

Số: 1177/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 16 tháng 02 năm 2017

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc công bố thủ tục hành chính trong lĩnh vực du lịch thuộc  
thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch Hà Nội**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 3637/QĐ-BVHTTDL ngày 26/10/2015 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc công bố thủ tục hành chính chuẩn hóa thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Xét đề nghị của Giám đốc Sở Du lịch Hà Nội tại Tờ trình số 88/TTr-SDL ngày 28/12/2016 và ý kiến của Sở Tư pháp Hà Nội tại văn bản số 2563/STP-KSTTHC ngày 22/12/2016,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố kèm theo Quyết định này 21 thủ tục hành chính trong lĩnh vực du lịch thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Du lịch Hà Nội (có phụ lục kèm theo).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày ký và thay thế Mục II, Phần II, Phụ lục kèm theo Quyết định số 3931/QĐ-UBND ngày 05/9/2012 của Chủ tịch UBND Thành phố về việc công bố bổ sung mới, sửa đổi một số thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch Hà Nội (trước đây).

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Du lịch Hà Nội, Giám đốc Sở Tư pháp Hà Nội, Thủ trưởng các Sở, ban, ngành Thành phố; các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Đồng chí Bí thư Thành ủy;
- Bộ VHTT&DL;
- Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Thường trực: Thành ủy, HĐND Thành phố;
- Các Phó Chủ tịch UBND Thành phố;
- VPUBTP: PCVP: N.N.Kỳ, P.C.Công;
- Phòng: NC, KGVX, TKBT, TH;
- Trung tâm THCB, Công giao tiếp điện tử TP;
- Lưu: VT, NC<sub>(B)</sub>.



**CHỦ TỊCH**  
Nguyễn Đức Chung

**Phụ lục**  
**BỘ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT**  
**CỦA SỞ DU LỊCH THÀNH PHỐ HÀ NỘI**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số: ~~117~~/QĐ-UBND ngày 16 tháng 02 năm 2017*  
*của Chủ tịch UBND Thành phố Hà Nội)*

**Phần I**  
**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

<b>Stt</b>	<b>Tên thủ tục hành chính</b>	<b>Lĩnh vực</b>	<b>Cơ quan thực hiện</b>	<b>Số trang</b>
1	Thẩm định hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh lĩnh vực hành quốc tế	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	3
2	Cấp thẻ Hướng dẫn viên du lịch quốc tế	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	10
3	Cấp thẻ Hướng dẫn viên Du lịch nội địa	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	14
4	Cấp đổi thẻ Hướng dẫn viên Du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	17
5	Cấp lại thẻ Hướng dẫn viên Du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	20
6	Cấp giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của Doanh nghiệp Du lịch nước ngoài tại Việt Nam	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	23
7	Cấp lại giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của Doanh nghiệp Du lịch nước ngoài tại Việt Nam	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	27
8	Sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của Doanh nghiệp Du lịch nước ngoài tại Việt Nam	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	32
9	Gia hạn giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của Doanh nghiệp Du lịch nước ngoài tại Việt Nam	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	36
10	Cấp biển hiệu cho xe ô tô vận tải khách du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	40
11	Cấp biển hiệu phương tiện thủy vận chuyên khách du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	46
12	Cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	48
13	Cấp lại biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	51
14	Đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch cho biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, bãi cắm trại du lịch, nhà nghỉ du lịch, nhà có phòng cho khách du lịch thuê, cơ sở lưu trú du lịch khác.	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	54
15	Đăng ký lại hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	83

	du lịch cho biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, bãi cắm trại du lịch, nhà nghỉ du lịch, nhà có phòng cho khách du lịch thuê, cơ sở lưu trú du lịch khác.			
16	Đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 1 sao, 2 sao cho khách sạn và làng du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	118
17	Đăng ký lại hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 1 sao, 2 sao cho khách sạn và làng du lịch.	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	151
18	Đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 3 sao, 4 sao, 5 sao cho khách sạn và làng du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	182
19	Đăng ký lại hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 3 sao, 4 sao, 5 sao cho khách sạn và làng du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	215
20	Đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng cao cấp cho biệt thự du lịch và căn hộ du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	246
21	Đăng ký lại hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng cao cấp cho biệt thự du lịch và căn hộ du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	266
22	Cấp biên hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	285
23	Cấp lại biên hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống du lịch	Du lịch	Sở Du lịch Hà Nội	288

**Phần II**  
**NỘI DUNG CỦA THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**01. Thẩm định hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức đề nghị cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế nộp hồ sơ trực tiếp tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội, nhận phiếu biên nhận có hạn ngày trả kết quả, hoặc gửi hồ sơ qua đường bưu điện.</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức theo hạn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế (<i>theo mẫu</i>);</li> <li>- Bản sao có giá trị pháp lý Giấy đăng ký kinh doanh;</li> <li>- Bản sao từ sổ gốc, có chứng thực thẻ HDV du lịch quốc tế (hoặc bản sao có xác nhận của người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành, hoặc bản photo có mang theo bản chính để đối chiếu) và hợp đồng lao động của HDV với doanh nghiệp;</li> <li>- Bản sao từ sổ gốc, có chứng thực Giấy chứng nhận tiền ký quỹ kinh doanh lữ hành quốc tế của ngân hàng (<i>theo mẫu</i>);</li> <li>- Bản kê khai thời gian hoạt động trong lĩnh vực lữ hành của người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành (<i>theo mẫu</i>), hoặc Giấy tờ chứng minh thời gian hoạt động trong lĩnh vực lữ hành của người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành;</li> <li>- Phương án kinh doanh lữ hành (<i>theo mẫu</i>);</li> <li>- Chương trình du lịch cho khách quốc tế.</li> </ul> <p><i>Trường hợp gửi hồ sơ qua đường bưu điện thì các tài liệu gửi kèm hồ sơ phải công chứng/chứng thực.</i></p> <p>* Số lượng hồ sơ: 02 (bộ).</p>
Thời hạn giải quyết	07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Văn bản đề nghị Tổng cục Du lịch cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế cho doanh nghiệp; trường hợp không đủ tiêu chuẩn để đề nghị cấp giấy phép thì thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do.
Phí, lệ phí	Không
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế: Mẫu 27 (ban hành kèm theo Thông tư 07/2011/TT-BVHTTDL);</li> <li>- Bản kê khai thời gian hoạt động trong lĩnh vực lữ hành của người điều hành kinh doanh lữ hành: Phụ lục số 4 (ban hành kèm theo</li> </ul>



	<p>Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phương án kinh doanh lữ hành quốc tế: Mẫu 28(ban hành kèm theo Thông tư 07/2011/TT-BVHTTDL);</li> <li>- Giấy chứng nhận tiền ký quỹ kinh doanh: Phụ lục (ban hành kèm theo Thông tư số 34/2014/TT-NHNN ngày 20/11/2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam).</li> </ul>
<p>Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh do Sở Kế hoạch và Đầu tư cấp, cụ thể ngành nghề kinh doanh bao gồm lữ hành nội địa, lữ hành quốc tế; có chương trình du lịch cho khách du lịch quốc tế.</li> <li>- Nếu người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế không phải giám đốc doanh nghiệp, cần phải có quyết định bổ nhiệm cán bộ, ghi rõ chức danh và công việc phải làm (như: phó giám đốc, giám đốc trung tâm lữ hành quốc tế, trưởng phòng điều hành lữ hành ...), quyết định này phải phù hợp với sơ đồ bộ máy của doanh nghiệp;</li> <li>- Người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành quốc tế phải có thời gian ít nhất bốn năm hoạt động trong lĩnh vực lữ hành; Thời gian làm việc trong lĩnh vực lữ hành được xác định bằng tổng thời gian trực tiếp làm việc trong các lĩnh vực sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Quản lý hoạt động lữ hành;</li> <li>+ Hướng dẫn du lịch;</li> <li>+ Quảng bá xúc tiến du lịch;</li> <li>+ Xây dựng và điều hành chương trình du lịch;</li> <li>+ Nghiên cứu, giảng dạy về lữ hành, hướng dẫn du lịch;</li> </ul> </li> <li>- Doanh nghiệp phải hợp đồng lao động với ít nhất 03 (ba) hướng dẫn viên được cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch quốc tế.</li> <li>- Mức ký quỹ kinh doanh lữ hành quốc tế: <ol style="list-style-type: none"> <li>a). <b>250.000.000</b> đồng với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam;</li> <li>b). <b>500.000.000</b> đồng với doanh nghiệp kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài hoặc kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài.</li> </ol> </li> <li>- Có phương án kinh doanh lữ hành.</li> </ul>
<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 của Quốc hội Nước cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/6/2005, có hiệu lực từ ngày 01/01/2006;</li> <li>- Bộ Luật Lao động năm 2012;</li> <li>- Luật Doanh nghiệp năm 2014;</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;</li> <li>- Nghị định số 180/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 của Chính phủ, sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 34/2014/TT-NHNN ngày 20/11/2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn về quản lý tiền ký quỹ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế;</li> </ul>

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;</li><li>- Thông tư số 177/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, lệ phí cấp phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam;</li><li>- Nghị định số 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp;</li><li>- Nghị quyết số 69/NQ-CP ngày 27/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li><li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li></ul> |
|---|

Mẫu số 27 (ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC  
ĐỀ NGHỊ CẤP PHÉP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày..... tháng..... năm .....

## ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH LỮ HÀNH QUỐC TẾ

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch  
- Sở Du lịch Hà Nội

1. Tên doanh nghiệp (*ghi bằng chữ in hoa*):.....  
Tên giao dịch:.....  
Tên viết tắt:.....
2. Địa chỉ trụ sở chính:.....  
Điện thoại:.....- Fax:.....  
Website:..... - Email:.....
3. Họ tên người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:.....  
Giới tính:.....Chức danh:.....  
Sinh ngày:...../...../.....Dân tộc:..... Quốc tịch:.....  
Giấy chứng minh thư nhân dân (hoặc hộ chiếu) số :.....  
Ngày cấp: ...../...../.....Nơi cấp: .....
- Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú:.....  
Chỗ ở hiện tại:.....
4. Tên, địa chỉ chi nhánh:.....
5. Tên, địa chỉ văn phòng đại diện: .....
6. Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh: Số: .....
- nơi cấp: ..... cấp lần đầu ngày... tháng... năm... đăng ký thay đổi lần thứ.....  
ngày..... tháng.... năm .....
7. Tài khoản ký quỹ số.....tại ngân hàng.....
8. Đăng ký phạm vi kinh doanh lữ hành:  
Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam;  
Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch ra nước ngoài;  
Kinh doanh lữ hành đối với khách du lịch vào Việt Nam và khách du lịch ra nước ngoài.
9. Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Tổng cục Du lịch cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế cho doanh nghiệp.
10. Cam kết:  
Chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật về kinh doanh lữ hành và quy định của pháp luật liên quan.  
Chúng tôi xin chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế./.

**ĐẠI DIỆN**  
**THEO PHÁP LUẬT CỦA DOANH NGHIỆP**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Mẫu số 28 (ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC  
ĐỀ NGHỊ CẤP PHÉP

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày..... tháng..... năm .....

## PHƯƠNG ÁN KINH DOANH LỮ HÀNH

1. Phạm vi kinh doanh lữ hành
2. Kế hoạch kinh doanh trong ba năm đầu
  - a. Thị Trường mục tiêu theo phạm vi kinh doanh;
  - b. Loại hình du lịch dự kiến phục vụ khách;
  - c. Biện pháp đảm bảo trật tự, an ninh, an toàn cho khách du lịch trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
  - d. Biện pháp bảo vệ môi Trường, bản sắc văn hoá và thuần phong mỹ tục của dân tộc khi thực hiện chương trình du lịch.
3. Tổ chức bộ máy hoạt động kinh doanh
  - Sơ đồ bộ máy tổ chức, chức năng nhiệm vụ của các bộ phận cấu thành;
  - Số lượng cán bộ, nhân viên trong đó tỷ lệ cán bộ, nhân viên có nghiệp vụ lữ hành;
  - Số lượng và danh sách hướng dẫn viên đã có thẻ hướng dẫn viên du lịch;
  - Số thẻ của hướng dẫn viên. Ngày tháng năm cấp. Nơi cấp.
4. Cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ kinh doanh (trang thiết bị văn phòng, phương tiện vận chuyên và các trang thiết bị khác)
5. Dự kiến kết quả kinh doanh trong ba năm đầu
  - Lượng khách (chia theo đối tượng khách):
  - Doanh thu:
  - Lợi nhuận trước thuế:
  - Lợi nhuận ròng (sau thuế):
  - Nộp ngân sách:

**ĐẠI DIỆN**  
**THEO PHÁP LUẬT CỦA DOANH NGHIỆP**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢN KÊ KHAI**

*Thời gian hoạt động trong lĩnh vực lữ hành  
của người điều hành hoạt động kinh doanh lữ hành*

Họ và tên:.....  
Sinh ngày:.....tại.....  
Giấy chứng minh nhân dân (hoặc hộ chiếu) số:.....  
Ngày cấp.....nơi cấp.....  
Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú:.....  
Chỗ ở hiện tại :.....  
Đã có quá trình làm việc trong lĩnh vực lữ hành như sau:

<i>Thời gian</i>	<i>Cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp</i>	<i>Chức vụ</i>	<i>Nhiệm vụ công tác</i>
Từ .....đến.....			
Từ .....đến.....			
Từ .....đến.....			

Trong Thời gian làm việc tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trên tôi đã nghiêm chỉnh chấp hành các quy định của đơn vị và pháp luật.

Tôi xin chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác và trung thực của kê khai trên.

**XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN, TỔ CHỨC,  
DOANH NGHIỆP NƠI NGƯỜI ĐỀ NGHỊ  
ĐÃ/ĐANG LÀM VIỆC**  
(Ký tên, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

..... ngày tháng năm.....  
**NGƯỜI KÊ KHAI**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**Ghi chú:** - Trường hợp cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp đã giải thể, người đã sử dụng lao động có thể xác nhận thời gian làm việc cho người đề nghị nhưng phải có chứng thực của cơ quan, chính quyền nơi người đã sử dụng lao động đang công tác hoặc sinh sống.

- Trường hợp có một hoặc một số giấy tờ hợp pháp chứng minh thời gian làm việc trong lĩnh vực lữ hành sau thì không cần phải có xác nhận của cơ quan:

- + Hợp đồng lao động
- + Quyết định thôi việc
- + Bảo hiểm xã hội

**PHỤ LỤC**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 34/2014/TT-NHNN ngày 20/11/2014)*

Tên Ngân hàng  
(Chi nhánh Ngân hàng)  
-----

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
-----

....., ngày ... tháng ... năm ...

**GIẤY CHỨNG NHẬN  
TIỀN KÍ QUỸ KINH DOANH LỮ HÀNH QUỐC TẾ**

Căn cứ Thông tư số 34/2014/TT-NHNN ngày 20/11/2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn về quản lý tiền ký quỹ của doanh nghiệp kinh doanh lữ hành quốc tế.

Ngân hàng (chi nhánh Ngân hàng): .....

Địa chỉ: .....

Điện thoại liên hệ: .....

**CHỨNG NHẬN**

Tên doanh nghiệp: .....

Tên giao dịch: .....

Tên viết tắt .....

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: .....

Ngày cấp: ..... Nơi cấp: .....

Mã số thuế: .....

Địa chỉ trụ sở chính: .....

Điện thoại ..... Website: .....

Chủ tài khoản: ..... Chức danh: .....

Đã nộp tiền ký quỹ kinh doanh lữ hành quốc tế:

Số tiền bằng số: .....

(Bằng chữ:..... )

Tại Ngân hàng: .....

Vào ngày ..... tháng ..... năm .....

Giấy chứng nhận này được lập thành 03 (ba) bản: 02 (hai) bản giao doanh nghiệp, 01 (một) bản ngân hàng giữ.

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP CỦA NGÂN HÀNG**

*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

## 02. Cấp thẻ Hướng dẫn viên du lịch quốc tế

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công dân đề nghị cấp thẻ Hướng dẫn viên du lịch quốc tế nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện một (01) bộ hồ sơ đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội.</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho công dân theo quy định.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch (<i>theo mẫu</i>);</li> <li>- Sơ yếu lý lịch có xác nhận của UBND xã, phường, thị trấn nơi cư trú hoặc cơ quan nơi công tác;</li> <li>- Giấy khám sức khỏe (trong Thời hạn không quá 03 tháng tính đến Thời điểm nộp hồ sơ);</li> <li>- Bản sao từ sổ gốc, có chứng thực hoặc bản photo có mang theo bản chính để đối chiếu) bằng tốt nghiệp đại học trở lên;</li> <li>- Bản sao từ sổ gốc, có chứng thực (hoặc bản photo có mang theo bản chính để đối chiếu) văn bằng, chứng chỉ ngoại ngữ;</li> <li>- Bản sao từ sổ gốc, có chứng thực (hoặc bản photo có mang theo bản chính để đối chiếu) văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch;</li> <li>- 02 ảnh chân dung 4 cm x 6 cm (chụp trong Thời gian không quá 03 tháng tính đến Thời điểm nộp hồ sơ).</li> </ul> <p><i>Trường hợp gửi hồ sơ qua đường bưu điện thì các tài liệu gửi kèm hồ sơ phải được công chứng/chứng thực.</i></p> <p><i>Trường hợp tài liệu được dịch ra tiếng Việt từ tiếng nước ngoài thì cả hai bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài đều phải được công chứng/chứng thực.</i></p> <p>* Số lượng hồ sơ: 01(bộ)</p>
Thời hạn giải quyết	12 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Thẻ
Phí, lệ phí	650.000 đồng/thẻ
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	- Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch: Mẫu số 31(kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.</li> <li>- Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng các chất gây nghiện.</li> </ul>

<p>chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có một trong các trình độ nghiệp vụ sau:</li> <li>+ Có bằng tốt nghiệp đại học chuyên ngành hướng dẫn du lịch trở lên;</li> <li>+ Có bằng tốt nghiệp đại học chuyên ngành khác trở lên và có thể hướng dẫn viên nội địa;</li> <li>+ Có bằng tốt nghiệp đại học ngành du lịch trở lên nhưng không thuộc chuyên ngành hướng dẫn du lịch và có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa một tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;</li> <li>+ Có bằng tốt nghiệp đại học trở lên thuộc khối kinh tế, khoa học xã hội và có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa hai tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;</li> <li>+ Có bằng tốt nghiệp đại học trở lên thuộc khối khoa học tự nhiên, khoa học kỹ thuật công nghệ và có chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa ba tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.</li> </ul> <p><i>Chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (ngoài chứng chỉ đào tạo một, hai và ba tháng như ở trên): chứng nhận đã đạt yêu cầu về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp (theo ủy quyền của Tổng cục Du lịch tại công văn số 324/TCDL-LH ngày 29.4.2010).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có một trong các trình độ ngoại ngữ sau:</li> <li>+ Có bằng tốt nghiệp đại học chuyên ngành ngoại ngữ trở lên;</li> <li>+ Có bằng tốt nghiệp đại học ở nước ngoài trở lên;</li> <li>+ Có chứng chỉ tiếng Anh TOEFL 500 điểm hoặc IELTS 5.5 hoặc TOEIC 650 điểm trở lên, hoặc chứng chỉ tương đương đối với các ngoại ngữ khác;</li> <li>+ Chứng nhận đã qua kỳ kiểm tra trình độ ngoại ngữ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.</li> </ul>
<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số: 44/2005/QH11 của Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/6/2005.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;</li> <li>- Thông tư số 177/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, lệ phí cấp phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam;</li> <li>- Nghị quyết số 69/NQ-CP ngày 27/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng</li> </ul>



Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

- Văn bản số: 493/TCDL-LH ngày 30/5/2011 của Tổng cục Du lịch v/v công nhận chứng chỉ ngoại ngữ trong việc xét cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch.

