

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

SỬA ĐỔI 1: TCVN 7795:2009

Xuất bản lần 1

CĂN HỘ DU LỊCH – XẾP HẠNG

Tourist Apartment – Classification

HÀ NỘI - 2014

Lời nói đầu

Tiêu chuẩn sửa đổi 1: TCVN 7798: 2009 do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Căn hộ du lịch - Xếp hạng

Tourist apartment - Classification

1 Phạm vi áp dụng

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

Tiêu chuẩn này cũng có thể được tham khảo khi thiết kế xây dựng mới, cải tạo căn hộ du lịch.

2 Thuật ngữ

Tiêu chuẩn này sử dụng thuật ngữ sau:

2.1

Căn hộ du lịch (tourist apartment)

Căn hộ được thiết kế thành một cụm độc lập với khuôn viên riêng, có tối thiểu từ 5 căn hộ trở lên, có trang thiết bị, tiện nghi cho khách du lịch thuê. Khách có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú.

3 Xếp hạng

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

4 Yêu cầu chung

4.1 Vị trí, kiến trúc

- Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận, môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh, an toàn.

- Thiết kế kiến trúc hợp lý, trang trí nội thất hài hòa.
- Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn.

4.2 Trang thiết bị, tiện nghi

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

4.3 Dịch vụ và mức độ phục vụ

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

4.4 Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Được đào tạo hoặc tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, vi tính phù hợp với vị trí công việc và hạng căn hộ du lịch.
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra sức khỏe định kỳ một năm một lần (có giấy chứng nhận của y tế).
- Mặc đồng phục đúng quy định, đeo phù hiệu tên trên áo.

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

- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm của cơ quan có thẩm quyền.

5 Yêu cầu cụ thể

- Yêu cầu tối thiểu đối với hạng:
 - + Hạng đạt tiêu chuẩn: từ 1 sao đến 2 sao;
 - + Hạng cao cấp: 3 sao, 4 sao và 5 sao.

Các quy định cụ thể với từng hạng được thể hiện ở bảng sau:

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
1 Vị trí, kiến trúc					
1.1 Vị trí	<ul style="list-style-type: none"> - Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận. - Môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh. 	Như 1 sao.	<ul style="list-style-type: none"> - Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô. - Môi trường cảnh quan sạch, đẹp. 	Như 3 sao.	Như 4 sao.
1.2 Kiến trúc	<ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế kiến trúc hợp lý, thuận tiện. - Trang trí nội thất hài hòa. - Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn. 	Như 1 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Có đường cho xe lăn của người tàn tật. 	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế kiến trúc đẹp, đảm bảo tính thẩm mỹ. - Có đường cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ. 	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế kiến trúc đẹp, đảm bảo tính thẩm mỹ, phù hợp với cảnh quan môi trường. - Vật liệu xây dựng tốt. - Ít nhất một căn hộ cho người tàn tật đi bằng xe lăn. 	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Thiết kế kiến trúc đặc biệt, sang trọng, thẩm mỹ, phù hợp với cảnh quan môi trường. Toàn cảnh được thiết kế thống nhất.
1.3 Sàn đón tiếp		- Diện tích 10 m ² .	<ul style="list-style-type: none"> - Diện tích 35 m². - Có phòng vệ sinh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diện tích 50 m². - Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diện tích 80 m². - Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng. - Có phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn.
1.4 Nơi để xe	- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần	- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ, đủ	- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ, đủ	- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ, đủ	- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ,

