhựa, gương kính, vải sợi và các chất khác	√	√	√	√	√				
	4. Khai thác và sử dụng máy móc, thiết bị có khả năng tiết kiệm năng lượng, ít ảnh hưởng tới môi trường	-	-	√	√	√				
	5. Không khuyến khích các hoạt động vui chơi giải trí ảnh hưởng tiêu cực tới	√	√	√	√	√				



TIÊU CHÍ	CHỈ TIÊU	HẠNG SAO					KHÁCH SẠN TỰ ĐÁNH CHẤM ĐIỂM		CHUYÊN GIA THẨM ĐỊNH CHẤM ĐIỂM	
		(3)					(4)		(5)	
(1)	(2)	1	2	3	4	5	0	1	0	1
	môi trường									
	6. Khuyến khích nhân viên và khách cùng tham gia các hoạt động sử dụng hợp lý tài nguyên, bảo vệ môi trường	-	√	√	√	√				
2. Phúc lợi dành cho nhân viên	1.1 Có tối thiểu một loại quỹ phúc lợi cho nhân viên hỗ trợ nhân viên hoặc khuyến khích con cái nhân viên học tập	-	-	√	-	-				
	1.2 Ít nhất hai loại quỹ phúc lợi xã hội	-	-	-	√	-				
	2.2 Ít nhất 3 loại quỹ phúc lợi xã hội	-	-	-	-	√				

## **5. Chú thích**

### **5.1. Ý nghĩa ký hiệu:**

- √ Có nghĩa “Chỉ số được sử dụng để đánh giá hạng sao của khách sạn”
- Có nghĩa “Chỉ số không được sử dụng để đánh giá hạng sao của khách sạn”

### **5.2. Ý nghĩa hạng sao:**

1. Có nghĩa "Cột có các chỉ số dùng để đánh giá khách sạn hạng 1 sao"
2. Có nghĩa "Cột có các chỉ số dùng để đánh giá khách sạn hạng 2 sao"
3. Có nghĩa "Cột có các chỉ số dùng để đánh giá khách sạn hạng 3 sao"
4. Có nghĩa "Cột có các chỉ số dùng để đánh giá khách sạn hạng 4 sao"
5. Có nghĩa "Cột có các chỉ số dùng để đánh giá khách sạn hạng 5 sao"

## 6. Thang điểm dành cho khách sạn và cán bộ đánh giá

<b>TT</b>	<b>Thang điểm dành cho khách sạn và cán bộ đánh giá</b>	<b>Phương pháp đánh giá</b>
1.	0	Có nghĩa không có chỉ số để đánh giá hoặc chỉ số không đáp ứng yêu cầu
2.	1	Có nghĩa chỉ số đáp ứng các yêu cầu của hạng 1 sao
3.	1	Có nghĩa chỉ số đáp ứng các yêu cầu của hạng 2 sao
4.	1	Có nghĩa chỉ số đáp ứng các yêu cầu của hạng 3 sao
5.	1	Có nghĩa chỉ số đáp ứng các yêu cầu của hạng 4 sao
6.	1	Có nghĩa chỉ số đáp ứng các yêu cầu của hạng 5 sao

## 6.1. Total points:

<b>Xếp hạng</b>	<b>Tổng số điểm</b>	<b>Tỷ lệ phần trăm đạt yêu cầu xếp hạng</b>	<b>Tổng số điểm tối thiểu</b>
1 sao	148 chỉ số X 1 = 148 điểm	85% tổng số điểm	125 điểm
2 sao	157 chỉ số X 1 = 157 điểm	8% tổng số điểm	135 điểm
3 sao	238 chỉ số X 1 = 238 điểm	85% tổng số điểm	200 điểm
4 sao	336 chỉ số X 1 = 336 điểm	85% tổng số điểm	285 điểm
5 sao	392 chỉ số X 1 = 392 điểm	85% tổng số điểm	335 điểm

## 6.2. Tổng số điểm yêu cầu đối với từng hạng sao:

1 sao: Tối thiểu 125 điểm

2 sao: Tối thiểu 135 điểm

3 sao: Tối thiểu 200 điểm

4 sao: Tối thiểu 285 điểm

5 sao: Tối thiểu 335 điểm

## 7. Ghi chú:



1. Australian Hotel Classification Standard
2. Cambodian Hotel Classification Standard
3. Egyptian Hotel Classification Standard
4. English Hotel Classification Standard
5. German Hotel Classification Standard
6. Hotel Classification Standard of Madagaska
7. Laos Hotel Classification Standard
8. Malawian Hotel Classification Standard
9. Malaysian Hotel Classification Standard
10. Nepal Hotel Classification Standard
11. Philipine Hotel Classification Standard
12. Thai Hotel Classification Standard
13. Vietnamese Hotel Classification Standard

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Đức
2. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Ai Cập
3. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Nepal
4. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Malawi
5. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Nepal
6. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Madagaska
7. Tiêu chuẩn xếp hạng Làng Du lịch của Úc
8. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Malaysia
9. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Philipine
10. Tiêu chuẩn xếp hạng Làng Du lịch của tập đoàn Center Parcs
11. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Việt Nam
12. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Lào
13. Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của Campuchia