- Nghị định số 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 của Chính phủ quy định về sửa đổi bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Mẫu 31 (Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL)

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày..... tháng..... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**  
**CẤP THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

- Họ và tên (*viết in hoa*): .....
- Ngày sinh: ...../...../..... - Giới tính:  Nam  Nữ
- Dân tộc: ..... - Tôn giáo: .....
- Giấy CMND số : ..... - Nơi cấp: .....
- Hộ khẩu thường trú:.....
- Địa chỉ liên lạc: .....
- Điện thoại: ..... - Fax: .....
- Email: .....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch Hà Nội thẩm định và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch ..... cho tôi theo quy định của Luật Du lịch.  
Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

### 03. Cấp thẻ Hướng dẫn viên Du lịch nội địa

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công dân đề nghị cấp thẻ Hướng dẫn viên du lịch nội địa nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện một (01) bộ hồ sơ đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội.</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho công dân theo quy định.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>*Thành phần hồ sơ, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên (<i>theo mẫu</i>);</li> <li>- Sơ yếu lý lịch có xác nhận của UBND phường, xã, thị trấn nơi cư trú hoặc cơ quan nơi công tác;</li> <li>- Giấy khám sức khỏe (trong Thời gian không quá 03 tháng tính đến Thời điểm nộp hồ sơ);</li> <li>- Bản sao từ sổ gốc, có chứng thực (hoặc bản photo có mang theo bản chính để đối chiếu) Bằng tốt nghiệp trung cấp chuyên nghiệp trở lên;</li> <li>- Bản sao từ sổ gốc, có chứng thực (hoặc bản photo có mang theo bản chính để đối chiếu) Văn bằng, Chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch;</li> <li>- 02 ảnh chân dung 4 cm x 6 cm (chụp trong Thời gian không quá 03 tháng tính đến Thời điểm nộp hồ sơ).</li> </ul> <p><i>Trường hợp gửi hồ sơ qua đường bưu điện thì các tài liệu gửi kèm hồ sơ phải được công chứng/chứng thực.</i></p> <p><i>Trường hợp tài liệu được dịch ra tiếng Việt từ tiếng nước ngoài thì cả hai bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài đều phải được công chứng/chứng thực.</i></p> <p>* Số lượng hồ sơ: 01(bộ)</p>
Thời hạn giải quyết	12 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Thẻ
Phí, lệ phí	650.000 đồng/thẻ
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	- Đơn đề nghị cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch; Mẫu số 31(kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có quốc tịch Việt Nam, thường trú tại Việt Nam; có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.</li> <li>- Không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng các chất gây nghiện.</li> <li>- Có một trong các trình độ nghiệp vụ sau: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Có bằng tốt nghiệp trung cấp chuyên nghiệp chuyên ngành hướng dẫn du lịch trở lên;</li> <li>+ Có bằng tốt nghiệp đại học ngành du lịch trở lên nhưng không</li> </ul> </li> </ul>

	<p>thuộc chuyên ngành hướng dẫn du lịch và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa một tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;</p> <p>+ Có bằng tốt nghiệp trung học, cao đẳng ngành du lịch không phải chuyên ngành hướng dẫn du lịch hoặc có bằng tốt nghiệp đại học trở lên thuộc khối kinh tế, khoa học xã hội và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa hai tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp;</p> <p>+ Có bằng tốt nghiệp trung học, cao đẳng chuyên ngành khác hoặc có bằng tốt nghiệp cao đẳng trở lên thuộc khối khoa học tự nhiên, khoa học kỹ thuật công nghệ và chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch khóa ba tháng do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.</p> <p><i>Chứng chỉ nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (ngoài chứng chỉ đào tạo một, hai và ba tháng như ở trên): chứng nhận đã đạt yêu cầu về nghiệp vụ hướng dẫn du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp (theo ủy quyền của Tổng cục Du lịch tại công văn số 324/TCDL-LH ngày 29.4.2010).</i></p>
<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số: 44/2005/QH11 của Quốc hội Nước cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/6/2005;</li> <li>- Nghị định 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;</li> <li>- Thông tư số 177/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, lệ phí cấp phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam;</li> <li>- Nghị quyết số 69/NQ-CP ngày 27/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li> <li>- Nghị định số 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 của Chính phủ quy định về sửa đổi bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</li> </ul>

Mẫu 31 (Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL)

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày..... tháng..... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**  
**CẤP THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

- Họ và tên (*viết in hoa*): .....
- Ngày sinh: ...../...../..... - Giới tính:  Nam  Nữ
- Dân tộc: ..... - Tôn giáo: .....
- Giấy CMND số : ..... - Nơi cấp: .....
- Hộ khẩu thường trú:.....
- Địa chỉ liên lạc: .....
- Điện thoại: ..... - Fax: .....
- Email: .....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch Hà Nội:  
..... thẩm định và cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch ..... cho  
tôi theo quy định của Luật Du lịch.

Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ  
sơ đề nghị cấp, đổi, cấp lại<sup>1</sup> thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

<sup>1</sup> Chỉ ghi 01 đề nghị cấp hoặc đổi hoặc cấp lại

#### 04. Cấp đổi thẻ Hướng dẫn viên Du lịch

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công dân đề nghị đổi thẻ Hướng dẫn viên du lịch nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện một (01) bộ hồ sơ đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội.</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho công dân theo quy định.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Thành phần hồ sơ, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị đổi thẻ hướng dẫn viên (<i>theo mẫu</i>);</li> <li>- Giấy chứng nhận đã qua lớp bồi dưỡng kiến thức định kỳ cho hướng dẫn viên do cơ quan nhà nước về du lịch có thẩm quyền cấp;</li> <li>- Bản photo Thẻ HDV đã được cấp (mang theo bản chính để đối chiếu);</li> <li>- 02 ảnh chân dung 4 cm x 6 cm.(chụp trong thời gian không quá 03 tháng tính đến thời điểm nộp hồ sơ).</li> </ul> </li> <li><i>Trường hợp gửi hồ sơ qua đường bưu điện thì các tài liệu gửi kèm hồ sơ phải được công chứng/chứng thực.</i></li> <li><i>Trường hợp tài liệu được dịch ra tiếng Việt từ tiếng nước ngoài thì cả hai bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài đều phải được công chứng/chứng thực.</i></li> <li>* Số lượng hồ sơ: 01(bộ)</li> </ul>
Thời hạn giải quyết	12 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Thẻ. Trường hợp từ chối thì phải trả lời cho người đề nghị bằng văn bản, nêu rõ lý do.
Phí, lệ phí	650.000 đồng/thẻ
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	- Đơn đề nghị đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch; Mẫu số 31(kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	- Ba mươi ngày trước khi thẻ hết hạn, hướng dẫn viên phải làm thủ tục đổi thẻ hướng dẫn viên mới.
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số: 44/2005/QH11 của Quốc hội Nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/6/2005.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn</li> </ul>

hoá, Thể thao và Du lịch Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;

- Thông tư số 177/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, lệ phí cấp phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam;
- Nghị quyết số 69/NQ-CP ngày 27/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Nghị định 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 của Chính phủ quy định về sửa đổi bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Mẫu 31 (Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL)

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày..... tháng..... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**  
**ĐỔI THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

- Họ và tên (*viết in hoa*): .....
- Ngày sinh: ...../...../..... - Giới tính:  Nam  Nữ
- Dân tộc: ..... - Tôn giáo: .....
- Giấy CMND số : ..... - Nơi cấp: .....
- Hộ khẩu thường trú:.....
- Địa chỉ liên lạc: .....
- Điện thoại: ..... - Fax: .....
- Email: .....
- Đã được cấp thẻ hướng dẫn viên:  
Loại:  Nội địa  Quốc tế  
Số thẻ: ..... - Nơi cấp: ..... - Ngày hết hạn: ...../...../.....

- Lý do đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch.....  
.....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch Hà Nội thẩm định và cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch ..... cho tôi theo quy định của Luật Du lịch. Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp đổi thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)



## 05. Cấp lại thẻ Hướng dẫn viên Du lịch

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công dân đề nghị cấp lại thẻ Hướng dẫn viên du lịch nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện một (01) bộ hồ sơ đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội..</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho công dân theo quy định.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch (<i>theo mẫu</i>);</li> <li>- 02 ảnh chân dung 4cm x 6cm (chụp trong Thời gian không quá 03 tháng tính đến Thời điểm nộp hồ sơ).</li> <li>- Thẻ bị hỏng hoặc giấy xác nhận bị mất thẻ (xác nhận của cơ quan công an, hoặc UBND xã, phường, thị trấn nơi cư trú, hoặc cơ quan nơi công tác).</li> </ul> <p><i>Trường hợp gửi hồ sơ qua đường bưu điện thì các tài liệu gửi kèm hồ sơ phải được công chứng/chứng thực.</i></p> <p><i>Trường hợp tài liệu được dịch ra tiếng Việt từ tiếng nước ngoài thì cả hai bản tiếng Việt và tiếng nước ngoài đều phải được công chứng/chứng thực.</i></p> <p>* Số lượng hồ sơ: 01(bộ)</p>
Thời hạn giải quyết	12 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Thẻ
Phí, lệ phí	650.000 đồng/thẻ
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	- Đơn đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch; Mẫu số 31(kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	- Thẻ bị mất hoặc bị hư hỏng
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số: 44/2005/QH11 của Quốc hội Nước cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/6/2005;</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch Hướng dẫn thực hiện Nghị định số</li> </ul>

92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;

- Thông tư số 177/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, lệ phí cấp phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam;
- Nghị quyết số 69/NQ-CP ngày 27/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Nghị định số 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 của Chính phủ quy định về sửa đổi bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

Mẫu 31 (Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL)

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày..... tháng..... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**  
**CẤP LẠI THẺ HƯỚNG DẪN VIÊN DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

- Họ và tên (viết in hoa): .....
- Ngày sinh: ...../...../..... - Giới tính:  Nam  Nữ
- Dân tộc: ..... - Tôn giáo: .....
- Giấy CMND số : ..... - Nơi cấp: .....
- Hộ khẩu thường trú:.....
- Địa chỉ liên lạc: .....
- Điện thoại: ..... - Fax: .....
- Email: .....
- Đã được cấp thẻ hướng dẫn viên:  
Loại:  Nội địa  Quốc tế  
Số thẻ: ..... - Nơi cấp: ..... - Ngày hết hạn: ...../...../.....
- Lý do đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch: .....
- .....

Căn cứ vào các quy định hiện hành, kính đề nghị Sở Du lịch Hà Nội thẩm định và cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch ..... cho tôi theo quy định của Luật Du lịch. Tôi cam kết chịu trách nhiệm hoàn toàn về tính chính xác, trung thực của nội dung hồ sơ đề nghị cấp lại thẻ hướng dẫn viên du lịch./.

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ CẤP THẺ**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

## 06. Cấp giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của Doanh nghiệp Du lịch nước ngoài tại Việt Nam

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức đề nghị cấp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện một (01) bộ hồ sơ đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội.</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức theo quy định.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp tại Sở Du lịch hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp Giấy phép thành lập văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp du lịch nước ngoài ký (theo mẫu);</li> <li>- Bản sao hợp lệ Giấy đăng ký kinh doanh, điều lệ hoạt động hoặc các giấy tờ khác có giá trị pháp lý tương đương của doanh nghiệp du lịch nước ngoài được cơ quan có thẩm quyền nơi doanh nghiệp thành lập hoặc đăng ký kinh doanh xác nhận.</li> </ul> <p><b><i>Ghi chú:</i></b> Các giấy tờ trong hồ sơ nêu trên, đều phải dịch ra tiếng Việt và được cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài chứng thực và thực hiện việc hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.</p> <p>* Số lượng hồ sơ: 01 (bộ)</p>
Thời hạn giải quyết	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.</li> <li>- Đối với hồ sơ cần chỉnh sửa, bổ sung, trong thời hạn 3 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ, Sở Du lịch Hà Nội sẽ có văn bản thông báo để doanh nghiệp bổ sung, hoàn chỉnh hồ sơ.</li> </ul>
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Doanh nghiệp du lịch nước ngoài có nhu cầu thành lập Văn phòng đại diện du lịch tại Hà Nội
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Giấy phép
Phí, lệ phí	3.000.000 đồng/giấy phép
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Đơn đề nghị cấp giấy phép thành lập Văn phòng đại diện: <b>Mẫu 29</b> (ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT- BVHTTDL ngày 7/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doanh nghiệp du lịch đã hoạt động kinh doanh du lịch ít nhất 1 năm, kể từ khi được thành lập hoặc đăng ký kinh doanh hợp pháp theo pháp luật nước sở tại.</li> <li>- Các giấy tờ do cơ quan nước ngoài có thẩm quyền cấp hay xác nhận đối với hồ sơ văn phòng đại diện phải được hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam và dịch ra tiếng Việt; bản dịch,</li> </ul>

	<p>bản sao phải được công chứng theo quy định của pháp luật Việt Nam</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bản sao các giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền Việt Nam cấp hay xác nhận đối với hồ sơ văn phòng đại diện, phải được công chứng theo quy định của pháp luật Việt Nam.</li> </ul>
<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số: 44/2005/QH11 của Quốc hội Nước cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/6/2005;</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;</li> <li>- Thông tư số 177/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, lệ phí cấp phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam;</li> <li>- Nghị định số 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp;</li> <li>- Nghị quyết số 69/NQ-CP ngày 27/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li> <li>Nghị định số 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 của Chính phủ quy định về sửa đổi bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</li> </ul>

**Mẫu 29** (ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT- BVHTTDL)

*Địa điểm, ngày..... tháng..... năm .....*  
*Location, date..... month..... year.....*

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP GIẤY PHÉP  
THÀNH LẬP CHI NHÁNH/VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN  
APPLICATION FOR ESTABLISHMENT LICENSE OF  
BRANCH/REPRESENTATIVE OFFICE**

**Kính gửi/To: Cơ quan cấp giấy phép/Licensing agency<sup>2</sup>**

Tên Doanh nghiệp: (ghi bằng chữ in hoa, tên trên giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh):.....

Enterprise's name: (written in capital letters, name as it appears in the establishment license/Business registration certificate):.....

Địa chỉ trụ sở chính: (địa chỉ trên giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh).....

Headquarter address: (address in the establishment license/business registration certificate).....

Giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh số:.....

Establishment license/business registration certificate No:.....

Do:.....cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....

Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....

Lĩnh vực hoạt động chính:.....

Main activity area:.....

Điện thoại/Tel:..... Fax:.....

Email:..... Website:.....

Đại diện theo pháp luật/ Legal representative:

Họ và tên/Full name:.....

Chức vụ/position:.....

Quốc tịch/Nationality:.....

Đề nghị cấp giấy phép thành lập chi nhánh/văn phòng đại diện tại Việt Nam với nội dung cụ thể như sau:

Applies for the establishment license of a Branch/representative office in Vietnam with specific contents as below:

Tên chi nhánh/văn phòng đại diện:.....

Name of the branch/representative office<sup>3</sup>:.....

<sup>2</sup> Tổng cục Du lịch (trong trường hợp đề nghị thành lập chi nhánh), Sở Du lịch (trong trường hợp đề nghị thành lập văn phòng đại diện/Vietnam National Administration of Tourism (for establishment license of branch), Department of Tourism (for establishment license of representative office)

<sup>3</sup> Tên chi nhánh/văn phòng đại diện ghi như sau: Tên chi nhánh/văn phòng đại diện + Tỉnh, thành phố nơi dự kiến đặt chi nhánh/văn phòng đại diện (trong trường hợp doanh nghiệp có từ 02 chi nhánh/văn phòng đại diện trở lên) hoặc Tên chi nhánh/văn phòng đại diện + tại Việt Nam (trong trường hợp doanh nghiệp chỉ có 01 chi nhánh/văn phòng đại diện tại Việt Nam)/write name of branch/representative office as follow: Name of branch/representative office + province/city where the

Tên viết tắt/Abbreviated name: (nếu có/if any).....  
Tên giao dịch bằng tiếng Anh/Transaction name in English.....  
Địa điểm đặt trụ sở chi nhánh/văn phòng đại diện: (ghi rõ số nhà, đường/phố, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố).....  
Branch/representative office address: (house number, road/street, ward/commune, district, province/city).....  
Nội dung hoạt động của chi nhánh/văn phòng đại diện: (nêu cụ thể lĩnh vực hoạt động/specify activity areas).....  
Activity content of the branch/representative office: (nêu cụ thể lĩnh vực hoạt động/specify activity areas).....  
Người đứng đầu chi nhánh/văn phòng đại diện/Head of the branch/representative office:  
Họ và tên/Full name:.....Giới tính/ Sex:.....  
Quốc tịch/Nationality:.....  
Hộ chiếu/Giấy chứng minh nhân dân số:.....  
Passport/Identity No:.....  
Do:.....cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....  
Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....