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	khu vực căn hộ.	cho 20% số căn hộ.	cho 30% số căn hộ.	cho 40% số căn hộ.	đủ cho 50% số căn hộ.
1.5 Cảnh quan khu vực công cộng		- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	Như 2 sao.	- Có sân vườn, cây xanh và cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	Như 4 sao.
1.6 Các loại căn hộ và cơ cấu một căn hộ du lịch	- Một buồng ngủ (buồng hai giường đơn hoặc buồng một giường đôi hoặc buồng đơn). - Một phòng vệ sinh. - Một phòng khách chung với bếp.	Như 1 sao, thêm: - Hai buồng ngủ (buồng hai giường đơn hoặc buồng một giường đôi và một buồng đơn). - Một phòng vệ sinh. - Một phòng khách chung với bếp.	Như 2 sao, thêm: - Hai buồng ngủ (buồng hai giường đơn hoặc buồng một giường đôi và một buồng đơn). - Hai phòng vệ sinh. - Một phòng khách chung với bếp.	Như 3 sao, thêm: - Ba buồng ngủ (buồng hai giường đơn hoặc buồng một giường đôi và hai buồng đơn). - Ba phòng vệ sinh. - Một phòng khách. - Một phòng bếp. - Một phòng đệm (ở cửa ra vào).	Như 4 sao.
1.7 Diện tích một căn hộ du lịch	45 m ² .	60 m ² .	75 m ² .	120 m ² .	140 m ² .
1.8 Diện tích các khu vực trong một căn hộ du lịch					
1.8.1 Buồng ngủ	- Buồng một giường đơn 10 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường	- Buồng một giường đơn 12 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 14	- Buồng một giường đơn 14 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 18	- Buồng một giường đơn 16 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20	- Buồng một giường đơn 18 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	đôi 12 m ² .	m ² .	m ² .	m ² .	đôi 22 m ² .
1.8.2 Phòng vệ sinh	3 m ² .	Như 1 sao.	4 m ² .	5 m ² .	6 m ² .
1.8.3 Phòng khách, phòng ăn và bếp - Phòng khách, phòng ăn chung với bếp - Phòng khách - Phòng ăn và bếp	32 m ² .	32 m ² .	35 m ² .	40 m ² . 10 m ² .	45 m ² . 15 m ² .
1.8.4 Phòng đệm				3 m ²	4 m ²
1.9 Nhà hàng, bar, bếp		- Một quầy bar.	- Một nhà hàng có quầy bar.	- Một nhà hàng. - Một quầy bar.	Như 4 sao.
1.10 Phòng họp				- Một phòng họp.	Như 4 sao.
2 Trang thiết bị, tiện nghi (theo mục 4.2 Yêu cầu chung), thêm các yêu cầu cụ thể sau:					
2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí	- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Đồng bộ.	Như 3 sao, thêm: - Chất lượng cao.	Như 4 sao, thêm: - Hiện đại, sang trọng.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	<ul style="list-style-type: none"> - Bài trí hợp lý. - Màu sắc hài hòa. 			<ul style="list-style-type: none"> - Trang trí nội thất đẹp. 	<ul style="list-style-type: none"> - Trang trí nghệ thuật.
2.2 Buồng ngủ, phòng khách và phòng vệ sinh, phòng ăn và bếp trong căn hộ					
2.2.1 Buồng ngủ	<ul style="list-style-type: none"> - Giường đơn: 0,9 m x 2 m; giường đôi: 1,5 m x 2 m. - Tủ đầu giường. - Tủ đựng quần áo có móc treo bên trong. - Giá để hành lý. - Bàn ghế làm việc có gương soi, đèn bàn. - Mất nhìn gắn trên cửa. - Cửa có chốt an toàn. - Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc. - Rèm cửa sổ hai lớp. - Điều hoà không khí (trừ những vùng khí hậu ôn đới). 	Như 1 sao.	<ul style="list-style-type: none"> Như 2 sao, thêm: - Giường đơn 1,2 m x 2 m; giường đôi 1,6 m x 2 m. - Đệm dày 20 cm. - Đèn đầu giường điều chỉnh được độ sáng. - Lớp chắn sáng cho rèm cửa sổ. - Giấy hoặc hộp mút lau giày. - Bàn chải quần áo. - Túi kim chỉ. - Tranh ảnh nghệ thuật treo tường. - Két an toàn cho 30% số căn hộ. - Tivi (cho buồng hai giường đơn hoặc một 	<ul style="list-style-type: none"> Như 3 sao, thêm: - Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ. - Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường. - Két an toàn cho 80% số căn hộ. - Tivi (cho các buồng ngủ). 	<ul style="list-style-type: none"> Như 4 sao, thêm: - Ổ khóa từ dùng thẻ. - Két an toàn cho 100% số căn hộ.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	<ul style="list-style-type: none"> - Điện thoại. - Đèn trần. - Đèn đầu giường. - Ổ cắm điện. - Thiết bị báo cháy. - Bình nước lọc, cốc thủy tinh. - Gạt tàn. - Dép đi trong phòng. - Sọt đựng rác. - Cập tài liệu gồm: nội quy, hướng dẫn sử dụng điện thoại, danh bạ điện thoại, kênh tivi, dịch vụ và giá dịch vụ. - Bản hướng dẫn khách bảo vệ môi trường. - Bảng thông báo “Đề nghị không làm phiền” và “Đề nghị dọn phòng”. 		giường đôi).		