Chúng tôi xin cam kết/ We hereby commit:

1. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về sự trung thực và sự chính xác của nội dung đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo/ to take full responsibility for the fidelity and accuracy of the content of the application and attached dossiers.
2. Chấp hành nghiêm chỉnh mọi quy định của pháp luật Việt Nam liên quan đến chi nhánh/văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của giấy phép thành lập chi nhánh/văn phòng đại diện/to abide by all regulations of Vietnamese laws regarding branch/ representative office of foreign tourism enterprises in Viet Nam and regulations of the establishment license of the branch/representative office./.

**ĐẠI DIỆN CÓ THẨM QUYỀN  
CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH NƯỚC NGOÀI  
LEGAL REPRESENTATIVE OF THE ENTERPRISE**

*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)  
(Signed, stamped and full name)*

**07. Cấp lại giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của Doanh nghiệp Du lịch nước ngoài tại Việt Nam**

Trình tự thực hiện	<p>- Tổ chức đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện một (01) bộ hồ sơ đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội.</p> <p>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức theo quy định.</p>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p><b>1- Trường hợp doanh nghiệp có những thay đổi sau:</b> thay đổi tên gọi hoặc thay đổi nơi đăng ký thành lập của doanh nghiệp du lịch nước ngoài từ một nước sang một nước khác; thay đổi địa điểm đặt trụ sở của văn phòng đại diện đến một tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương khác; thay đổi nội dung hoạt động của doanh nghiệp du lịch nước ngoài; thay đổi địa điểm của doanh nghiệp du lịch nước ngoài trong phạm vi nước nơi doanh nghiệp thành lập.</p> <p><i>Hồ sơ đề nghị cấp lại bao gồm:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp du lịch nước ngoài ký (theo mẫu);</li> <li>+ Bản sao Giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy tờ có giá trị pháp lý tương đương của doanh nghiệp du lịch nước ngoài được cơ quan có thẩm quyền nơi doanh nghiệp thành lập hoặc đăng ký kinh doanh xác nhận;</li> <li>+ Bản gốc Giấy phép thành lập văn phòng đại diện đã được cấp</li> </ul> <p><b><i>Ghi chú:</i></b> Các giấy tờ trong hồ sơ nêu trên, đều phải dịch ra tiếng Việt và được cơ quan đại diện ngoại giao, cơ quan lãnh sự của Việt Nam ở nước ngoài chứng thực và thực hiện việc hợp pháp hóa lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam.</p> <p><b>2- Trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, rách nát hoặc bị tiêu hủy, hồ sơ bao gồm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp du lịch nước ngoài ký (theo mẫu).</li> <li>+ Bản gốc Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện đã được cấp (trong Trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị rách nát), hoặc đơn khai báo của văn phòng đại diện về việc Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất hay bị tiêu hủy, trong đó có xác nhận của cơ quan công an cấp phường, xã nơi văn phòng đại diện đặt trụ sở (Trường hợp Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất hoặc bị tiêu hủy).</li> </ul> <p>* Số lượng hồ sơ: 01 (bộ)</p>
Thời hạn giải quyết	<p>* Trường hợp 1 (doanh nghiệp có sự thay đổi): 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.</p> <p>* Trường hợp 2 (giấy phép thành lập Văn phòng đại diện bị mất, rách</p>



	nát hoặc bị tiêu hủy): 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Doanh nghiệp du lịch nước ngoài đã được Tổng cục Du lịch hoặc Sở Du lịch Hà Nội cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Hà Nội.
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Giấy phép
Phí, lệ phí	1.500.000 đồng/giấy phép
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Đơn đề nghị cấp lại Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện: <b>Mẫu 30</b> (ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT- BVHTTDL ngày 7/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 15 ngày kể từ ngày có sự thay đổi, doanh nghiệp phải làm thủ tục xin cấp lại giấy phép thành lập văn phòng đại diện.</li> <li>- Các giấy tờ do cơ quan nước ngoài có thẩm quyền cấp hay xác nhận đối với hồ sơ văn phòng đại diện phải được hợp pháp hoá lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam và dịch ra tiếng Việt; bản dịch, bản sao phải được công chứng theo quy định của pháp luật Việt Nam</li> <li>- Bản sao các giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền Việt Nam cấp hay xác nhận đối với hồ sơ, văn phòng đại diện theo quy định tại phải được công chứng theo quy định của pháp luật Việt Nam.</li> <li>- Thời hạn của Giấy phép thành lập văn phòng đại diện được cấp lại không vượt quá Thời hạn của Giấy phép thành lập văn phòng đại diện đã cấp.</li> </ul>
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số: 44/2005/QH11 của Quốc hội Nước cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/6/2005;</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;</li> <li>- Thông tư số 177/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, lệ phí cấp phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam;</li> <li>- Nghị định số 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp;</li> <li>- Nghị quyết số 69/NQ-CP ngày 27/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li> </ul>

	<p>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</p> <p>Nghị định số 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 của Chính phủ quy định về sửa đổi bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</p>
--	---

**Mẫu 30** (ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT- BVHTTDL)

*Địa điểm, ngày..... tháng..... năm .....*  
*Location, date..... month..... year.....*

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ GIA HẠN, SỬA ĐỔI, BỔ SUNG, CẤP LẠI  
GIẤY PHÉP THÀNH LẬP CHI NHÁNH/VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN  
APPLICATION FOR EXTENSION, AMENDMENT, SUPPLEMENT, REISSUE  
OF THE ESTABLISHMENT LICENSE OF BRANCH/REPRESENTATIVE  
OFFICE**

**Kính gửi/To: Cơ quan cấp giấy phép/Licensing agency<sup>4</sup>**

Tên Doanh nghiệp: (ghi bằng chữ in hoa, tên trên giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh):.....

Enterprise's name: (written in capital letters, name as it appears in the Establishment license/Business registration certificate):.....

Địa chỉ trụ sở chính: (địa chỉ trên giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh):.....

Headquarter address: (address in the establishment license/business registration certificate):.....

Giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh số:.....

Establishment license/business registration certificate No:.....

Do:..... cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....

Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....

Lĩnh vực hoạt động chính/Main activity area:.....

Điện thoại/Tel:..... Fax:.....

Email:..... Website:.....

Đại diện theo pháp luật/ Legal representative:

Họ và tên/Full name:.....

Chức vụ/Position:.....

Quốc tịch/Nationality:.....

Tên chi nhánh/văn phòng đại diện (ghi theo tên trên giấy phép thành lập):.....

Name of the branch/representative office (write as in the establishment license):.....

Tên viết tắt/Abbreviated name: (nếu có/if any).....

Tên giao dịch bằng tiếng Anh/Transaction name in English:.....

Địa điểm đặt trụ sở chi nhánh/văn phòng đại diện: (ghi rõ số nhà, đường/phố, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố).....

Branch/representative office address: (house number, road/street, ward/commune, district, province/city).....

Giấy phép thành lập số/ Establishment License No:.....

Do:..... cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....

Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....

<sup>4</sup> Tổng cục Du lịch (trong trường hợp đề nghị thành lập chi nhánh), Sở Du lịch (trong trường hợp đề nghị thành lập văn phòng đại diện)/Vietnam National Administration of Tourism (for establishment license of branch), Department of Tourism (for establishment license of representative office)

Điện thoại/Tel:..... Fax:.....  
Email:..... Website:.....  
Nội dung hoạt động của chi nhánh/văn phòng đại diện: (nêu cụ thể lĩnh vực hoạt động).....  
Activity content of the branch/representative office: (specify activity areas).....  
Người đứng đầu chi nhánh/văn phòng đại diện/Head of the branch/representative office:  
Họ và tên/Full name:.....Giới tính/ Sex:.....  
Quốc tịch/Nationality:.....  
Hộ chiếu/Giấy chứng minh nhân dân số/Passport/Identity No:.....  
Do:..... cấp ngày..... tháng..... năm..... tại.....  
Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....  
Chúng tôi đề nghị gia hạn, sửa đổi, bổ sung, cấp lại giấy phép thành lập chi nhánh/văn phòng đại diện tại Việt Nam với nội dung cụ thể như sau:

We propose to extend, amend, supplement, reissue the Establishment license of the Branch/representative office in Vietnam with specific contents as below:

Nội dung điều chỉnh/Adjustment content:.....

Lý do điều chỉnh/Reasons:.....

Chúng tôi xin cam kết/We hereby commit:

1. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về sự trung thực và sự chính xác của nội dung đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo/ to take full responsibility for the fidelity and accuracy of the content of the application and attached dossiers.
2. Chấp hành nghiêm chỉnh mọi quy định của pháp luật Việt Nam liên quan đến chi nhánh/văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của giấy phép thành lập chi nhánh/văn phòng đại diện/to abide by all regulations of Vietnamese laws regarding branch/ representative office of foreign tourism enterprises in Viet Nam and regulations of the establishment license of the branch/representative office./ .

**ĐẠI DIỆN CÓ THẨM QUYỀN  
CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH NƯỚC NGOÀI  
LEGAL REPRESENTATIVE OF THE ENTERPRISE**

*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)  
(Signed, stamped and full name)*

## 8. Sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của Doanh nghiệp Du lịch nước ngoài tại Việt Nam

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức đề nghị sửa đổi, bổ sung Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện một (01) bộ hồ sơ đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội.</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức theo quy định.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đơn đề nghị sửa đổi, bổ sung Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện do đại diện có thẩm quyền của doanh nghiệp du lịch nước ngoài ký (theo mẫu).</li> <li>+ Bản gốc Giấy phép thành lập văn phòng đại diện đã được cấp.</li> <li>* Số lượng hồ sơ: 01 (bộ)</li> </ul>
Thời hạn giải quyết	05 ngày làm việc.
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Là doanh nghiệp du lịch nước ngoài đã được Tổng cục Du lịch hoặc Sở Du lịch Hà Nội cấp giấy phép thành lập văn phòng đại diện tại Hà Nội.
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Giấy phép
Phí, lệ phí	1.500.000 đồng/giấy phép
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Đơn đề nghị sửa đổi, bổ sung giấy phép thành lập Văn phòng đại diện: <b>Mẫu 30</b> (ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT- BVHTTDL ngày 7/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doanh nghiệp du lịch nước ngoài phải làm thủ tục sửa đổi, bổ sung Giấy phép thành lập văn phòng đại diện trong Thời hạn 10 ngày kể từ lúc có một số thay đổi như: Thay đổi địa điểm đặt trụ sở văn phòng đại diện trong phạm vi một tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; thay đổi tên gọi hoặc nội dung hoạt động của văn phòng đại diện; thay đổi người đứng đầu của văn phòng đại diện.</li> <li>- Các giấy tờ do cơ quan nước ngoài có thẩm quyền cấp hay xác nhận đối với hồ sơ văn phòng đại diện phải được hợp pháp hoá lãnh sự theo quy định của pháp luật Việt Nam và dịch ra tiếng Việt; bản dịch, bản sao phải được công chứng theo quy định của pháp luật Việt Nam</li> <li>- Bản sao các giấy tờ do cơ quan có thẩm quyền Việt Nam cấp hay xác nhận đối với hồ sơ, văn phòng đại diện phải được công chứng theo quy định của pháp luật Việt Nam.</li> <li>- Thời hạn của Giấy phép thành lập văn phòng đại diện được sửa đổi, bổ sung không vượt quá Thời hạn của Giấy phép thành lập văn phòng đại diện đã cấp.</li> </ul>

<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số: 44/2005/QH11 của Quốc hội Nước cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/6/2005;</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;</li> <li>- Thông tư số 177/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, lệ phí cấp phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam;</li> <li>- Nghị định số 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp;</li> <li>- Nghị quyết số 69/NQ-CP ngày 27/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;</li> <li>- Nghị định số 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 của Chính phủ quy định về sửa đổi bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.</li> </ul>
--	--

**Mẫu 30** (Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT- BVHTTDL)

*Địa điểm, ngày..... tháng..... năm .....*  
*Location, date..... month..... year.....*

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ GIA HẠN, SỬA ĐỔI, BỔ SUNG, CẤP LẠI  
GIẤY PHÉP THÀNH LẬP CHI NHÁNH/VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN  
APPLICATION FOR EXTENSION, AMENDMENT, SUPPLEMENT, REISSUE  
OF THE ESTABLISHMENT LICENSE OF BRANCH/REPRESENTATIVE  
OFFICE**

**Kính gửi/To: Cơ quan cấp giấy phép/Licensing agency<sup>5</sup>**

Tên Doanh nghiệp: (ghi bằng chữ in hoa, tên trên giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh):.....  
Enterprise's name: (written in capital letters, name as it appears in the Establishment license/Business registration certificate):.....  
Địa chỉ trụ sở chính: (địa chỉ trên giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh):.....  
Headquarter address: (address in the establishment license/business registration certificate):.....  
Giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh số:.....  
Establishment license/business registration certificate No:.....  
Do:.....cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....  
Issued by:..... on date.... month..... year.... in.....  
Lĩnh vực hoạt động chính/Main activity area:.....  
Điện thoại/Tel:..... Fax:.....  
Email:..... Website:.....  
Đại diện theo pháp luật/ Legal representative:  
Họ và tên/Full name:.....  
Chức vụ/Position:.....  
Quốc tịch/Nationality:.....  
Tên chi nhánh/văn phòng đại diện (ghi theo tên trên giấy phép thành lập):.....  
Name of the branch/representative office (write as in the establishment license):.....  
Tên viết tắt/Abbreviated name: (nếu có/if any).....  
Tên giao dịch bằng tiếng Anh/Transaction name in English:.....  
Địa điểm đặt trụ sở chi nhánh/văn phòng đại diện: (ghi rõ số nhà, đường/phố, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố).....  
Branch/representative office address: (house number, road/street, ward/commune, district, province/city).....  
Giấy phép thành lập số/ Establishment License No:.....

<sup>5</sup> Tổng cục Du lịch (trong trường hợp đề nghị thành lập chi nhánh), Sở Du lịch (trong trường hợp đề nghị thành lập văn phòng đại diện)/Vietnam National Administration of Tourism (for establishment license of branch), Department of Tourism (for establishment license of representative office)

Do:..... cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....  
Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....  
Điện thoại/Tel:..... Fax:.....  
Email:..... Website:.....  
Nội dung hoạt động của chi nhánh/văn phòng đại diện: (nêu cụ thể lĩnh vực hoạt động).....  
Activity content of the branch/representative office: (specify activity areas).....  
Người đứng đầu chi nhánh/văn phòng đại diện/Head of the branch/representative office:  
Họ và tên/Full name:.....Giới tính/ Sex:.....  
Quốc tịch/Nationality:.....  
Hộ chiếu/Giấy chứng minh nhân dân số/Passport/Identity No:.....  
Do:..... cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....  
Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....  
Chúng tôi đề nghị gia hạn, sửa đổi, bổ sung, cấp lại giấy phép thành lập chi nhánh/văn phòng đại diện tại Việt Nam với nội dung cụ thể như sau:  
We propose to extend, amend, supplement, reissue the Establishment license of the Branch/representative office in Vietnam with specific contents as below:  
Nội dung điều chỉnh/Adjustment content:.....  
Lý do điều chỉnh/Reasons:.....

Chúng tôi xin cam kết/We hereby commit:

1. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về sự trung thực và sự chính xác của nội dung đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo/ to take full responsibility for the fidelity and accuracy of the content of the application and attached dossiers.
2. Chấp hành nghiêm chỉnh mọi quy định của pháp luật Việt Nam liên quan đến chi nhánh/văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của giấy phép thành lập chi nhánh/văn phòng đại diện/to abide by all regulations of Vietnamese laws regarding branch/ representative office of foreign tourism enterprises in Viet Nam and regulations of the establishment license of the branch/representative office./.