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
2.2.2 Phòng khách	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ salon. - Tivi. - Tủ lạnh 50 lít. - Điện thoại. - Sọt đựng rác. - Gạt tàn, ấm đun nước, bộ ấm chén. - Cốc thủy tinh, tách uống trà, cà phê. - Điều hòa nhiệt độ. - Đèn trần. - Thiết bị báo cháy. 	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Ấm đun nước siêu tốc. - Tranh ảnh nghệ thuật treo tường. - Trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí. - Bàn là và cầu là. 	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ. - Đèn ở khu vực bộ salon. - Đường truyền internet tốc độ cao. - Gương soi cả người. 	Như 4 sao.
2.2.3 Phòng vệ sinh	<ul style="list-style-type: none"> - Chậu rửa mặt có gương soi. - Đèn trần. - Đèn trên gương soi. - Dầu gội đầu, dầu xả. - Xà phòng. - Bàn chải đánh răng, kem đánh răng. 	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Bệ đặt chậu rửa mặt. - Dao cạo râu. - Ổ cắm điện cho thiết bị cạo râu. - Khăn chùi chân. - Phòng tắm đứng. - Sửa tắm. 	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Khăn lau tay. - Kem dưỡng da. - Áo choàng sau tắm. - Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che. - Đèn ở khu vực phòng tắm đứng và bồn tắm 	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Cân sức khỏe. - Phòng tắm đứng cho 30% số căn hộ và bồn tắm nằm cho 100% số căn hộ. - Máy sấy quần áo.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	<ul style="list-style-type: none"> - Khăn mặt, khăn tắm. - Vòi tắm hoa sen. - Bình nước nóng. - Giá để khăn các loại. - Móc treo quần áo. - Bàn cầu, giấy vệ sinh. - Thùng rác có nắp. - Ổ cắm điện. - Thiết bị thông gió. - Túi đựng đồ giặt là. 		<ul style="list-style-type: none"> - Mũ chụp tóc. - Bông tắm. - Máy sấy tóc. - Túi đựng băng vệ sinh. - Vòi nước di động cạnh bàn cầu. 	nằm.	
2.2.4 Phòng ăn và bếp	<ul style="list-style-type: none"> - Tủ lạnh 120 lít. - Bếp nấu và dụng cụ chế biến món ăn. - Tủ đựng dụng cụ chế biến món ăn. - Bàn ghế. - Dụng cụ ăn uống và tủ đựng. 	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Lò nướng hoặc lò vi sóng. 	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Lò nướng và lò vi sóng. - Tủ lạnh 180 lít. - Máy giặt. - Điều hòa nhiệt độ. 	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Máy rửa bát.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	<ul style="list-style-type: none"> - Chậu rửa, vòi nước, nước nóng. - Chất tẩy rửa và dụng cụ tẩy rửa. - Thiết bị thông gió. - Thiết bị báo cháy. - Đèn tích điện. - Thiết bị chắn lọc mỡ, rác. 				
2.3 Nhà hàng, bar, bếp chung của căn hộ		<ul style="list-style-type: none"> - Bàn, ghế cho khách. - Tủ đựng dụng cụ phục vụ đồ uống. - Dụng cụ phục vụ cho đồ uống. - Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ uống. - Chậu rửa. - Hệ thống thoát nước chìm. - Dụng cụ và chất tẩy rửa, vệ sinh. - Thùng rác có nắp. 	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn. - Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước. - Tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn, uống. - Dụng cụ phục vụ cho món ăn, đồ uống. - Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống. 	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Trang thiết bị phục vụ món ăn tự chọn. - Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ. 	Như 4 sao.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
		<ul style="list-style-type: none"> - Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt. - Thông gió tốt. 	<ul style="list-style-type: none"> - Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm. - Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng. - Có chần lọc rác, mỡ. - Hệ thống hút mùi hoạt động tốt. - Điều hòa không khí cho nhà hàng, bar. 		
2.4 Thang máy	- Từ bốn tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy.	Như 1 sao.	- Từ ba tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy.	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Thang máy cho nhân viên. - Thang máy cho người tàn tật đi bằng xe lăn. 	Như 4 sao.
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ					
3.1 Chất lượng phục vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ. - Thái độ thân thiện 	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Tay nghề kỹ thuật cao. 	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách. - Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ. 	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Chất lượng phục vụ hoàn hảo. - Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo.
3.2 Phục vụ	- Vệ sinh phòng ngủ	Như 1 sao, thêm:	Như 2 sao, thêm:	Như 3 sao, thêm:	Như 4 sao, thêm:

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
buồng ngủ	<ul style="list-style-type: none"> - một ngày một lần. - Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới. - Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối hai ngày một lần hoặc khi có khách mới. 	<ul style="list-style-type: none"> - Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc khi có khách mới. - Nhân viên trực buồng 24/24 giờ. - Đặt hoa tươi khi có khách. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đặt quả tươi khi có khách. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đặt một loại tạp chí.
3.3 Phục vụ ăn uống		<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ đồ uống đơn giản, dễ chế biến. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng tốt. - Phục vụ ăn uống từ 6 giờ đến 22 giờ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ món ăn, đồ uống cao cấp. - Dịch vụ ăn sáng tự chọn. - Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ. - Phục vụ ăn uống từ 6 giờ đến 24 giờ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Như 4 sao.
3.4 Dịch vụ khác	<ul style="list-style-type: none"> - Giặt là. - Đón tiếp khách, trực bảo vệ 24/24 giờ. - Giữ tiền, đồ vật quý cho khách. - Điện thoại, internet. - Đánh thức khách. 	<ul style="list-style-type: none"> - Như 1 sao, thêm: - Quầy bán hàng lưu niệm, tạp hóa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Như 2 sao, thêm: - Một phòng họp 50 ghế và trang thiết bị phục vụ họp. - Phòng tập thể thao. - Quầy thực phẩm. 	<ul style="list-style-type: none"> - Như 3 sao, thêm: - Cửa hàng mua sắm (đồ dùng, thực phẩm). - Câu lạc bộ giải trí, thể thao. - Cho thuê dụng cụ thể thao. 	<ul style="list-style-type: none"> - Như 4 sao, thêm: - Chăm sóc sắc đẹp. - Cắt tóc thẩm mỹ. - Sân tennis (áp dụng đối với căn hộ ở khu nghỉ dưỡng). - Bể bơi (có biển chỉ

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	- Chuyển hành lý cho khách.			<ul style="list-style-type: none"> - Bể bơi (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ). - Dịch vụ vận chuyển khách, đại lý du lịch. - Chăm sóc sức khỏe. - Khu vui chơi giải trí cho trẻ em. - Phòng y tế có bác sĩ trực. - Có wifi ở khu vực sảnh. 	<ul style="list-style-type: none"> dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm). - Bể bơi cho trẻ em (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ). - Trông giữ trẻ. - Có wifi ở các khu vực dịch vụ.
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ					
4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ		Người quản lý: - Tốt nghiệp trung cấp du lịch, nếu tốt nghiệp trung cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực	Người quản lý: - Tốt nghiệp cao đẳng du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực	Người quản lý: - Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực	Người quản lý: - Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
		<p>phẩm hoặc có chứng chỉ của VTCB⁽¹⁾.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Một năm kinh nghiệm trong nghề. 	<p>phẩm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hai năm kinh nghiệm trong nghề. - Giao tiếp tốt một ngoại ngữ. 	<p>phẩm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ba năm kinh nghiệm trong nghề. - Thông thạo một ngoại ngữ. 	<p>toàn thực phẩm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bốn năm kinh nghiệm trong nghề. - Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.
		<p>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tốt nghiệp sơ cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB⁽¹⁾, nếu tốt nghiệp sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ. - Một năm kinh nghiệm trong nghề. - Trưởng bộ phận lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng. 	<p>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tốt nghiệp trung cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB⁽¹⁾, nếu tốt nghiệp trung cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ. - Hai năm kinh nghiệm trong nghề. - Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề (riêng trưởng bộ phận lễ tân thông thạo một ngoại ngữ). - Sử dụng tốt vi tính văn phòng. 	<p>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tốt nghiệp cao đẳng nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB⁽¹⁾, nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ. - Ba năm kinh nghiệm trong nghề. - Thông thạo một ngoại ngữ (riêng trưởng bộ phận lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác). - Sử dụng tốt vi tính văn phòng. 	<p>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tốt nghiệp cao đẳng nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB⁽¹⁾, nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ. - Bốn năm kinh nghiệm trong nghề. - Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác. - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.
	- Nhân viên phục	- Nhân viên phục vụ:	- Nhân viên phục vụ:	- Nhân viên phục vụ:	- Nhân viên phục vụ:

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	<p>vụ:</p> <p>+ Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.</p>	<p>+ 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾.</p> <p>+ 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.</p> <p>- Nhân viên lễ tân:</p> <p>+ Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.</p> <p>+ Sử dụng được vi tính văn phòng.</p>	<p>+ 50% có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾.</p> <p>+ 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: thông thạo một ngoại ngữ.</p> <p>- Nhân viên lễ tân:</p> <p>+ Thông thạo một ngoại ngữ.</p> <p>+ Sử dụng tốt vi tính văn phòng.</p>	<p>+ 70% có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾.</p> <p>+ 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.</p> <p>+ Sử dụng được vi tính văn phòng.</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: thông thạo một ngoại ngữ.</p> <p>- Nhân viên lễ tân:</p> <p>+ Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.</p> <p>+ Sử dụng tốt vi tính văn phòng.</p>	<p>+ 70% tốt nghiệp trung cấp du lịch hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾.</p> <p>+ 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.</p> <p>+ Sử dụng được vi tính văn phòng.</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: thông thạo một ngoại ngữ.</p> <p>- Nhân viên lễ tân:</p> <p>+ Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.</p> <p>+ Sử dụng tốt vi tính văn phòng.</p>
4.2 Trang phục	<p>- Mặc đồng phục đúng quy định.</p> <p>- Đeo phù hiệu tên trên áo.</p>	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Thuận tiện, kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	Như 3 sao, thêm: - Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, có phong cách riêng.	Như 4 sao, thêm: - Trang phục làm việc được bộ phận giặt là của căn hộ đảm nhiệm.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn		Hạng cao cấp		
	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			- Màu sắc hài hòa.		
5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm					
5.1 Bảo vệ môi trường	- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Có kế hoạch và biện pháp bảo vệ môi trường. - Có cán bộ kiêm nhiệm về quản lý bảo vệ môi trường. - Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	Như 3 sao.	Như 4 sao, thêm: - Có cán bộ chuyên trách về quản lý bảo vệ môi trường. - Thực hiện kiểm toán xanh ⁽²⁾ .
5.2 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm	- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm của cơ quan có thẩm quyền.	Như 1 sao.	Như 2 sao.	Như 3 sao, thêm: - Hệ thống camera.	Như 4 sao.
CHÚ THÍCH:					
(1) VTCB: Viết tắt tên tiếng Anh (Vietnam Certification Board) Hội đồng cấp chứng chỉ nghề du lịch Việt Nam.					
(2) Kiểm toán xanh: Kiểm toán về hiệu quả của các hoạt động quản lý, bảo vệ môi trường của căn hộ du lịch.					

6 Phương pháp đánh giá (xem Phụ lục A)

6.1 Nguyên tắc đánh giá

- Các tiêu chí đánh giá xếp hạng đối với căn hộ du lịch được quy định chấm điểm như sau:
 - + Chấm điểm 0 đối với tiêu chí không có hoặc không đạt yêu cầu của hạng tương ứng;
 - + Chấm điểm 1 đối với tiêu chí đạt yêu cầu của hạng tương ứng.

6.2 Tổng điểm tối thiểu đối với từng hạng

- Hạng 1 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch hạng 1 sao đạt điểm 1, tức là đạt xxx điểm.
- Hạng 2 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch hạng 2 sao đạt điểm 1, tức là đạt xxx điểm.
- Hạng 3 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch hạng 3 sao đạt điểm 1, tức là đạt xxx điểm.
- Hạng 4 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch hạng 4 sao đạt điểm 1, tức là đạt xxx điểm.
- Hạng 5 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch hạng 5 sao đạt điểm 1, tức là đạt xxx điểm.

Phụ lục A

(quy định)

Phương pháp đánh giá xếp hạng căn hộ du lịch

Tên căn hộ du lịch :

Địa chỉ :

Điện thoại :

Fax:

E mail:

Website :

Ngày, tháng, năm :

Người chấm điểm :