**ĐẠI DIỆN CÓ THẨM QUYỀN  
CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH NƯỚC NGOÀI  
LEGAL REPRESENTATIVE OF THE ENTERPRISE**

*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)  
(Signed, stamped and full name)*



## 9. Gia hạn giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của Doanh nghiệp Du lịch nước ngoài tại Việt Nam

Trình tự thực hiện	- Tổ chức đề nghị gia hạn Giấy phép thành lập Văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam nộp trực tiếp hoặc qua đường bưu điện một (01) bộ hồ sơ đến bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội - Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức theo quy định.
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	* Thành phần hồ sơ, bao gồm: - Đơn đề nghị gia hạn Giấy phép thành lập văn phòng đại diện (theo mẫu); - Bản gốc Giấy phép thành lập văn phòng đại diện. * Số lượng hồ sơ: 01 (bộ)
Thời hạn giải quyết	10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ.
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Doanh nghiệp du lịch nước ngoài đã được Tổng Cục Du lịch hoặc Sở Du lịch Hà Nội cấp giấy phép thành lập VPĐD tại Hà Nội
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Giấy phép
Phí, lệ phí	1.500.000 đồng/giấy phép
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Đơn đề nghị gia hạn giấy phép thành lập Văn phòng đại diện: <b>Mẫu 30</b> (ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT- BVHTTDL ngày 7/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Doanh nghiệp du lịch nước ngoài được gia hạn Giấy phép thành lập văn phòng đại diện khi có đủ các điều kiện sau: - Có nhu cầu tiếp tục hoạt động tại Việt Nam; - Doanh nghiệp đang hoạt động hợp pháp theo pháp luật nơi doanh nghiệp thành lập; - Không vi phạm các điều cấm quy định trong Luật Du lịch và các quy định pháp luật khác của Việt Nam trong Thời gian hoạt động tại Việt Nam; - Trong Thời hạn 30 ngày trước khi Giấy phép Văn phòng đại diện hết hạn, doanh nghiệp gửi đơn đề nghị gia hạn giấy phép tới Sở Du lịch Hà Nội.
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	- Luật Du lịch số: 44/2005/QH11 của Quốc hội Nước cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 14/6/2005; - Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch; - Thông tư số 89/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn

hoá, Thể thao và Du lịch Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về kinh doanh lữ hành, chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam, hướng dẫn du lịch và xúc tiến du lịch;

- Thông tư số 177/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định và cấp giấy phép kinh doanh lữ hành quốc tế, phí thẩm định cấp thẻ hướng dẫn viên du lịch, lệ phí cấp giấy chứng nhận thuyết minh viên, lệ phí cấp phép thành lập chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam;
- Nghị định số 78/2015/NĐ-CP ngày 14/9/2015 của Chính phủ về đăng ký doanh nghiệp;
- Nghị quyết số 69/NQ-CP ngày 27/12/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc đơn giản hóa thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;
- Nghị định số 01/2012/NĐ-CP ngày 04/01/2012 của Chính phủ quy định về sửa đổi bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, hủy bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

*Địa điểm, ngày..... tháng..... năm .....*  
*Location, date..... month..... year.....*

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ GIA HẠN, SỬA ĐỔI, BỔ SUNG, CẤP LẠI  
GIẤY PHÉP THÀNH LẬP CHI NHÁNH/VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN  
APPLICATION FOR EXTENSION, AMENDMENT, SUPPLEMENT, REISSUE  
OF THE ESTABLISHMENT LICENSE OF BRANCH/REPRESENTATIVE  
OFFICE**

**Kính gửi/To: Cơ quan cấp giấy phép/Licensing agency<sup>6</sup>**

Tên Doanh nghiệp: (ghi bằng chữ in hoa, tên trên giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh):.....

Enterprise's name: (written in capital letters, name as it appears in the Establishment license/Business registration certificate):.....

Địa chỉ trụ sở chính: (địa chỉ trên giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh).....

Headquarter address: (address in the establishment license/business registration certificate).....

Giấy phép thành lập/đăng ký kinh doanh số:.....

Establishment license/business registration certificate No:.....

Do:..... cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....

Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....

Lĩnh vực hoạt động chính/Main activity area:.....

Điện thoại/Tel:..... Fax:.....

Email:..... Website:.....

Đại diện theo pháp luật/ Legal representative:

Họ và tên/Full name:.....

Chức vụ/Position:.....

Quốc tịch/Nationality:.....

Tên chi nhánh/văn phòng đại diện (ghi theo tên trên giấy phép thành lập):.....

Name of the branch/representative office (write as in the establishment license):.....

Tên viết tắt/Abbreviated name: (nếu có/if any).....

Tên giao dịch bằng tiếng Anh/Transaction name in English:.....

Địa điểm đặt trụ sở chi nhánh/văn phòng đại diện: (ghi rõ số nhà, đường/phố, phường/xã, quận/huyện, tỉnh/thành phố).....

Branch/representative office address: (house number, road/street, ward/commune, district, province/city).....

Giấy phép thành lập số/ Establishment License No:.....

Do:..... cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....

<sup>6</sup> Tổng cục Du lịch (trong trường hợp đề nghị thành lập chi nhánh), Sở Du lịch (trong trường hợp đề nghị thành lập văn phòng đại diện)/Vietnam National Administration of Tourism (for establishment license of branch), Department of Tourism (for establishment license of representative office)

Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....

Điện thoại/Tel:..... Fax:.....

Email:..... Website:.....

Nội dung hoạt động của chi nhánh/văn phòng đại diện: (nêu cụ thể lĩnh vực hoạt động).....

Activity content of the branch/representative office: (specify activity areas).....

Người đứng đầu chi nhánh/văn phòng đại diện/Head of the branch/representative office:

Họ và tên/Full name:.....Giới tính/ Sex:.....

Quốc tịch/Nationality:.....

Hộ chiếu/Giấy chứng minh nhân dân số/Passport/Identity No:.....

Do:..... cấp ngày..... tháng..... năm.... tại.....

Issued by:..... on date..... month..... year.... in.....

Chúng tôi đề nghị gia hạn, sửa đổi, bổ sung, cấp lại giấy phép thành lập chi nhánh/văn phòng đại diện tại Việt Nam với nội dung cụ thể như sau:

We propose to extend, amend, supplement, reissue the Establishment license of the Branch/representative office in Vietnam with specific contents as below:

Nội dung điều chỉnh/Adjustment content:.....

Lý do điều chỉnh/Reasons:.....

Chúng tôi xin cam kết/We hereby commit:

1. Chịu trách nhiệm hoàn toàn về sự trung thực và sự chính xác của nội dung đơn đề nghị và hồ sơ kèm theo/ to take full responsibility for the fidelity and accuracy of the content of the application and attached dossiers.

2. Chấp hành nghiêm chỉnh mọi quy định của pháp luật Việt Nam liên quan đến chi nhánh/văn phòng đại diện của doanh nghiệp du lịch nước ngoài tại Việt Nam và các quy định của giấy phép thành lập chi nhánh/văn phòng đại diện/to abide by all regulations of Vietnamese laws regarding branch/ representative office of foreign tourism enterprises in Viet Nam and regulations of the establishment license of the branch/representative office./.

**ĐẠI DIỆN CÓ THẨM QUYỀN  
CỦA DOANH NGHIỆP DU LỊCH NƯỚC NGOÀI  
LEGAL REPRESENTATIVE OF THE ENTERPRISE**

*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)  
(Signed, stamped and full name)*

## 10. Cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm du lịch.

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ mua sắm chuẩn bị hồ sơ cấp biển hiệu, nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch, nhận phiếu biên nhận có hạn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ mua sắm theo hạn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Thành phần hồ sơ gồm:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp biển hiệu (theo mẫu)</li> <li>- Báo cáo của cơ sở kinh doanh về tình hình hoạt động, cơ sở vật chất kỹ thuật, lao động, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, phòng chống tệ nạn xã hội, vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường.</li> </ul> </li> <li>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</li> </ul>
Thời hạn giải quyết	15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	500.000 đồng
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Đơn đề nghị cấp biển hiệu
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	<p>Cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm phải đảm bảo các điều kiện sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Đăng ký kinh doanh và thực hiện các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.</li> <li>* Đảm bảo các tiêu chuẩn sau:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng hóa phải có nguồn gốc rõ ràng đảm bảo chất lượng; không bán hàng giả; hàng không đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; thực hiện niêm yết giá và bán đúng giá niêm yết; có túi đựng hàng hóa cho khách bằng chất liệu thân thiện với môi trường; có trách nhiệm đối, nhận lại hoặc bồi hoàn cho khách đối với hàng hóa không đúng chất lượng cam kết;</li> <li>- Nhân viên mặc đồng phục, đeo phù hiệu tên trên áo; thái độ phục vụ tận tình, vui vẻ, chu đáo, không nài ép khách mua hàng hóa; có nghiệp vụ và kỹ năng bán hàng; không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất gây nghiện;</li> <li>- Cửa hàng có vị trí dễ tiếp cận; diện tích tối thiểu 50m<sup>2</sup>; trang trí mặt tiền, trưng bày hàng hóa hài hòa, hợp lý; có hệ thống chiếu sáng cửa</li> </ul> </li> </ul>

	<p>hàng và khu vực trưng bày hàng hóa; có hộp thư hoặc sổ góp ý của khách đặt ở nơi thuận tiện; có nơi trữ đồ cho khách đối với hàng hóa là quần áo; có phòng vệ sinh;</p> <p>- Chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng.</p> <p>* Bố trí nơi gửi phương tiện giao thông cho khách.</p>
<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<p>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</p> <p>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ v/v Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</p> <p>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</p> <p>- Thông tư số 47/2010/TT-BTC ngày 12/4/2010 của Bộ Tài chính về việc quy định chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng thẩm định xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</p> <p>- Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 07/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL và Thông tư số 05/2013/TT-BVHTTDL.</p>

**TÊN DOANH NGHIỆP**  
**Tên cơ sở dịch vụ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIÊN HIỆU ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Du lịch tỉnh (TP)

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống hoặc mua sắm:

- Địa chỉ:

- Điện thoại:

Fax:

Email:

Website:

- Số giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh:

Ngày cấp:

Nơi cấp:

- Thời gian bắt đầu kinh doanh:

- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:

- Đề nghị cấp biên hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định.

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- Lưu: .....

**GIÁM ĐỐC HOẶC CHỦ CƠ SỞ**

*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)*

**11. Cấp lại biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm du lịch.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ mua sắm chuẩn bị hồ sơ cấp biển hiệu, nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch, nhận phiếu biên nhận có hạn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ mua sắm theo hạn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Thành phần hồ sơ gồm:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp biển hiệu (theo mẫu)</li> <li>- Báo cáo của cơ sở kinh doanh về tình hình hoạt động, cơ sở vật chất kỹ thuật, lao động, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, phòng chống tệ nạn xã hội, vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường.</li> </ul> </li> <li>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</li> </ul>
Thời hạn giải quyết	15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân.
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	500.000 đồng.
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	+ Đơn đề nghị cấp biển hiệu
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	<p>Cơ sở kinh doanh dịch vụ mua sắm phải đảm bảo các điều kiện sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Đăng ký kinh doanh và thực hiện các điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.</li> <li>* Đảm bảo các tiêu chuẩn sau:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hàng hóa phải có nguồn gốc rõ ràng đảm bảo chất lượng; không bán hàng giả; hàng không đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; thực hiện niêm yết giá và bán đúng giá niêm yết; có túi đựng hàng hóa cho khách bằng chất liệu thân thiện với môi trường; có trách nhiệm đối, nhận lại hoặc bồi hoàn cho khách đối với hàng hóa không đúng chất lượng cam kết;</li> <li>- Nhân viên mặc đồng phục, đeo phù hiệu tên trên áo; thái độ phục vụ tận tình, vui vẻ, chu đáo, không nài ép khách mua hàng hóa; có nghiệp vụ và kỹ năng bán hàng; không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất gây nghiện;</li> <li>- Cửa hàng có vị trí dễ tiếp cận; diện tích tối thiểu 50m<sup>2</sup>; trang trí mặt tiền, trưng bày hàng hóa hài hòa, hợp lý; có hệ thống chiếu sáng cửa</li> </ul> </li> </ul>



	<p>hàng và khu vực trưng bày hàng hóa; có hộp thư hoặc sổ góp ý của khách đặt ở nơi thuận tiện; có nơi thử đồ cho khách đối với hàng hóa là quần áo; có phòng vệ sinh;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng.</li> </ul> <p>* Bố trí nơi gửi phương tiện giao thông cho khách.</p>
<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ v/v Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 47/2010/TT-BTC ngày 12/4/2010 của Bộ Tài chính về việc quy định chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng thẩm định xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> <li>- Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 15/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 07/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL và Thông tư số 05/2013/TT-BVHTTDL</li> </ul>

TÊN DOANH NGHIỆP

Tên cơ sở dịch vụ

-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ**

**CẤP BIỂN HIỆU ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch/Sở Du lịch tỉnh (TP)

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống hoặc mua sắm:

- Địa chỉ:

- Điện thoại:

Fax:

Email:

Website:

- Số giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh:

Ngày cấp:

Nơi cấp:

- Thời gian bắt đầu kinh doanh:

- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:

- Đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định.

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- Lưu: .....

**GIÁM ĐỐC HOẶC CHỦ CƠ SỞ**

*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)*

**12. Thủ tục đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch cho biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, bãi cắm trại du lịch, nhà nghỉ du lịch, nhà có phòng cho khách du lịch thuê, cơ sở lưu trú du lịch khác.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch, nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội, nhận phiếu biên nhận có hạn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo hạn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Bản sao có giá trị pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giấy chứng nhận về đăng ký kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch, quyết định thành lập doanh nghiệp (nếu có)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch đối với người quản lý</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự</li> <li>+ Văn bản thẩm duyệt, kiểm tra nghiệm thu về phòng cháy và chữa cháy của cơ quan cảnh sát phòng cháy và chữa cháy đối với khách sạn, nhà nghỉ du lịch cao từ 05 tầng trở lên hoặc có khối tích từ 5.000m<sup>3</sup> trở lên khi xây dựng mới, cải tạo hoặc thay đổi tính chất sử dụng</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (đối với cơ sở lưu trú du lịch có cung cấp dịch vụ ăn uống).</li> </ul> </li> </ul> <p>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ</p>
Thời hạn giải quyết	20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	1.000.000 đồng/lần/cơ sở
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (Mẫu 26 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).</li> </ul>
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11 ngày 29/6/2006.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ về việc Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thăm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thăm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> <li>- Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHHCN ngày 04/5/2009 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan.</li> <li>- Quyết định số 3770/QĐ-BKHHCN ngày 31/12/2014 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 7798:2014 về xếp hạng căn hộ du lịch.</li> </ul>

....., ngày..... tháng..... năm .....

## ĐƠN ĐỀ NGHỊ XẾP HẠNG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

Thực hiện Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chí xếp hạng các loại cơ sở lưu trú du lịch, chúng tôi làm đơn này đề nghị (\*) ..... xem xét, xếp hạng cho cơ sở lưu trú du lịch.

### 1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:      Fax:      Email:      Website:
- Thời điểm bắt đầu kinh doanh:
- Loại, hạng đã được công nhận (nếu có): ..... theo Quyết định số: ... ngày .../.../.....

### 2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:
- Tổng vốn đầu tư nâng cấp:
- Tổng diện tích mặt bằng (m<sup>2</sup>):
- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m<sup>2</sup>):
- Tổng số buồng:      Công suất buồng bình quân (%):

STT	Loại buồng	Số lượng buồng	Giá buồng	
			VND	USD
1				
2				
...				

- Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:

.....

### 3. Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Tổng số:
- Trong đó:
- Trực tiếp:      Lễ tân:      Bếp:
- Gián tiếp:      Buồng:      Khác:
- Ban giám đốc:      Bàn, bar:
- Trình độ:
- Trên đại học:      Đại học:      Cao đẳng:      Trung cấp:
- Sơ cấp:      THPT:
- Được đào tạo nghiệp vụ (%):
- Ngoại ngữ (%):
- Hạng đề nghị:

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định./.

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)*

Ghi chú: (\*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng.

## Biểu đánh giá xếp hạng biệt thự du lịch

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Thuận lợi, dễ tiếp cận.	ĐC, CC		
- Môi trường vệ sinh an toàn.	ĐC, CC		
- Môi trường cảnh quan sạch đẹp.	CC		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.	ĐC, CC		
- Kiến trúc hợp lý, thuận tiện.	ĐC, CC		
- Kiến trúc độc đáo, sang trọng, thẩm mỹ.	CC		
- Trang trí nội thất hài hoà.	ĐC, CC		
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.	ĐC, CC		
- Có khuôn viên độc lập.	ĐC, CC		
- Cây xanh đặt ở nơi công cộng .	ĐC, CC		
- Sân vườn, cây xanh.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự, thêm:</b>			
- Cổng, đường chung cho phương tiện giao thông và người đi bộ.	ĐC, CC		
- Cổng, đường riêng cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ.	CC		
- Đường cho xe lăn của người khuyết tật.	ĐC, CC		
- Có nơi để xe trong khuôn viên cụm biệt thự đảm bảo cho 40% số biệt thự.	ĐC		
- Có nơi để xe trong khuôn viên cụm biệt thự đảm bảo cho 60% số biệt thự.	CC		
<b>1.3 Sân lễ tân</b> (Áp dụng đối với cụm biệt thự du lịch)			
- Diện tích 20 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Diện tích 30 m <sup>2</sup> .	CC		
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Phòng vệ sinh nam và phòng vệ sinh nữ riêng, mỗi phòng 4 m <sup>2</sup> .	CC		
<b>1.4 Tổ chức không gia trong một biệt thự</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Ba buồng ngủ.	ĐC, CC		
- Hai phòng vệ sinh.	ĐC		
- Ba phòng vệ sinh.	CC		
- Một phòng khách (có bếp và phòng ăn chung).	ĐC		
- Một phòng khách.	CC		
- Một phòng bếp và phòng ăn chung.	CC		
- Nơi để xe (gara ô tô).	ĐC, CC		
<b>1.5 Diện tích 1 biệt thự du lịch</b> (kể cả sân, vườn), (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
150 m <sup>2</sup>	ĐC		
200 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.1 Diện tích các khu vực</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
<b>1.5.2 Phòng ngủ</b>			
- Phòng một giường đơn 10 m <sup>2</sup> , phòng hai giường đơn hoặc	ĐC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
một giường đôi 14 m <sup>2</sup> .			
- Phòng một giường đơn 16 m <sup>2</sup> , phòng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m <sup>2</sup> .	CC		
<b>1.5.3 Phòng vệ sinh</b>			
3 m <sup>2</sup>	ĐC		
5 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.6 Phòng khách</b>			
30 m <sup>2</sup> (phòng khách chung với bếp)	ĐC		
30 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.7 Bếp chung với phòng ăn</b>			
20 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.8 Nơi để xe (gara ô tô)</b>			
15 m <sup>2</sup>	ĐC		
18 m <sup>2</sup>	CC		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.	ĐC		
- Chất lượng cao cấp, hoạt động tốt.	CC		
- Bài trí hợp lý, hài hòa.	ĐC, CC		
- Trang trí đẹp, đồng bộ.	CC		
<b>2.2 Phòng ngủ</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Giường đơn 0,9 m x 2 m, giường đôi 1,5 m x 2 m.	ĐC		
- Giường đơn 1,2 m x 2 m, giường đôi 1,6 m x 2 m.	CC		
- Tủ đầu giường.	ĐC, CC		
- Tủ đựng quần áo có mắc treo bên trong.	ĐC, CC		
- Giá để hành lý.	ĐC, CC		
- Bàn ghế làm việc có gương soi, đèn bàn.	ĐC, CC		
- Mắt nhìn trên cửa và chốt an toàn.	ĐC, CC		
- Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.	ĐC, CC		
- Rèm cửa sổ hai lớp.	ĐC		
- Rèm cửa sổ ba lớp (thêm lớp chắn sáng).	CC		
- Điều hòa không khí (trừ những vùng khí hậu ôn đới).	ĐC, CC		
- Điện thoại.	ĐC, CC		
- Tivi.	CC		
- Tủ lạnh 50l.	ĐC, CC		
- Đèn điện.	ĐC, CC		
- Ổ cắm điện.	ĐC, CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
- Thảm trải sàn chất lượng cao (không áp dụng đối với sàn gỗ).	CC		
- Túi kim chỉ.	CC		
- Bình nước lọc, cốc thủy tinh.	ĐC, CC		
- Dép đi trong phòng.	ĐC, CC		
- Sọt đựng rác.	ĐC, CC		
- Cặp tài liệu gồm: nội quy, hướng dẫn điện thoại, danh bạ điện thoại, kênh tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, bảng thông báo "Đề nghị không làm phiền" và "Đề nghị dọn phòng".	ĐC, CC		
- Giấy hoặc mút lau giày.	CC		
- Bàn chải quần áo.	CC		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	CC		
- Két an toàn.	CC		
- Một loại tạp chí.	CC		
<b>2.3 Phòng khách</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Bộ salon.	ĐC, CC		
- Ti vi.	ĐC, CC		
- Điện thoại.	ĐC, CC		
- Sọt đựng rác.	ĐC, CC		
- Gạt tàn.	ĐC, CC		
- Ấm đun nước.	ĐC, CC		
- Bộ ấm chén.	ĐC, CC		
- Cốc thủy tinh, tách uống trà, cà phê.	ĐC, CC		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	ĐC, CC		
- Thảm trải sàn chất lượng cao.	CC		
- Lọ và hoa tươi.	CC		
- Đầu máy DVD.	CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
<b>2.4 Phòng vệ sinh</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Chậu rửa mặt có gương soi.	ĐC, CC		
- Bệ đặt chậu rửa mặt.	CC		
- Đèn trên gương soi.	ĐC, CC		
- Đèn trần.	CC		
- Máy sấy tóc.	CC		
- Dầu gội đầu và dầu xả.	ĐC, CC		
- Xà phòng.	ĐC, CC		
- Sữa tắm.	CC		
- Kem dưỡng da.	CC		
- Bàn chải đánh răng và kem đánh răng.	ĐC, CC		
- Bông tắm.	CC		
- Mũ chụp tóc.	CC		
- Khăn mặt.	ĐC, CC		
- Khăn tắm.	ĐC, CC		
- Khăn lau tay.	CC		
- Khăn chùi chân.	CC		
- Vòi hoa sen.	ĐC, CC		
- Bình nước nóng.	ĐC, CC		
- Giá để khăn các loại.	ĐC, CC		
- Móc treo quần áo.	ĐC, CC		
- Bàn cầu, giấy vệ sinh.	ĐC, CC		
- Thùng rác có nắp.	ĐC, CC		
- Ổ cắm điện.	ĐC, CC		
- Thiết bị thông gió.	ĐC, CC		
- Dao cạo râu.	CC		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	CC		
- Áo choàng sau tắm.	CC		
- Túi đựng đồ giặt là.	ĐC, CC		
- Túi đựng băng vệ sinh.	CC		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.	CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Điện thoại nối với phòng khách và phòng ngủ.	CC		
<b>2.5 Phòng ăn và bếp</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Bếp có tủ lạnh 120l .	ĐC		
- Tủ lạnh 180l.	CC		
- Bếp nấu và dụng cụ chế biến món ăn.	ĐC, CC		
- Tủ đựng dụng cụ chế biến món ăn .	ĐC, CC		
- Bàn ghế.	ĐC, CC		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống.	ĐC, CC		
- Chậu rửa, vòi nước, nước nóng .	ĐC, CC		
- Chất tẩy rửa và dụng cụ vệ sinh bếp .	ĐC, CC		
- Thiết bị thông gió.	ĐC, CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
- Thiết bị chắn lọc mỡ, rác.	ĐC, CC		
- Trà, cà phê, đường sữa túi nhỏ miễn phí.	CC		
- Lò nướng hoặc lò vi sóng.	CC		
- Máy giặt.	CC		
- Bàn là và cầu là.	CC		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>3.1 Buồng ngủ</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Vệ sinh buồng ngủ một lần một ngày.	ĐC		
- Vệ sinh buồng ngủ hai lần một ngày .	CC		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.	ĐC		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc khi có khách mới.	CC		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần.	ĐC, CC		
- Đặt hoa quả tươi khi có khách.	CC		
- Một loại tạp chí.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm :</b>			
- Nhân viên trực bảo vệ 24/24 h.	ĐC		
- Nhân viên trực bảo vệ và trực buồng 24/24 h.	CC		
<b>3.2 Phục vụ ăn uống</b> (áp dụng đối với cụm biệt thự du lịch)			
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.	ĐC		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h.	CC		
- Một nhà hàng có quầy bar phục vụ món ăn, đồ uống để chế biến.	ĐC, CC		
- Một nhà hàng phục vụ món ăn cao cấp và món ăn đặc sản.	CC		
- Một quầy bar phục vụ đồ uống cao cấp .	CC		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch hạng cao cấp có từ 30 biệt thự trở lên, thêm :</b>			
- Một nhà hàng ăn đặc sản (*).	CC		
- Một quầy bar rượu (*).	CC		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn (*).	CC		
<b>3.3 Dịch vụ khác</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Giặt là.	ĐC, CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm:</b>			
- Đón tiếp khách 24/24 h.	ĐC, CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Giữ tiền, đồ vật quý của khách.	ĐC, CC		
- Điện thoại .	ĐC, CC		
- Internet .	ĐC, CC		
- Đánh thức khách.	ĐC, CC		
- Chuyển hành lý cho khách.	ĐC, CC		
- Phòng tập thể hình.	CC		
- Thẻ thao, giải trí.	CC		
- Cho thuê dụng cụ thể thao, giải trí.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch hạng cao cấp có từ 30 biệt thự trở lên, thêm :</b>			
- Bể bơi (*).	CC		
- Dịch vụ vận chuyển khách, đại lý du lịch (*).	CC		
- Chăm sóc sức khỏe (*).	CC		
- Chăm sóc sắc đẹp (*).	CC		
- Một phòng hội thảo 50 ghế và trang thiết bị phục vụ hội thảo (*).	CC		
- Cửa hàng mua sắm (*).	CC		
- Sân tennis (*).	CC		
- Dịch vụ phục vụ buồng cho người khuyết tật (*).	CC		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>			
Nhân viên phục vụ (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch).			
- Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ do cơ sở có thẩm quyền cấp).	ĐC		
- Nhân viên phục vụ: + 50% tốt nghiệp trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCB, nếu tốt nghiệp trung cấp ngành khác phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ; + 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	CC		
- Giao tiếp cơ bản một ngoại ngữ.	ĐC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch:</b>			
<b>Người quản lý:</b>			
- 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, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB.	ĐC		
- Tốt nghiệp cao đẳng hoặc đại học ngành khách sạn, nếu tốt nghiệp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB.	CC		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề quản lý lưu trú.	ĐC		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	CC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	CC		
<b>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</b>			
- Tốt nghiệp sơ cấp du lịch nghề tương ứng, nếu tốt nghiệp sơ cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hoặc có chứng chỉ của VTCB.	ĐC		
- Tốt nghiệp trung cấp du lịch nghề tương ứng, nếu tốt nghiệp	CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
trung cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hoặc có chứng chỉ của VTCB.			
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	CC		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	ĐC		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	CC		
- Trưởng bộ phận lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.	ĐC		
- 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.	CC		
<i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách ở các bộ phận:</i>			
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ sử dụng được vi tính văn phòng.	ĐC		
- Nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ sử dụng tốt vi tính văn phòng.	CC		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ thông thạo một ngoại ngữ.	CC		
<b>4.2 Trang phục</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Mặc trang phục đúng quy định.	ĐC, CC		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	ĐC, CC		
- Thuận tiện, kiểu dáng đẹp.	CC		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.	ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm:</b>			
- Có kế hoạch và biện pháp bảo vệ môi trường.	CC		
- Có cán bộ kiêm nhiệm về quản lý bảo vệ môi trường.	CC		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	CC		
<b>CHÚ THÍCH:</b> ĐC: Biệt thự du lịch đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch CC: Biệt thự du lịch đạt hạng cao cấp (* ) Chấm điểm thêm			

## Biểu đánh giá xếp hạng căn hộ du lịch

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Vị trí thuận lợi.	1, 2		
- Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	3		
- Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	4, 5		
- Môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh.	1, 2, 3		
- Môi trường, cảnh quan sạch, đẹp.	4, 5		
<b>1.2 Kiến trúc</b>			
- 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		
- Có đường cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ.	3, 4, 5		
- Có đường cho xe lăn của người khuyết tật trong khuôn viên khu căn hộ du lịch.	3, 4, 5		
- Có căn hộ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	4, 5		
<b>1.3 Sàn đón tiếp</b>			
- Diện tích 10 m <sup>2</sup> .	1		
- Diện tích 15 m <sup>2</sup> .	2		
- Diện tích 20 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh.	3		
- Diện tích 40 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	5		
<b>1.4 Khu vực để xe cho khách</b>			
- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực căn hộ du lịch.	1		
- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 20% số căn hộ.	2		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 30 % số căn hộ.	3		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 40 % số căn hộ.	4		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 50 % số căn hộ.	5		
<b>1.5 Cảnh quan khu vực công cộng trong khu căn hộ du lịch</b>			
- 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		
<b>1.6 Các loại căn hộ và cơ cấu một căn hộ</b>			
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	1		
- Căn hộ một buồng ngủ một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn. - Căn hộ hai buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	2		
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn. - Căn hộ hai buồng ngủ, hai phòng vệ sinh, có không gian	3		

chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.			
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.	4		
- Căn hộ hai buồng ngủ, hai phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
- Căn hộ ba buồng ngủ, ba phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.	5		
- Căn hộ hai buồng ngủ, hai phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
- Căn hộ ba buồng ngủ, ba phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
- Căn hộ bốn buồng ngủ, bốn phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
<b>1.7 Diện tích các khu vực trong một căn hộ</b>			
<b>1.7.1 Buồng ngủ</b>			
- Buồng một giường đơn 9 m <sup>2</sup> .	1		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 12 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 12 m <sup>2</sup> .	2		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 14 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 14 m <sup>2</sup> .	3		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 18 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 16 m <sup>2</sup> .	4		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 18 m <sup>2</sup> .	5		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 26 m <sup>2</sup> .			
<b>1.7.2 Phòng vệ sinh (đối với buồng ngủ)</b>			
3 m <sup>2</sup>	1, 2		
4 m <sup>2</sup>	3		
5 m <sup>2</sup>	4		
6 m <sup>2</sup>	5		
<b>1.7.3 Khu vực tiếp khách, khu vực chế biến món ăn, bàn ăn</b>			
- Khu vực tiếp khách chung với khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
+ 28 m <sup>2</sup>	1		
+ 32 m <sup>2</sup>	2		
+ 35 m <sup>2</sup>	3		
- Khu vực tiếp khách			
+ 40 m <sup>2</sup>	4		
+ 45 m <sup>2</sup>	5		
- Khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
+ 10 m <sup>2</sup>	4		
+ 15 m <sup>2</sup>	5		
<b>1.7.4 Phòng đệm</b>			
2 m <sup>2</sup>	4		
3 m <sup>2</sup>	5		
<b>1.8 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch</b>	(*)		
- Một quầy bar.	2		
- Có phòng vệ sinh.			
- Một nhà hàng có quầy bar.	3		
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
- Một nhà hàng.	4		

- Một quầy bar.			
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
- Một nhà hàng Âu.	5		
- Một nhà hàng Á.			
- Một quầy bar.			
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
<b>1.9 Phòng hội thảo, phòng họp</b>	(*)		
- Một phòng họp.	4		
- Một phòng hội thảo.	5		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí</b>	(*)		
- Có chất lượng, 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		
- Sang trọng, trang trí nghệ thuật.	5		
<b>2.2 Sảnh đón tiếp</b>			
- Bộ salon.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi.	3, 4, 5		
- Máy tính nối mạng internet	4, 5		
- Giá để báo, tạp chí.	4, 5		
- Hệ thống âm thanh nhạc nền.	5		
<b>2.3 Buồng ngủ, khu vực tiếp khách, phòng vệ sinh, khu vực chế biến món ăn và phòng đệm trong căn hộ</b>			
<b>2.3.1 Buồng ngủ</b>			
- 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		
- Giường đơn 1, 2 m x 2 m; giường đôi 1,8 m x 2 m.	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		
- Bàn, ghế uống nước.	5		
- Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ hai lớp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lớp chắn sáng cho rèm cửa sổ.	3, 4, 5		
- Tivi (cho buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi).	1, 2, 3		
- Tivi (cho các buồng ngủ).	4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ (trừ những vùng khí hậu ôn đới).	1, 2, 3, 4, 5		
- Mini bar.	5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Kết an toàn cho 30% số căn hộ.	1		
- Kết an toàn cho 50% số căn hộ.	2		
- Kết an toàn cho 80% số căn hộ.	3		
- Kết an toàn cho 100% số căn hộ.	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		

- Bàn 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		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Bàn là và cầu là.	3, 4, 5		
<b>2.3.2 Khu vực tiếp khách</b>			
- Bộ salon.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn ở khu vực bộ sa lon.	4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bộ ấm chén uống trà.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc, cốc thủy tinh, tách uống cà phê.	1, 2, 3, 4, 5		
- Trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	3, 4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây.	4, 5		
- Hộp giấy ăn.	4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Gương soi cả người.	4, 5		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Internet.	1, 2, 3		
- Wifi.	4, 5		
- Sọt đựng rác.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.3.3 Phòng vệ sinh</b>			
- 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.	1, 2, 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		
- Cốc thủy tinh.	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		
- 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.	1, 2, 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		
- Điện thoại.	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 tăm.	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc.	3, 4, 5		
- Túi đựng băng vệ sinh.	4, 5		
- Áo choàng sau tắm.	4, 5		
- Máy giặt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy quần áo.	4, 5		
- Cân sức khỏe.	5		
<b>2.3.4 Khu vực chế biến món ăn</b>			
- 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 ngồi ăn.	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 tẩy rửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị hút mùi	4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình chữa cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn tích điện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị chắn lọc mỡ, rác.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lò vi sóng.	3, 4, 5		
- Lò nướng.	4, 5		
- Lò nướng bánh mì.	5		
- Máy rửa bát.	5		
- Máy pha cà phê.	5		
- Điều hòa nhiệt độ.	4, 5		
<b>2.3.5 Phòng đệm (hoặc khu vực cửa ra vào đối với hạng 1 sao, 2 sao và 3 sao)</b>			
- Cửa ra vào căn hộ có chốt an toàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn trên cửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ thoát hiểm ngay sau cửa ra vào.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ khóa từ.	4, 5		
- Tủ giày.	4, 5		
- Ghế băng nhỏ để ngồi đi và tháo giày.	4, 5		
- Tủ áo khoác nhỏ.	5		
<b>2.4 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch</b>			
- 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		
- Tủ lưu mẫu thức 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 món ăn.	3, 4, 5		
- Chậu rửa.	2		
- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.	3, 4, 5		
- Hệ thống bếp nấu.	3, 4, 5		
- Bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn, mặt bàn 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		
- Lò vi sóng.	4, 5		
- Lò nướng.	4, 5		
- Lò nướng bánh mì.	5		

- Tủ lạnh.	2, 3, 4, 5		
- Tủ đông.	5		
- Máy rửa bát.	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		
- Thiết bị thông gió.	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị hút mùi.	3, 4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ cho nhà hàng, bar.	3, 4, 5		
<b>2.5 Thang máy</b>	(*)		
- Từ bốn tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy.	1, 2		
- 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 khuyết tật đi bằng xe lăn.	4, 5		
- Thang máy có sức chứa trên 10 người.	5		
- Thang máy tốc độ cao.	5		
<b>2.6 Hệ thống điện</b>	(*)		
- 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		
<b>2.7 Hệ thống nước</b>	(*)		
- 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 và hệ thống nước thải đảm bảo vệ sinh môi trường.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.8 Hệ thống thông gió, điều hòa nhiệt độ ở các khu vực</b>			
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	3		
- Điều hòa nhiệt độ hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	4		
- Điều hòa nhiệt độ trung tâm hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	5		
<b>2.9 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc</b>			
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ và hoạt động tốt.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>3.2 Phục vụ buồng ngủ</b>			
- 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		
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>			
- 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 uống từ 8h đến 22h.	2		
- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 22h.	3		

- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 24h.	4, 5		
- Dịch vụ ăn sáng tự chọn.	4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	4, 5		
- Có nhân viên trực phục vụ ăn uống 24/24 giờ.	5		
<b>3.4 Dịch vụ khác</b>	(*)		
- 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		
- Báo thức khách.	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
- Phòng tập thể thao.	3		
- Phòng tập thể thao (có thêm khu hỗ trợ: phòng thay đồ, phòng tắm).	4		
- Phòng tập thể thao (có thêm khu hỗ trợ: phòng thay đồ, phòng tắm, phòng xông hơi).	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.	1, 2		
- Có wifi ở các khu vực dịch vụ.	3, 4, 5		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>	(*)		
<i>Người quản lý chung:</i>			
- Qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường.	1		
- Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành 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		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, 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 chuyên ngành 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		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	1, 2		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	4		

- Năm năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	4		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	5		
<i>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</i>			
- Tốt nghiệp trung cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> , 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 <sup>(1)</sup> , nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.	4, 5		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3, 4, 5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<i>Trưởng bộ phận lễ tân:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	4, 5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<i>Nhân viên phục vụ:</i>			
- 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 <sup>(1)</sup> . - 80 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	2		
- 50 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> . - 50 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	3		
- 70 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> . - 30 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	4, 5		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.			
<i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ A hoặc tương đương.	1, 2		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3, 4, 5		
<i>Nhân viên lễ tân:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	1, 2		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	4, 5		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.	1, 2		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<b>4.2 Chất lượng phục vụ</b>	(*)		
- 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 phục vụ.	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo.	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình chu đáo.	5		
<b>4.3 Trang phục</b>	(*)		
- Mặc đồng phục đúng quy định.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	1, 2, 3, 4, 5		
	3, 4, 5		
- Thuận tiện, kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	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		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm</b>			
<b>5.1 Bảo vệ môi trường</b>	(*)		
- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường.	1, 2, 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 chất thải.	3, 4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh <sup>(2)</sup> .	5		
<b>5.2 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm</b>	(*)		
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ của cơ quan có thẩm quyền.	1		
- 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.	2, 3, 4, 5		
- Hệ thống camera.	4, 5		
<b>CHÚ THÍCH:</b>			
(*) Các tiêu chí bắt buộc phải có.			
(1) VTCB: Viết tắt tên tiếng Anh (Vietnam Tourism 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.			