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
1 Vị trí, kiến trúc			
1.1 Vị trí			
- Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận.	1, 2		
- Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	3, 4, 5		
- Môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh.	1, 2		
- Môi trường, cảnh quan sạch, đẹp.	3, 4, 5		
1.2 Kiến trúc			
- Thiết kế kiến trúc hợp lý, thuận tiện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang trí nội thất hài hòa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết kế kiến trúc đẹp, đảm bảo tính thẩm mỹ.	3		
- Thiết kế kiến trúc đẹp, đảm bảo tính thẩm mỹ, phù hợp với cảnh quan môi trường.	4		
- Thiết kế kiến trúc đặc biệt, sang trọng, thẩm mỹ, phù hợp với cảnh quan môi trường. Toàn cảnh được thiết kế thống nhất.	5		
- Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Vật liệu xây dựng tốt.	4, 5		
- Có đường cho xe cơ giới và cho người đi bộ.	3, 4, 5		
- Có đường cho xe lăn của người tàn tật.	2, 3, 4, 5		
- Có căn hộ cho người tàn tật đi	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
bằng xe lăn.			
1.3 Sảnh đón tiếp			
- Diện tích 10 m ² .	2		
- Diện tích 35 m ² , có phòng vệ sinh.	3		
- Diện tích 50 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4		
- Diện tích 80 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	5		
- Phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn.	5		
1.4 Nơi để xe			
- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực căn hộ.	1		
- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ, đủ cho 20% số căn hộ.	2		
- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ, đủ cho 30% số căn hộ.	3		
- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ, đủ cho 40% số căn hộ.	4		
- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ, đủ cho 50% số căn hộ.	5		
1.5 Cảnh quan khu vực công cộng			
- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	2, 3		
- Sân vườn, cây xanh và cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	4, 5		
1.6 Cơ cấu các loại căn hộ và quy mô một căn hộ du lịch			
- Một buồng ngủ (buồng hai giường đơn hoặc buồng một giường đôi hoặc buồng đơn). - Một phòng vệ sinh. - Một phòng khách chung với bếp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Hai buồng ngủ (buồng hai giường đơn hoặc buồng một giường đôi và một buồng đơn). - Một phòng vệ sinh. - Một phòng khách chung với bếp.	2, 3, 4, 5		
- Hai buồng ngủ (buồng hai giường đơn hoặc buồng một giường đôi và một buồng đơn).	3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Hai phòng vệ sinh. - Một phòng khách chung với bếp.			
- Ba buồng ngủ (buồng hai giường đơn hoặc buồng một giường đôi và hai buồng đơn). - Ba phòng vệ sinh. - Một phòng khách. - Một phòng bếp. - Một phòng đệm (ở cửa ra vào).	4, 5		
1.7 Diện tích một căn hộ du lịch			
45 m ²	1		
60 m ²	2		
75 m ²	3		
120 m ²	4		
140 m ²	5		
1.8 Diện tích các khu vực trong một căn hộ du lịch			
1.8.1 Buồng ngủ			
- Buồng một giường đơn 10 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 12 m ² .	1		
- Buồng một giường đơn 12 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 14 m ² .	2		
- Buồng một giường đơn 14 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 18 m ² .	3		
- Buồng một giường đơn 16 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m ² .	4		
- Buồng một giường đơn 18 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 22 m ² .	5		
1.8.2 Phòng vệ sinh			
3 m ²	1, 2		
4 m ²	3		
5 m ²	4		
6 m ²	5		
1.8.3 Phòng khách và bếp			
- Phòng khách chung với bếp			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
+ 32 m ² + 35 m ²	1, 2 3		
- Phòng khách + 40 m ² + 45 m ²	4 5		
- Bếp + 10 m ² + 15 m ²	4 5		
1.8.4 Phòng đệm + 3 m ² + 4 m ²	4 5		
2 Trang thiết bị, tiện nghi			
2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí			
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.	1, 2, 3		
- Chất lượng cao, hoạt động tốt.	4		
- Chất lượng cao, hiện đại, hoạt động tốt.	5		
- Bài trí hợp lý, màu sắc hài hòa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đồng bộ.	3, 4, 5		
- Trang trí nội thất đẹp.	4, 5		
- Sang trọng, trang trí nghệ thuật.	5		
2.2 Buồng ngủ, phòng khách và phòng vệ sinh, phòng ăn và bếp trong căn hộ			
2.2.1 Buồng ngủ			
- Giường đơn: 0,9 m x 2 m; giường đôi: 1,5 m x 2 m.	1, 2		
- Giường đơn 1,2 m x 2 m; giường đôi 1,6 m x 2 m.	3, 4, 5		
- Đệm dày 20 cm.	3, 4, 5		
- Tủ đầu giường.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ đựng quần áo có móc treo bên trong.	1, 2, 3, 4, 5		
- Giá để hành lý.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế làm việc có gương soi, đèn bàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Cửa có chốt an toàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
bọc.			
- Rèm cửa sổ hai lớp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lớp chắn sáng cho rèm cửa sổ.	3, 4, 5		
- Điều hoà không khí (trừ những vùng khí hậu ôn đới).	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần, đèn đầu giường.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường điều chỉnh được độ sáng.	3, 4, 5		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường.	4, 5		
- Ổ cắm điện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc, cốc thủy tinh.	1, 2, 3, 4, 5		
- Gạt tàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Dép đi trong phòng.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác.	1, 2, 3, 4, 5		
- Cặp tài liệu gồm: nội quy, hướng dẫn sử dụng điện thoại, danh bạ điện thoại, kênh tivi, dịch vụ và giá dịch vụ.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bản hướng dẫn khách bảo vệ môi trường.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng thông báo “Đề nghị không làm phiền” và “Đề nghị dọn phòng”.	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy hoặc hộp mút lau giày.	3, 4, 5		
- Bàn chải quần áo.	3, 4, 5		
- Túi kim chỉ.	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Két an toàn cho 30% số căn hộ.	3		
- Két an toàn cho 80% số căn hộ.	4		
- Két an toàn cho 100% số căn hộ.	5		