## Biểu đánh giá bãi cắm trại du lịch

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, diện tích và tổ chức không gian</b>		
<b>1.1 Vị trí</b>		
- Ở nơi có cảnh quan thiên nhiên đẹp.		
- Giao thông thuận tiện.		
- Môi trường sạch.		
- Môi trường an toàn: + Không ở khu vực có thể xảy ra lở đất, lũ quét, úng ngập hoặc các dòng chảy tự nhiên; + Cách bờ biển 100 m; + Cách đường cao tốc, đường quốc lộ, đường sắt 50 m.		
<b>1.2 Tổ chức không gian, các phân khu chức năng</b>		
- Diện tích bãi cắm trại tối thiểu 1 ha.		
- Khu vực dành cho các dịch vụ, hoạt động giải trí, thể thao ngoài trời, không quá 15% diện tích bãi cắm trại.		
- Diện tích cây xanh không dưới 60% diện tích bãi cắm trại.		
- Có ranh giới bằng hàng rào tự nhiên hoặc nhân tạo với khu vực bên ngoài.		
- Cổng ra vào bố trí thuận tiện, có ba-ri-e chắn tại lối vào cho xe cơ giới.		
- Các phân khu chức năng của bãi cắm trại được bố trí hợp lý, thuận tiện.		
- Lối vào các đơn vị trại phải thông với đường giao thông chính của bãi cắm trại.		
- Các công trình xây dựng cách hàng rào của bãi cắm trại 5 m.		
- Có nhà hàng, bar, bếp.		
- Khu giặt là.		
- Nơi để xe cho 100% khách.		
- Phòng làm việc cho nhân viên.		
- Phòng tắm, vệ sinh cho nhân viên.		
- Diện tích một đơn vị trại (chấm điểm đối với từng chỉ tiêu tương ứng). + Lều du lịch cho hai người 25 m <sup>2</sup> ; + Phòng ngủ di động cho bốn người 60 m <sup>2</sup> ; + Phòng ngủ trong nhà xây cố định: phòng một giường đơn 8 m <sup>2</sup> , một giường đôi 10 m <sup>2</sup> , tầng 4 m <sup>2</sup> khi thêm một giường.		
- Khoảng cách giữa các nhà xây cố định 3 m.		
- Số lượng phòng ngủ trong nhà xây cố định không quá 20% tổng số đơn vị trại.		
- Đường giao thông nội bộ đến được tất cả các phân khu chức năng: chiều rộng đường hai chiều cho xe cơ giới rộng 5 m, đường đi bộ hai bên rộng 1 m.		
<b>1.3 Khu vệ sinh công cộng</b>		
- Khu phòng tắm, phòng vệ sinh công cộng cho nam và nữ riêng cách khu lưu trú không quá 100 m.		
- Một phòng tắm nam, một phòng tắm nữ cho 20 đơn vị trại.		
- Một phòng vệ sinh nam, một phòng vệ sinh nữ cho 20 đơn vị trại.		
- Một chậu rửa mặt có gương soi và vòi nước cho 5 đơn vị trại.		
- Khoảng 100 đơn vị trại có một phòng vệ sinh, chậu rửa cho người khuyết tật và một phòng vệ sinh và chậu rửa cho trẻ em.		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>2.1 Yêu cầu chung</b>		
- Bảng tên, biển hạng đặt ở vị trí dễ thấy và chiếu sáng ban đêm.		
- Có sơ đồ, biển chỉ dẫn các khu vực, dịch vụ, đường giao thông nội bộ.		
- Cung cấp đầy đủ nước sạch, nước cho chữa cháy 24/24 h.		
- Dự trữ nước sạch tối thiểu ba ngày.		
- Hệ thống thoát nước thải, nước mưa đảm bảo vệ sinh môi trường.		
- Cung cấp điện 24/24 h.		
- Đèn hướng dẫn và biển báo thoát hiểm ở các khu vực dịch vụ.		
- Đèn chiếu sáng ở các khu vực công cộng, dịch vụ, và đường đi.		
- Có máy phát điện.		
- Phương tiện thông tin liên lạc: điện thoại, fax.		
<b>2.2 Sảnh, lễ tân</b>		
- Khu vực đón tiếp bài trí hợp lý, hài hoà.		
- Quầy lễ tân, sổ theo dõi khách, máy vi tính.		
- Bàn ghế tiếp khách.		
- Đèn điện.		
- Quạt điện.		
- Thiết bị thông gió.		
- Bảng thông tin.		
- Điện thoại.		
- Két an toàn hoặc tủ nhiều ngăn cho khách sử dụng (mỗi ngăn có chìa khoá riêng).		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng gồm: Bàn cầu, chậu rửa mặt có gương soi, vòi nước, xà phòng, giấy vệ sinh, thùng rác có nắp.		
<b>2.3 Khu vực lều trại</b>		
- Dụng cụ, trang thiết bị để dựng lều trại.		
- Đệm có ga bọc hoặc chiếu; chăn, gối có vỏ bọc.		
- Đèn điện.		
- Quạt điện.		
- Ổ cắm điện, dây điện đảm bảo chống được nước mưa.		
- Đèn ắc quy hoặc đèn lưu điện.		
- Thùng rác có nắp.		
- Vật dụng cho mỗi khách gồm: khăn mặt, khăn tắm, xà phòng, dầu gội đầu, bàn chải, kem đánh răng.		
<b>2.4 Khu phòng ngủ di động (caravan)</b>		
- Bình nước lọc, cốc uống nước, móc treo quần áo.		
- Ổ cắm điện đảm bảo chống được nước.		
- Vòi nước.		
- Thùng rác có nắp.		
- Vật dụng cho mỗi khách gồm: khăn mặt, khăn tắm, xà phòng, dầu gội đầu, bàn chải, kem đánh răng.		
<b>2.5 Phòng ngủ trong nhà xây cố định</b>		
- Giường đơn 0,9 m X 2 m.		
- Giường đôi 1,5 m X 2 m.		
- Gối có vỏ bọc, chăn, đệm có ga bọc.		
- Móc treo quần áo.		
- Bình nước lọc, cốc uống nước.		
- Hướng dẫn thoát hiểm.		
- Dép đi trong phòng.		
- Vật dụng cho mỗi khách gồm: khăn mặt, khăn tắm, xà phòng, dầu gội đầu, bàn chải, kem đánh răng.		
<b>2.6 Phòng tắm công cộng</b>		
- Vòi tắm.		
- Bình đun nước nóng.		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
- Giá để khăn các loại.		
- Móc treo quần áo.		
- Ổ cắm điện an toàn.		
<b>2.7 Phòng vệ sinh công cộng</b>		
- Bàn cầu.		
- Vòi nước.		
- Móc treo.		
- Xà phòng.		
- Giấy vệ sinh.		
- Thùng rác có nắp.		
<b>2.8 Phòng ăn, quầy bar, bếp</b>		
- Bàn, ghế.		
- Dụng cụ phục vụ ăn uống.		
- Giá để dụng cụ chế biến và phục vụ ăn uống.		
- Bếp: bàn sơ chế, bếp nấu và dụng cụ chế biến món ăn.		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống.		
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm.		
- Mặt bàn sơ chế, chế biến và soạn chia thức ăn bằng vật liệu không thấm nước.		
- Thùng rác có nắp.		
- Thiết bị thông gió, hút mùi.		
- Tường lát gạch men cao 2 m.		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.		
- Trang thiết bị bảo vệ chống xâm hại của côn trùng, động vật gây hại.		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.		
- Trang thiết bị chắn lọc rác, mỡ.		
<b>2.9 Trang thiết bị khác</b>		
- Máy giặt, bàn là và cầu là (cho thuê).		
- Dụng cụ và trang thiết bị thể thao.		
- Tủ thuốc có một số thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>		
<b>3.1 Đón tiếp khách</b>		
- Lễ tân và bảo vệ trực 24/24 h.		
<b>3.2 Phục vụ lưu trú</b>		
- Cung cấp dịch vụ dọn dẹp, giặt, thay ga, gối và các dụng cụ, trang thiết bị cần thiết cho lưu trú du lịch từ 6 h đến 20 h.		
- Vệ sinh hàng ngày		
- Thay ga, bọc đệm, vỏ chăn, vỏ gối, chiếu ba ngày/lần hoặc khi có khách mới.		
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.		
- Phục vụ món ăn, đồ uống dễ chế biến		
<b>3.4 Thể thao, giải trí</b>		
- Có hoạt động và cho thuê dụng cụ thể thao, giải trí.		
<b>3.5 Dịch vụ khác</b>		
- Trông giữ xe.		
- Nhận giữ tiền và đồ vật quý của khách.		
- Điện thoại.		
- Fax.		
- Dịch vụ cứu hộ đối với bãi cắm trại có thể thao nước.		
- Bán hàng tạp phẩm và hàng lưu niệm.		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>		
<b>4.1 Người quản lý</b>		



Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
- Qua lớp tập huấn về 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 (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ chuyên ngành du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).		
- Một năm kinh nghiệm trong ngành du lịch.		
<b>4.2 Nhân viên phục vụ</b>		
- 100% nhân viên trực tiếp phục vụ khách được tập huấn nghiệp vụ.		
- Trưởng lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ.		
- Trưởng các bộ phận dịch vụ giao tiếp cơ bản một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.		
<b>4.3 Sức khỏe</b>		
- 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).		
<b>4.4 Trang phục</b>		
- Mặc trang phục đúng quy định, đeo phù hiệu tên trên áo.		
<b>4.5 Chất lượng phục vụ</b>		
- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.		
- Thái độ thân thiện.		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng cháy chữa cháy và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>		
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.		

## Biểu đánh giá nhà nghỉ đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, thiết kế kiến trúc</b>		
<b>1.1 Vị trí</b>		
- Thuận tiện, dễ tiếp cận.		
- Môi trường, cảnh quan sạch đẹp.		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b>		
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.		
- Hợp lý, trang trí hài hòa.		
- Ánh sáng và chiếu sáng tốt.		
- Vật liệu xây dựng tốt.		
- Công trình xây dựng vững chắc.		
- Thông thoáng.		
<b>1.2.1 Sảnh đón tiếp</b>		
- Diện tích 10 m <sup>2</sup> .		
- Diện tích 15 m <sup>2</sup> .		
- Phòng vệ sinh 2 m <sup>2</sup> .		
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup> (*).		
<b>1.2.2 Không gian xanh</b>		
- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.		
<b>1.2.3 Nơi để xe</b>		
- Có nơi để xe cho khách.		
<b>1.2.4 Nhà hàng, bar</b>		
- Có diện tích phục vụ ăn uống(*).		
<b>1.2.5 Bếp</b>		
- Có diện tích phục vụ chế biến món ăn, đồ uống (*).		
<b>1.2.6 Khu vực dành cho nhân viên</b>		
- Phòng thay quần áo (*).		
- Phòng vệ sinh (*).		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>		
<b>2.1 Chất lượng</b>		
- Bài trí hợp lý.		
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.		
<b>2.2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>		
<b>2.2.1 Sảnh lễ tân</b>		
- Quầy lễ tân.		
- Điện thoại.		
- Sổ theo dõi khách và các khoản thu.		
- Bàn ghế tiếp khách.		
- Niêm yết dịch vụ và giá dịch vụ .		
- Két an toàn .		
- Tủ thuốc với một số thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.		
<b>2.2.2 Buồng/phòng ngủ và phòng vệ sinh</b>		
- Phòng ngủ một giường đơn 8 m <sup>2</sup> .		
- Phòng ngủ hai giường đơn hoặc một giường đôi 10 m <sup>2</sup> .		
- Phòng ngủ ba giường đơn 14 m <sup>2</sup> .		
- Phòng từ bốn giường trở lên, tăng 4 m <sup>2</sup> khi thêm một giường.		
- Phòng vệ sinh trong các buồng ngủ (30% số phòng ngủ có phòng vệ sinh riêng): 3 m <sup>2</sup> .		
- Phòng vệ sinh công cộng (năm khách/ một phòng vệ sinh): 4 m <sup>2</sup> .		
- Trang thiết bị nội thất buồng/phòng ngủ:		
+ Giường đơn: 0,9 m x 2 m, giường đôi: 1,6 m x 2 m;		
+ Đệm có ga bọc dày 10 cm;		
+ Gối có vỏ bọc, màn;		
+ Tủ đựng quần áo có ba mắc treo quần áo cho một khách;		
+ Giá để hành lý;		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
+ Rèm cửa sổ hai lớp;		
+ Điện thoại ;		
+ Đèn điện, quạt điện;		
+ Điều hòa không khí, tivi, tủ lạnh cho các buồng ngủ (chiếm 30% trong tổng số buồng/phòng);		
+ Bình nước lọc, cốc thủy tinh;		
+ Gạt tàn;		
+ Đèn phòng;		
+ Dép đi trong phòng;		
+ Sọt đựng rác;		
+ Chốt an toàn;		
+ Mắt nhìn trên cửa;		
+ Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm;		
+ Cập tài liệu gồm: hướng dẫn điện thoại và kênh tivi, giá dịch vụ, nội quy;		
+ Vật dụng cho một khách: khăn mặt, khăn tắm, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, dầu gội đầu, xà phòng.		
- Phòng vệ sinh:		
+ Bàn cầu, giấy vệ sinh;		
+ Chậu rửa mặt và gương soi;		
+ Vòi hoa sen;		
+ Đèn trên gương soi;		
+ Móc treo quần áo;		
+ Giá để khăn các loại;		
+ Thùng rác có nắp.		
<b>2.2.3 Nhà hàng ăn, uống</b>		
- Bàn ghế (*).		
- Dụng cụ phục vụ ăn uống (*).		
- Quạt điện (*).		
- Đèn điện (*).		
- Thiết bị thông gió (*).		
- Tủ lạnh (*).		
<b>2.2.4 Bếp</b>		
- Dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống đơn giản (*).		
- Thiết bị thông gió (*).		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh (*).		
- Tường phẳng ốp gạch men cao 2 m (*).		
- Tủ lạnh và trang thiết bị bảo quản thực phẩm (*).		
<b>2.2.5 Hệ thống điện</b>		
- Đèn tích điện.		
<b>2.2.6 Hệ thống nước</b>		
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy.		
<b>2.2.7 Thang máy</b>		
- Từ năm tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>		
<b>3.1 Lễ tân</b>		
- Đón tiếp khách 24/24 h.		
- Bảo vệ trực 24h/24 h.		
<b>3.2 Buồng hoặc phòng ngủ</b>		
- Vệ sinh buồng/ phòng ngủ một lần một ngày.		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.		
<b>3.3 Phục vụ ăn, uống</b>		
- Phục vụ ăn sáng (*).		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản (*).		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>3.4 Dịch vụ khác</b>		
- Điện thoại.		
- Fax.		
- Đánh thức khách.		
- Giặt là.		
- Giữ tiền và đồ vật quý.		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>		
<b>4.1 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ</b>		
- Người quản lý phải qua lớp bồi dưỡng về quản lý lưu trú, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.		
- Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ, trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp.		
<b>4.2 Chất lượng phục vụ</b>		
- Thái độ phục vụ tốt.		
- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.		
<b>4.3 Trang phục</b>		
- Mặc trang phục đúng quy định.		
- Có phù hiệu tên trên áo.		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>		
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.		
CHÚ THÍCH: (*): quy định thêm đối với nhà nghỉ du lịch có từ 10 phòng trở lên.		