- Tivi (cho buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi).	3		
- Tivi (cho các buồng ngủ).	4, 5		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Ổ khóa từ dùng thẻ.	5		
2.2.2 Phòng khách			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Bộ salon.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn ở khu vực bộ sa lon.	4, 5		
- Tivi.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ lạnh 50 lít.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác.	1, 2, 3, 4, 5		
- Gạt tàn, ấm đun nước, bộ ấm chén.	1, 2, 3, 4, 5		
- Cốc thủy tinh, tách uống trà, cà phê.	1, 2, 3, 4, 5		
- Trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	3, 4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc.	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Đường truyền internet tốc độ cao.	4, 5		
- Gương soi cả người.	4, 5		
- Bàn là và cầu là.	3, 4, 5		
2.2.3 Phòng vệ sinh			
- Chậu rửa mặt có gương soi.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bệ đặt chậu rửa mặt.	3, 4, 5		
- Đèn trên gương soi.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	3, 4, 5		
- Đèn ở khu vực phòng tắm đứng và bồn tắm.	4, 5		
- Dầu gội đầu, dầu xả.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sữa tắm.	3, 4, 5		
- Kem dưỡng da.	4, 5		
- Xà phòng.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn chải đánh răng, kem đánh răng.	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn mặt, khăn tắm.	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn chùi chân.	3, 4, 5		
- Khăn lau tay.	4, 5		
- Vòi tắm hoa sen.	1, 2		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Phòng tắm đứng.	3		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	4		
- Phòng tắm đứng cho 30% số căn hộ và bồn tắm nằm cho 100% số căn hộ.	5		
- Bình nước nóng.	1, 2, 3, 4, 5		
- Giá để khăn các loại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo quần áo.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn cầu, giấy vệ sinh.	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.	3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ cắm điện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ cắm điện cho thiết bị cạo râu.	3, 4, 5		
- Dao cạo râu.	3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió.	1, 2, 3, 4, 5		
- Túi đựng đồ giặt là.	1, 2, 3, 4, 5		
- Mũ chụp tóc.	3, 4, 5		
- Bông tắm.	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc.	3, 4, 5		
- Túi đựng băng vệ sinh.	3, 4, 5		
- Áo choàng sau tắm.	4, 5		
- Cân sức khỏe.	5		
- Máy sấy quần áo.	5		
2.2.4 Phòng ăn và bếp			
- Tủ lạnh 120 lít.	1, 2, 3		
- Tủ lạnh 180 lít.	4, 5		
- Bếp nấu và dụng cụ chế biến món ăn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ đựng dụng cụ chế biến món ăn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế.	1, 2, 3, 4, 5		
- Dụng cụ ăn uống và tủ đựng.	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa, vòi nước, nước nóng.	1, 2, 3, 4, 5		
- Chất tẩy rửa và dụng cụ bếp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn tích điện.	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thiết bị chắn lọc mỡ, rác.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lò nướng hoặc lò vi sóng.	3, 4, 5		
- Lò nướng và lò vi sóng.	4, 5		
- Máy giặt.	4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ.	4, 5		
2.3 Nhà hàng, bar, bếp chung của căn hộ			
- Bàn, ghế cho khách.	2, 3, 4, 5		
- Tủ đựng dụng cụ phục vụ đồ uống.	2, 3, 4, 5		
- Tủ đựng dụng cụ phục vụ đồ ăn.	3, 4, 5		
- Dụng cụ phục vụ cho đồ uống.	2, 3, 4, 5		
- Dụng cụ phục vụ cho đồ ăn.	3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ uống.	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ ăn.	3, 4, 5		
- Chậu rửa.	2		
- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.	3, 4, 5		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ món ăn tự chọn.	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ.	4, 5		
- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm.	2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm.	2, 3, 4, 5		
- Có chắn lọc rác, mỡ.	3, 4, 5		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa, vệ sinh.	2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	2, 3, 4, 5		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt.	2, 3, 4, 5		
- Thông gió tốt.	2, 3, 4, 5		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt.	3, 4, 5		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng, bar.	3, 4, 5		
2.4 Thang máy			
- Từ bốn tầng trở lên (kể cả tầng	1, 2		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
trệt) có thang máy.			
- Từ ba tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy.	3, 4, 5		
- Thang máy cho nhân viên.	4, 5		
- Thang máy cho người tàn tật đi bằng xe lăn.	4, 5		
2.5 Hệ thống điện			
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực.	1, 2, 3, 4, 5		
- Cung cấp điện 24/24 giờ.	1, 2, 3, 4, 5		
- Có hệ thống điện dự phòng.	1, 2, 3, 4, 5		
2.6 Hệ thống nước			
- Hệ thống nước cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy 24/24 giờ, có hệ thống dự trữ nước.	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường.	1, 2, 3, 4, 5		
2.7 Hệ thống thông gió, điều hòa không khí ở các khu vực			
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	3		
- Điều hòa không khí hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	4		
- Điều hòa không khí trung tâm hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	5		
2.8 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc			
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ và hoạt động tốt.	1, 2, 3, 4, 5		
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ			
3.1 Chất lượng phục vụ			
- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thái độ thân thiện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tay nghề kỹ thuật cao.	3, 4, 5		
- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách.	4, 5		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
phục vụ.			