## Biểu đánh giá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Yêu cầu chung</b>		
- Dễ tiếp cận, thuận tiện.		
- Đảm bảo an ninh, an toàn.		
- Xây dựng vững chắc.		
- Thông thoáng, ánh sáng và chiếu sáng tốt.		
- Có bảng tên đặt ở nơi dễ thấy.		
<b>2 Diện tích phòng ngủ</b>		
- 8 m <sup>2</sup> cho phòng đơn.		
- 10 m <sup>2</sup> cho phòng đôi.		
- Tăng diện tích 4 m <sup>2</sup> cho mỗi giường thêm.		
- Phòng vệ sinh và tắm chung diện tích 3 m <sup>2</sup> .		
<b>3 Trang thiết bị, tiện nghi</b>		
<b>3.1 Phòng ngủ</b>		
- Trang thiết bị chất lượng khá, hoạt động tốt.		
- Bài trí hợp lý.		
- Thông gió tốt.		
- Đèn điện, công tắc bố trí thuận tiện.		
- Quạt điện.		
- Cửa có chốt an toàn bên trong.		
- Giường hoặc đệm ngủ có kích thước tối thiểu 0,9 m x 2 m cho một người; 1,5 m x 2 m cho hai người.		
- Đệm dày 10 cm, có ga bọc, chất lượng tốt.		
- Chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.		
- Lưới chống muỗi hoặc màn.		
- Bình nước uống và một cốc thủy tinh cho mỗi khách.		
- Móc hoặc giá treo quần áo.		
- Thùng rác có nắp.		
- Vật dụng cho một khách gồm: khăn mặt, khăn tắm, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, dầu gội đầu, xà phòng.		
<b>3.2 Phòng vệ sinh và tắm chung</b>		
- Bình quân năm khách có một phòng vệ sinh và tắm chung.		
- Trang thiết bị chất lượng khá, hoạt động tốt.		
- Tường ốp gạch men 2 m.		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.		
- Đèn điện.		
- Quạt thông gió.		
- Ổ cắm điện an toàn.		
- Chậu rửa mặt.		
- Gương soi.		
- Vòi nước.		
- Nước nóng.		
- Xà phòng.		
- Vòi tắm hoa sen.		
- Móc treo quần áo hoặc khăn các loại.		
- Bàn cầu.		
- Giấy vệ sinh.		
- Thùng rác có nắp.		
<b>4 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>		
<b>4.1 Dịch vụ</b>		
- Bảng niêm yết thông tin về giá buồng, giá dịch vụ (nếu có).		
- Bảng niêm yết nội quy.		
- Có tủ nhiều ngăn cho khách sử dụng, mỗi ngăn một chìa khoá.		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
- Cung cấp thông tin cần thiết cho khách.		
<b>4.2 Mức độ phục vụ</b>		
- Thay ga bọc đệm, bọc chăn, vỏ gối 3 ngày 1 lần hoặc khi có khách mới.		
- Cung cấp đủ nước sạch 24/24 h.		
<b>5 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>		
- Người quản lý phải qua lớp tập huấn về quản lý lưu trú du lịch, trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ chuyên ngành du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.		
- Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp.		
<b>6 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng cháy chữa cháy và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm</b>		
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.		

**DANH SÁCH NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ  
TRONG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức danh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghệ thuật	Ngoại ngữ (*)
1								
2								
...								

Ghi chú:

Ngoại ngữ (\*) kê khai như sau:

A (tiếng Anh); P (tiếng Pháp); T (tiếng Trung Quốc); K (ngoại ngữ khác)

GTCB: giao tiếp cơ bản (tương đương bằng A, B)

GTT: giao tiếp tốt (tương đương bằng C)

TT: thông thạo (tương đương bằng đại học)

*Ví dụ:*

TT (A, P): thông thạo tiếng Anh, tiếng Pháp

GTT (T): giao tiếp tốt tiếng Trung Quốc

GTCB (K): giao tiếp cơ bản ngoại ngữ khác

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- Lưu:.....

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

**13. Đăng ký lại hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch cho biệt thự du lịch, căn hộ du lịch, bãi cắm trại du lịch, nhà nghỉ du lịch, nhà có phòng cho khách du lịch thuê, cơ sở lưu trú du lịch khác.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch, nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội, nhận phiếu biên nhận có hạn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo hạn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng lại cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Bản sao có giá trị pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh doanh nghiệp/ giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch, quyết định thành lập doanh nghiệp (nếu có thay đổi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/ giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch đối với người quản lý</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (đối với cơ sở lưu trú du lịch có cung cấp dịch vụ ăn uống).</li> </ul> </li> </ul> <p>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ</p>
Thời hạn giải quyết	20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	1.000.000 đồng/lần/cơ sở.
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	- Đơn đề nghị xếp hạng lại cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).</li> </ul>
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11 ngày 29/6/2006.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ về việc Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 15/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 07/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL và Thông tư số 05/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> <li>- Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHHCN ngày 04/5/2009 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan.</li> <li>- Quyết định số 3770/QĐ-BKHHCN ngày 31/12/2014 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN 7798:2014 về xếp hạng căn hộ du lịch</li> </ul>

TÊN DOANH NGHIỆP  
TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ....., tháng ..... năm .....

## ĐƠN ĐỀ NGHỊ XẾP HẠNG LẠI CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

Thực hiện Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chí xếp hạng các loại cơ sở lưu trú du lịch, chúng tôi làm đơn này đề nghị (\*)..... xem xét, xếp hạng lại cho cơ sở lưu trú du lịch.

### 1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:                      Fax:
- Email:                              Website:
- Thời Điểm bắt đầu kinh doanh:
- Loại, hạng đã được công nhận: ..... theo Quyết định số:.....  
ngày...../...../.....

### 2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:
- Tổng vốn đầu tư nâng cấp:
- Tổng diện tích mặt bằng (m<sup>2</sup>):
- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m<sup>2</sup>):
- Tổng số buồng:                      Công suất buồng bình quân (%):

STT	Loại buồng	Số lượng buồng	Giá buồng	
			VND	USD
1				
2				
...				

- Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:

.....

### 3. Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Tổng số:

Trong đó:

Trực tiếp:

Lễ tân:

Bếp:

Gián tiếp:

Buồng:

Khác:

Ban giám đốc:

Bàn, bar:

- Trình độ:

Trên đại học:

Đại học:

Cao đẳng:

Trung cấp:

Sơ cấp:

THPT:

- Được đào tạo nghiệp vụ (%):

- Ngoại ngữ (%):

- Hạng đề nghị:

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định./.

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Ghi chú: (\*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng.

## Biểu đánh giá xếp hạng biệt thự du lịch

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Thuận lợi, dễ tiếp cận.	ĐC, CC		
- Môi trường vệ sinh an toàn.	ĐC, CC		
- Môi trường cảnh quan sạch đẹp.	CC		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.	ĐC, CC		
- Kiến trúc hợp lý, thuận tiện.	ĐC, CC		
- Kiến trúc độc đáo, sang trọng, thẩm mỹ.	CC		
- Trang trí nội thất hài hoà.	ĐC, CC		
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.	ĐC, CC		
- Có khuôn viên độc lập.	ĐC, CC		
- Cây xanh đặt ở nơi công cộng.	ĐC, CC		
- Sân vườn, cây xanh.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự, thêm:</b>			
- Công, đường chung cho phương tiện giao thông và người đi bộ.	ĐC, CC		
- Công, đường riêng cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ.	CC		
- Đường cho xe lăn của người khuyết tật.	ĐC, CC		
- Có nơi để xe trong khuôn viên cụm biệt thự đảm bảo cho 40% số biệt thự.	ĐC		
- Có nơi để xe trong khuôn viên cụm biệt thự đảm bảo cho 60% số biệt thự.	CC		
<b>1.3 Sân lễ tân</b> (Áp dụng đối với cụm biệt thự du lịch)			
- Diện tích 20 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Diện tích 30 m <sup>2</sup> .	CC		
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Phòng vệ sinh nam và phòng vệ sinh nữ riêng, mỗi phòng 4 m <sup>2</sup> .	CC		
<b>1.4 Tổ chức không gia trong một biệt thự</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Ba buồng ngủ.	ĐC, CC		
- Hai phòng vệ sinh.	ĐC		
- Ba phòng vệ sinh.	CC		
- Một phòng khách (có bếp và phòng ăn chung).	ĐC		
- Một phòng khách.	CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Một phòng bếp và phòng ăn chung.	CC		
- Nơi để xe (gara ô tô).	ĐC,CC		
<b>1.5 Diện tích 1 biệt thự du lịch</b> (kể cả sân, vườn), (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
150 m <sup>2</sup>	ĐC		
200 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.1 Diện tích các khu vực</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
<b>1.5.2 Phòng ngủ</b>			
- Phòng một giường đơn 10 m <sup>2</sup> , phòng hai giường đơn hoặc một giường đôi 14 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Phòng một giường đơn 16 m <sup>2</sup> , phòng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m <sup>2</sup> .	CC		
<b>1.5.3 Phòng vệ sinh</b>			
3 m <sup>2</sup>	ĐC		
5 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.6 Phòng khách</b>			
30 m <sup>2</sup> (phòng khách chung với bếp)	ĐC		
30 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.7 Bếp chung với phòng ăn</b>			
20 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.8 Nơi để xe (gara ô tô)</b>			
15 m <sup>2</sup>	ĐC		
18 m <sup>2</sup>	CC		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.	ĐC		
- Chất lượng cao cấp, hoạt động tốt.	CC		
- Bài trí hợp lý, hài hòa.	ĐC, CC		
- Trang trí đẹp, đồng bộ.	CC		
<b>2.2 Phòng ngủ</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Giường đơn 0,9 m x 2 m, giường đôi 1,5 m x 2 m.	ĐC		
- Giường đơn 1,2 m x 2 m, giường đôi 1,6 m x 2 m .	CC		
- Tủ đầu giường.	ĐC, CC		
- Tủ đựng quần áo có móc treo bên trong.	ĐC, CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Giá để hành lý.	ĐC, CC		
- Bàn ghế làm việc có gương soi, đèn bàn.	ĐC, CC		
- Mắt nhìn trên cửa và chốt an toàn.	ĐC, CC		
- Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.	ĐC, CC		
- Rèm cửa sổ hai lớp.	ĐC		
- Rèm cửa sổ ba lớp (thêm lớp chắn sáng).	CC		
- Điều hòa không khí (trừ những vùng khí hậu ôn đới).	ĐC, CC		
- Điện thoại.	ĐC, CC		
- Tivi.	CC		
- Tủ lạnh 50l.	ĐC, CC		
- Đèn điện.	ĐC, CC		
- Ổ cắm điện.	ĐC, CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
- Thảm trải sàn chất lượng cao (không áp dụng đối với sàn gỗ).	CC		
- Túi kim chỉ.	CC		
- Bình nước lọc, cốc thủy tinh.	ĐC, CC		
- Dép đi trong phòng.	ĐC, CC		
- Sọt đựng rác.	ĐC, CC		
- Cặp tài liệu gồm: nội quy, hướng dẫn điện thoại, danh bạ điện thoại, kênh tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, bảng thông báo "Đề nghị không làm phiền" và "Đề nghị dọn phòng".	ĐC, CC		
- Giấy hoặc mút lau giày.	CC		
- Bàn chải quần áo.	CC		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	CC		
- Két an toàn.	CC		
- Một loại tạp chí.	CC		
<b>2.3 Phòng khách (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Bộ salon.	ĐC, CC		
- Tivi.	ĐC, CC		
- Điện thoại.	ĐC, CC		
- Sọt đựng rác.	ĐC, CC		
- Gạt tàn.	ĐC, CC		
- Ấm đun nước.	ĐC, CC		
- Bộ ấm chén.	ĐC, CC		
- Cốc thủy tinh, tách uống trà, cà phê.	ĐC, CC		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	ĐC, CC		
- Thảm trải sàn chất lượng cao.	CC		
- Lọ và hoa tươi.	CC		
- Đầu máy DVD.	CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
<b>2.4 Phòng vệ sinh (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Chậu rửa mặt có gương soi.	ĐC, CC		
- Bệ đặt chậu rửa mặt.	CC		
- Đèn trên gương soi.	ĐC, CC		
- Đèn trần.	CC		
- Máy sấy tóc.	CC		
- Dầu gội đầu và dầu xả.	ĐC, CC		
- Xà phòng.	ĐC, CC		
- Sữa tắm.	CC		
- Kem dưỡng da.	CC		
- Bàn chải đánh răng và kem đánh răng.	ĐC, CC		
- Băng tắm.	CC		
- Mũ chụp tóc.	CC		
- Khăn mặt.	ĐC, CC		
- Khăn tắm.	ĐC, CC		
- Khăn lau tay.	CC		
- Khăn chùi chân.	CC		
- Vòi hoa sen.	ĐC, CC		
- Bình nước nóng.	ĐC, CC		
- Giá để khăn các loại .	ĐC, CC		
- Móc treo quần áo.	ĐC, CC		
- Bàn cầu, giấy vệ sinh.	ĐC, CC		
- Thùng rác có nắp.	ĐC, CC		
- Ổ cắm điện.	ĐC, CC		
- Thiết bị thông gió.	ĐC, CC		
- Dao cạo râu.	CC		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	CC		
- Áo choàng sau tắm.	CC		
- Túi đựng đồ giặt là .	ĐC, CC		
- Túi đựng băng vệ sinh.	CC		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.	CC		
- Điện thoại nối với phòng khách và phòng ngủ.	CC		
<b>2.5 Phòng ăn và bếp (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Bếp có tủ lạnh 120l .	ĐC		
- Tủ lạnh 180l.	CC		
- Bếp nấu và dụng cụ chế biến món ăn.	ĐC, CC		
- Tủ đựng dụng cụ chế biến món ăn .	ĐC, CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Bàn ghế.	ĐC, CC		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống.	ĐC, CC		
- Chậu rửa, vòi nước, nước nóng .	ĐC, CC		
- Chất tẩy rửa và dụng cụ vệ sinh bếp .	ĐC, CC		
- Thiết bị thông gió.	ĐC, CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
- Thiết bị chắn lọc mỡ, rác.	ĐC, CC		
- Trà, cà phê, đường sữa túi nhỏ miễn phí.	CC		
- Lò nướng hoặc lò vi sóng.	CC		
- Máy giặt.	CC		
- Bàn là và cầu là.	CC		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>3.1 Buồng ngủ (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Vệ sinh buồng ngủ một lần một ngày.	ĐC		
- Vệ sinh buồng ngủ hai lần một ngày .	CC		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.	ĐC		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc khi có khách mới.	CC		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần.	ĐC, CC		
- Đặt hoa quả tươi khi có khách.	CC		
- Một loại tạp chí.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm :</b>			
- Nhân viên trực bảo vệ 24/24 h.	ĐC		
- Nhân viên trực bảo vệ và trực buồng 24/24 h.	CC		
<b>3.2 Phục vụ ăn uống (áp dụng đối với cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.	ĐC		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h.	CC		
- Một nhà hàng có quầy bar phục vụ món ăn, đồ uống dễ chế biến.	ĐC, CC		
- Một nhà hàng phục vụ món ăn cao cấp và món ăn đặc sản.	CC		
- Một quầy bar phục vụ đồ uống cao cấp .	CC		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch hạng cao cấp có từ 30 biệt thự trở lên, thêm :</b>			
- Một nhà hàng ăn đặc sản (*).	CC		
- Một quầy bar rượu (*).	CC		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn (*).	CC		
<b>3.3 Dịch vụ khác (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			



Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Giặt là.	ĐC, CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm:</b>			
- Đón tiếp khách 24/24 h.	ĐC, CC		
- Giữ tiền, đồ vật quý của khách.	ĐC, CC		
- Điện thoại .	ĐC, CC		
- Internet .	ĐC, CC		
- Đánh thức khách.	ĐC, CC		
- Chuyển hành lý cho khách.	ĐC, CC		
- Phòng tập thể hình.	CC		
- Thẻ thao, giải trí.	CC		
- Cho thuê dụng cụ thể thao, giải trí.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch hạng cao cấp có từ 30 biệt thự trở lên, thêm :</b>			
- Bể bơi (*).	CC		
- Dịch vụ vận chuyển khách, đại lý du lịch (*).	CC		
- Chăm sóc sức khỏe (*).	CC		
- Chăm sóc sắc đẹp (*).	CC		
- Một phòng hội thảo 50 ghế và trang thiết bị phục vụ hội thảo (*).	CC		
- Cửa hàng mua sắm (*).	CC		
- Sân tennis (*).	CC		
- Dịch vụ phục vụ bùong cho người khuyết tật (*).	CC		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>			
Nhân viên phục vụ (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch).			
- Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ do cơ sở có thẩm quyền cấp).	ĐC		
- Nhân viên phục vụ: + 50% tốt nghiệp trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCB, nếu tốt nghiệp trung cấp ngành khác phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ; + 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	CC		
- Giao tiếp cơ bản một ngoại ngữ.	ĐC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch:</b>			
<b>Người quản lý:</b>			
- 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,	ĐC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
phòng chống cháy nổ, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB.			
- Tốt nghiệp cao đẳng hoặc đại học ngành khách sạn, nếu tốt nghiệp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB.	CC		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề quản lý lưu trú.	ĐC		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	CC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	CC		
<i>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</i>			
- Tốt nghiệp sơ cấp du lịch nghề tương ứng, nếu tốt nghiệp sơ cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hoặc có chứng chỉ của VTCB.	ĐC		
- Tốt nghiệp trung cấp du lịch nghề tương ứng, nếu tốt nghiệp trung cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hoặc có chứng chỉ của VTCB.	CC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	CC		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	ĐC		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	CC		
- Trưởng bộ phận lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.	ĐC		
- 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.	CC		
<i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách ở các bộ phận:</i>			
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ sử dụng được vi tính văn phòng.	ĐC		
- Nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ sử dụng tốt vi tính văn phòng.	CC		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ thông thạo một ngoại ngữ.	CC		
<b>4.2 Trang phục</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Mặc trang phục đúng quy định.	ĐC, CC		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	ĐC, CC		
- Thuận tiện, kiểu dáng đẹp.	CC		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.	ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm:</b>			
- Có kế hoạch và biện pháp bảo vệ môi trường.	CC		
- Có cán bộ kiêm nhiệm về quản lý bảo vệ môi trường.	CC		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	CC		
<b>CHÚ THÍCH:</b> ĐC: Biệt thự du lịch đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch CC: Biệt thự du lịch đạt hạng cao cấp (*) Chấm điểm thêm			

## Biểu đánh giá xếp hạng căn hộ du lịch

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Vị trí thuận lợi.	1, 2		
- Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	3		
- Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	4, 5		
- Môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh.	1, 2, 3		
- Môi trường, cảnh quan sạch, đẹp.	4, 5		
<b>1.2 Kiến trúc</b>			
- 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		
- Có đường cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ.	3, 4, 5		
- Có đường cho xe lăn của người khuyết tật trong khuôn viên khu căn hộ du lịch.	3, 4, 5		
- Có căn hộ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	4, 5		
<b>1.3 Sảnh đón tiếp</b>			
- Diện tích 10 m <sup>2</sup> .	1		
- Diện tích 15 m <sup>2</sup> .	2		
- Diện tích 20 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh.	3		
- Diện tích 40 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	5		
<b>1.4 Khu vực để xe cho khách</b>			
- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực căn hộ du lịch.	1		
- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 20% số căn hộ.	2		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 30 % số căn hộ.	3		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 40 % số căn hộ.	4		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 50 % số căn hộ.	5		
<b>1.5 Cảnh quan khu vực công cộng trong khu căn hộ du lịch</b>			
- 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		