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo.	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình chu đáo.	5		
3.2 Phục vụ buồng ngủ			
- Vệ sinh phòng ngủ một ngày một lần.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.	1		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối hai ngày một lần hoặc khi có khách mới.	2		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc khi có khách mới.	3, 4, 5		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần.	1, 2, 3, 4, 5		
- Nhân viên trực buồng 24/24 giờ.	3, 4, 5		
- Đặt hoa tươi khi có khách.	3, 4, 5		
- Đặt quả tươi khi có khách.	4, 5		
- Đặt một loại tạp chí.	5		
3.3 Phục vụ ăn uống			
- Phục vụ đồ uống đơn giản, dễ chế biến.	2		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng tốt.	3		
- Phục vụ món ăn, đồ uống cao cấp.	4, 5		
- Phục vụ ăn uống từ 6 giờ đến 22 giờ.	3		
- Phục vụ ăn uống từ 6 giờ đến 22 giờ.	4, 5		
- Dịch vụ ăn sáng tự chọn.	4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	4, 5		
3.4 Dịch vụ khác			
- Giặt là.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đón tiếp khách, trực bảo vệ 24/24 giờ.	1, 2, 3, 4, 5		
- Giữ tiền, đồ vật quý cho khách.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại, internet.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đánh thức khách.	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Chuyển hành lý cho khách.	1, 2, 3, 4, 5		
- Quầy bán hàng lưu niệm, tạp hóa.	2, 3, 4, 5		
- Cửa hàng mua sắm (đồ dùng, thực phẩm).	4, 5		
- Quầy thực phẩm.	3		
- Một phòng họp 50 ghế và trang thiết bị phục vụ họp.	3, 4, 5		
- Phòng tập thể thao.	3, 4, 5		
- Câu lạc bộ giải trí, thể thao.	4, 5		
- Cho thuê dụng cụ thể thao.	4, 5		
- Khu vui chơi giải trí cho trẻ em.	4, 5		
- Bể bơi (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ).	4		
- Bể bơi (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm).	5		
- Bể bơi cho trẻ em (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ).	5		
- Dịch vụ vận chuyển khách, đại lý du lịch.	4, 5		
- Chăm sóc sức khỏe.	4, 5		
- Chăm sóc sắc đẹp.	5		
- Cắt tóc thẩm mỹ.	5		
- Sân tennis (áp dụng đối với căn hộ ở khu vực nghỉ dưỡng).	5		
- Trông giữ trẻ.	5		
- Phòng y tế có bác sĩ trực	4, 5		
- Có wifi ở khu vực sảnh.	4, 5		
- Có wifi ở các khu vực dịch vụ.	5		
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ			
4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ			
Người quản lý:			
- Tốt nghiệp trung cấp du lịch, nếu tốt nghiệp trung cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ .	2		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Tốt nghiệp cao đẳng du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.	3		
- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.	4, 5		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	2		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	3		
- Thông thạo một ngoại ngữ.	4		
- Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.	5		
Trường các bộ phận dịch vụ:			
- Tốt nghiệp sơ cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ , nếu tốt nghiệp sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.	2		
- Tốt nghiệp trung cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ , nếu tốt nghiệp trung cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.	3		
- Tốt nghiệp cao đẳng nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ , nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.	4, 5		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	2		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.	3		
- Thông thạo một ngoại ngữ.	4		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.	5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
Trường bộ phận lễ tân:			
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.	2		
- Thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3		
- Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác; sử dụng tốt vi tính văn phòng.	4, 5		
Nhân viên phục vụ:			
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).	1		
- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . - 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	2		
- 50% có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . - 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	3		
- 70% có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . - 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ. - Sử dụng được vi tính văn phòng.	4, 5		
Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:			
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.	1, 2		
- Thông thạo một ngoại ngữ.	3, 4, 5		
- Nhân viên lễ tân:			
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	2		
- Thông thạo một ngoại ngữ.	3		
- Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.	4		
- Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.	5		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.	2		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
4.2 Trang phục			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Mặc đồng phục đúng quy định.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thuận tiện, kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	3, 4, 5		
- Màu sắc hài hòa.	3, 4, 5		
- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, có phong cách riêng.	4, 5		
- Trang phục làm việc được bộ phận giặt là của căn hộ đảm nhiệm.	5		
5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm			
5.1 Bảo vệ môi trường			
- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường.	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kế hoạch và biện pháp bảo vệ môi trường.	3, 4, 5		
- Có cán bộ kiêm nhiệm về quản lý bảo vệ môi trường.	3, 4		
- Có cán bộ chuyên trách về quản lý bảo vệ môi trường.	5		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	3, 4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh ⁽²⁾ .	5		
5.2 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm			
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm của cơ quan có thẩm quyền.	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống camera.	4, 5		