3 m <sup>2</sup>	1, 2		
4 m <sup>2</sup>	3		
5 m <sup>2</sup>	4		
6 m <sup>2</sup>	5		
1.7.3 Khu vực tiếp khách, khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
- Khu vực tiếp khách chung với khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
+ 28 m <sup>2</sup>	1		
+ 32 m <sup>2</sup>	2		
+ 35 m <sup>2</sup>	3		
- Khu vực tiếp khách			
+ 40 m <sup>2</sup>	4		
+ 45 m <sup>2</sup>	5		
- Khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
+ 10 m <sup>2</sup>	4		
+ 15 m <sup>2</sup>	5		
1.7.4 Phòng đệm			
2 m <sup>2</sup>	4		
3 m <sup>2</sup>	5		
1.8 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch	(*)		
- Một quầy bar.	2		
- Có phòng vệ sinh.			
- Một nhà hàng có quầy bar.	3		
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
- Một nhà hàng.	4		
- Một quầy bar.			
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
- Một nhà hàng Âu.	5		
- Một nhà hàng Á.			
- Một quầy bar.			
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
1.9 Phòng hội thảo, phòng họp	(*)		
- Một phòng họp.	4		
- Một phòng hội thảo.	5		
2 Trang thiết bị, tiện nghi			
2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí	(*)		
- Có chất lượng, 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		
- Sang trọng, trang trí nghệ thuật.	5		
2.2 Sảnh đón tiếp			
- Bộ salon.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi.	3, 4, 5		
- Máy tính nối mạng internet	4, 5		
- Giá để báo, tạp chí.	4, 5		
- Hệ thống âm thanh nhạc nền.	5		
2.3 Buồng ngủ, khu vực tiếp khách, phòng vệ sinh, khu vực chế biến món ăn và phòng đệm trong căn hộ			
2.3.1 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		
- Giường đơn 1, 2 m x 2 m; giường đôi 1,8 m x 2 m.	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		
- Bàn, ghế uống nước.	5		
- Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ hai lớp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lớp chắn sáng cho rèm cửa sổ.	3, 4, 5		
- Tivi (cho buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi).	1, 2, 3		
- Tivi (cho các buồng ngủ).	4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ (trừ những vùng khí hậu ôn đới).	1, 2, 3, 4, 5		
- Mini bar.	5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Kết an toàn cho 30% số căn hộ.	1		
- Kết an toàn cho 50% số căn hộ.	2		
- Kết an toàn cho 80% số căn hộ.	3		
- Kết an toàn cho 100% số căn hộ.	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		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Bàn là và cầu là.	3, 4, 5		
2.3.2 Khu vực tiếp khách			
- Bộ salon.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn ở khu vực bộ sa lon.	4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bộ ấm chén uống trà.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc, cốc thủy tinh, tách uống cà phê.	1, 2, 3, 4, 5		
- Trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	3, 4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây.	4, 5		
- Hộp giấy ăn.	4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Gương soi cả người.	4, 5		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Internet.	1, 2, 3		
- Wifi.	4, 5		
- Sọt đựng rác.	1, 2, 3, 4, 5		
2.3.3 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.	1, 2, 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		
- Cốc thủy tinh.	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		
- 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.	1, 2, 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		
- Điện thoại.	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.	4, 5		
- Áo choàng sau tắm.	4, 5		
- Máy giặt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy quần áo.	4, 5		
- Cân sức khỏe.	5		
2.3.4 Khu vực chế biến món ăn			
- 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 ngồi ăn.	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 tẩy rửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió.	1, 2, 3, 4, 5		

- Thiết bị hút mùi	4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình chữa cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn tích điện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị chắn lọc mỡ, rác.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lò vi sóng.	3, 4, 5		
- Lò nướng.	4, 5		
- Lò nướng bánh mì.	5		
- Máy rửa bát.	5		
- Máy pha cà phê.	5		
- Điều hòa nhiệt độ.	4, 5		
2.3.5 Phòng đệm (hoặc khu vực cửa ra vào đối với hạng 1 sao, 2 sao và 3 sao)			
- Cửa ra vào căn hộ có chốt an toàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn trên cửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ thoát hiểm ngay sau cửa ra vào.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ khóa từ.	4, 5		
- Tủ giấy.	4, 5		
- Ghế băng nhỏ để ngồi đi và tháo giày.	4, 5		
- Tủ áo khoác nhỏ.	5		
2.4 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch			
- 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		
- Tủ lưu mẫu thức 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 món ăn.	3, 4, 5		
- Chậu rửa.	2		
- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.	3, 4, 5		
- Hệ thống bếp nấu.	3, 4, 5		
- Bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn, mặt bàn 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		
- Lò vi sóng.	4, 5		
- Lò nướng.	4, 5		
- Lò nướng bánh mì.	5		
- Tủ lạnh.	2, 3, 4, 5		

- Tủ đông.	5		
- Máy rửa bát.	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		
- Thiết bị thông gió.	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị hút mùi.	3, 4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ cho nhà hàng, bar.	3, 4, 5		
2.5 Thang máy	(*)		
- Từ bốn tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy.	1, 2		
- 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 khuyết tật đi bằng xe lăn.	4, 5		
- Thang máy có sức chứa trên 10 người.	5		
- Thang máy tốc độ cao.	5		
2.6 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		
2.7 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 và hệ thống nước thải đảm bảo vệ sinh môi trường.	1, 2, 3, 4, 5		
2.8 Hệ thống thông gió, điều hòa nhiệt độ ở các khu vực			
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	3		
- Điều hòa nhiệt độ hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	4		
- Điều hòa nhiệt độ trung tâm hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	5		
2.9 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			
3.2 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	2		

khi có khách mới.			
- Thay ga bọc chần, 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 uống từ 8h đến 22h.	2		
- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 22h.	3		
- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 24h.	4, 5		
- Dịch vụ ăn sáng tự chọn.	4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	4, 5		
- Có nhân viên trực phục vụ ăn uống 24/24 giờ.	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		
- Báo thức khách.	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
- Phòng tập thể thao.	3		
- Phòng tập thể thao (có thêm khu hỗ trợ: phòng thay đồ, phòng tắm).	4		
- Phòng tập thể thao (có thêm khu hỗ trợ: phòng thay đồ, phòng tắm, phòng xông hơi).	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.	1, 2		
- Có wifi ở các khu vực dịch vụ.	3, 4, 5		
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ			
4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	(*)		
<i>Người quản lý chung:</i>			
- Qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường.	1		
- Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành 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		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, 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 chuyên ngành 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		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	1, 2		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Năm năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	4		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	5		
<i>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</i>			
- Tốt nghiệp trung cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> , 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 <sup>(1)</sup> , nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.	4, 5		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	5		

- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3, 4, 5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<i>Trưởng bộ phận lễ tân:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	4, 5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<i>Nhân viên phục vụ:</i>			
- 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 <sup>(1)</sup> .	2		
- 80 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.			
- 50 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> .	3		
- 50 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.			
- 70 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> .	4, 5		
- 30 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.			
- Sử dụng được vi tính văn phòng.			
<i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ A hoặc tương đương.	1, 2		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3, 4, 5		
<i>Nhân viên lễ tân:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	1, 2		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	4, 5		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.	1, 2		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
4.2 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 phục vụ.	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo.	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình chu đáo.	5		
4.3 Trang phục	(*)		
- Mặc đồng phục đúng quy định.	1, 2, 3, 4, 5		

- Đeo phù hiệu tên trên áo.	1, 2, 3, 4, 5		
	3, 4, 5		
- Thuận tiện, kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	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 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 chất thải.	3, 4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh <sup>(2)</sup> .	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 của cơ quan có thẩm quyền.	1		
- 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.	2, 3, 4, 5		
- Hệ thống camera.	4, 5		
CHÚ THÍCH:			
(*) Các tiêu chí bắt buộc phải có.			
(1) VTCB: Viết tắt tên tiếng Anh (Vietnam Tourism 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.			

## Biểu đánh giá bãi cắm trại du lịch

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, diện tích và tổ chức không gian</b>		
<b>1.1 Vị trí</b>		
- Ở nơi có cảnh quan thiên nhiên đẹp.		
- Giao thông thuận tiện.		
- Môi trường sạch.		
- Môi trường an toàn: + Không ở khu vực có thể xảy ra lở đất, lũ quét, úng ngập hoặc các dòng chảy tự nhiên; + Cách bờ biển 100 m; + Cách đường cao tốc, đường quốc lộ, đường sắt 50 m.		
<b>1.2 Tổ chức không gian, các phân khu chức năng</b>		
- Diện tích bãi cắm trại tối thiểu 1 ha.		
- Khu vực dành cho các dịch vụ, hoạt động giải trí, thể thao ngoài trời, không quá 15% diện tích bãi cắm trại.		
- Diện tích cây xanh không dưới 60% diện tích bãi cắm trại.		
- Có ranh giới bằng hàng rào tự nhiên hoặc nhân tạo với khu vực bên ngoài.		
- Cổng ra vào bố trí thuận tiện, có ba-ri-e chắn tại lối vào cho xe cơ giới.		
- Các phân khu chức năng của bãi cắm trại được bố trí hợp lý, thuận tiện.		
- Lối vào các đơn vị trại phải thông với đường giao thông chính của bãi cắm trại.		
- Các công trình xây dựng cách hàng rào của bãi cắm trại 5 m.		
- Có nhà hàng, bar, bếp.		
- Khu giặt là.		
- Nơi để xe cho 100% khách.		
- Phòng làm việc cho nhân viên.		
- Phòng tắm, vệ sinh cho nhân viên.		
- Diện tích một đơn vị trại (chấm điểm đối với từng chỉ tiêu tương ứng). + Lều du lịch cho hai người 25 m <sup>2</sup> ; + Phòng ngủ di động cho bốn người 60 m <sup>2</sup> ; + Phòng ngủ trong nhà xây cố định: phòng một giường đơn 8 m <sup>2</sup> , một giường đôi 10 m <sup>2</sup> , tăng 4 m <sup>2</sup> khi thêm một giường.		
- Khoảng cách giữa các nhà xây cố định 3 m.		
- Số lượng phòng ngủ trong nhà xây cố định không quá 20% tổng số đơn vị trại.		



Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
- Đường giao thông nội bộ đến được tất cả các phân khu chức năng: chiều rộng đường hai chiều cho xe cơ giới rộng 5 m, đường đi bộ hai bên rộng 1 m.		
<b>1.3 Khu vệ sinh công cộng</b>		
- Khu phòng tắm, phòng vệ sinh công cộng cho nam và nữ riêng cách khu lưu trú không quá 100 m.		
- Một phòng tắm nam, một phòng tắm nữ cho 20 đơn vị trại.		
- Một phòng vệ sinh nam, một phòng vệ sinh nữ cho 20 đơn vị trại.		
- Một chậu rửa mặt có gương soi và vòi nước cho 5 đơn vị trại.		
- Khoảng 100 đơn vị trại có một phòng vệ sinh, chậu rửa cho người khuyết tật và một phòng vệ sinh và chậu rửa cho trẻ em.		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>		
<b>2.1 Yêu cầu chung</b>		
- Bảng tên, biển hạng đặt ở vị trí dễ thấy và chiếu sáng ban đêm.		
- Có sơ đồ, biển chỉ dẫn các khu vực, dịch vụ, đường giao thông nội bộ.		
- Cung cấp đầy đủ nước sạch, nước cho chữa cháy 24/24 h.		
- Dự trữ nước sạch tối thiểu ba ngày.		
- Hệ thống thoát nước thải, nước mưa đảm bảo vệ sinh môi trường.		
- Cung cấp điện 24/24 h.		
- Đèn hướng dẫn và biển báo thoát hiểm ở các khu vực dịch vụ.		
- Đèn chiếu sáng ở các khu vực công cộng, dịch vụ, và đường đi.		
- Có máy phát điện.		
- Phương tiện thông tin liên lạc: điện thoại, fax.		
<b>2.2 Sảnh, lễ tân</b>		
- Khu vực đón tiếp bài trí hợp lý, hài hoà.		
- Quầy lễ tân, sổ theo dõi khách, máy vi tính.		
- Bàn ghế tiếp khách.		
- Đèn điện.		
- Quạt điện.		
- Thiết bị thông gió.		
- Bảng thông tin.		
- Điện thoại.		
- Két an toàn hoặc tủ nhiều ngăn cho khách sử dụng (mỗi ngăn có chìa khoá riêng).		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng gồm: Bàn cầu, chậu rửa mặt có gương soi, vòi nước, xà phòng, giấy vệ sinh, thùng rác có nắp.		
<b>2.3 Khu vực lều trại</b>		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
- Dụng cụ, trang thiết bị để dựng lều trại.		
- Đệm có ga bọc hoặc chiếu; chăn, gối có vỏ bọc.		
- Đèn điện.		
- Quạt điện.		
- Ổ cắm điện, dây điện đảm bảo chống được nước mưa.		
- Đèn ắc quy hoặc đèn lưu điện.		
- Thùng rác có nắp.		
- Vật dụng cho mỗi khách gồm: khăn mặt, khăn tắm, xà phòng, dầu gội đầu, bàn chải, kem đánh răng.		
<b>2.4 Khu phòng ngủ di động (caravan)</b>		
- Bình nước lọc, cốc uống nước, mắc treo quần áo.		
- Ổ cắm điện đảm bảo chống được nước.		
- Vòi nước.		
- Thùng rác có nắp.		
- Vật dụng cho mỗi khách gồm: khăn mặt, khăn tắm, xà phòng, dầu gội đầu, bàn chải, kem đánh răng.		
<b>2.5 Phòng ngủ trong nhà xây cố định</b>		
- Giường đơn 0,9 m X 2 m.		
- Giường đôi 1,5 m X 2 m.		
- Gối có vỏ bọc, chăn, đệm có ga bọc.		
- Mắc treo quần áo.		
- Bình nước lọc, cốc uống nước.		
- Hướng dẫn thoát hiểm.		
- Dép đi trong phòng.		
- Vật dụng cho mỗi khách gồm: khăn mặt, khăn tắm, xà phòng, dầu gội đầu, bàn chải, kem đánh răng.		
<b>2.6 Phòng tắm công cộng</b>		
- Vòi tắm.		
- Bình đun nước nóng.		
- Giá để khăn các loại.		
- Móc treo quần áo.		
- Ổ cắm điện an toàn.		
<b>2.7 Phòng vệ sinh công cộng</b>		
- Bàn cầu.		
- Vòi nước.		
- Móc treo.		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
- Xà phòng.		
- Giấy vệ sinh.		
- Thùng rác có nắp.		
<b>2.8 Phòng ăn, quầy bar, bếp</b>		
- Bàn, ghế.		
- Dụng cụ phục vụ ăn uống.		
- Giá để dụng cụ chế biến và phục vụ ăn uống.		
- Bếp: bàn sơ chế, bếp nấu và dụng cụ chế biến món ăn.		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống.		
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm.		
- Mặt bàn sơ chế, chế biến và soạn chia thức ăn bằng vật liệu không thấm nước.		
- Thùng rác có nắp.		
- Thiết bị thông gió, hút mùi.		
- Tường lát gạch men cao 2 m.		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.		
- Trang thiết bị bảo vệ chống xâm hại của côn trùng, động vật gây hại.		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.		
- Trang thiết bị chắn lọc rác, mỡ.		
<b>2.9 Trang thiết bị khác</b>		
- Máy giặt, bàn là và cầu là (cho thuê).		
- Dụng cụ và trang thiết bị thể thao.		
- Tủ thuốc có một số thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>		
<b>3.1 Đón tiếp khách</b>		
- Lễ tân và bảo vệ trực 24/24 h.		
<b>3.2 Phục vụ lưu trú</b>		
- Cung cấp dịch vụ dọn giường, bật và các dụng cụ, trang thiết bị cần thiết cho lưu trú du lịch từ 6 h đến 20 h.		
- Vệ sinh hàng ngày		
- Thay ga, bọc đệm, vỏ chăn, vỏ gối, chiếu ba ngày/lần hoặc khi có khách mới.		
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.		
- Phục vụ món ăn, đồ uống để chế biến		
<b>3.4 Thể thao, giải trí</b>		
- Có hoạt động và cho thuê dụng cụ thể thao, giải trí.		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>3.5 Dịch vụ khác</b>		
- Trông giữ xe.		
- Nhận giữ tiền và đồ vật quý của khách.		
- Điện thoại.		
- Fax.		
- Dịch vụ cứu hộ đối với bãi cắm trại có thể thao nước.		
- Bán hàng tạp phẩm và hàng lưu niệm.		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>		
<b>4.1. Người quản lý</b>		
- Qua lớp tập huấn về 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 (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ chuyên ngành du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).		
- Một năm kinh nghiệm trong ngành du lịch.		
<b>4.2 Nhân viên phục vụ</b>		
- 100% nhân viên trực tiếp phục vụ khách được tập huấn nghiệp vụ.		
- Trường lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ.		
- Trường các bộ phận dịch vụ giao tiếp cơ bản một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.		
<b>4.3 Sức khoẻ</b>		
- Có sức khoẻ phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra sức khoẻ định kỳ một năm/một lần (có giấy chứng nhận của y tế).		
<b>4.4 Trang phục</b>		
- Mặc trang phục đúng quy định, đeo phù hiệu tên trên áo.		
<b>4.5 Chất lượng phục vụ</b>		
- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.		
- Thái độ thân thiện.		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng cháy chữa cháy và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>		
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.		

## Biểu đánh giá nhà nghỉ đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, thiết kế kiến trúc</b>		
<b>1.1 Vị trí</b>		
- Thuận tiện, dễ tiếp cận.		
- Môi trường, cảnh quan sạch đẹp.		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b>		
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.		
- Hợp lý, trang trí hài hòa.		
- Ánh sáng và chiếu sáng tốt.		
- Vật liệu xây dựng tốt.		
- Công trình xây dựng vững chắc.		
- Thông thoáng.		
<b>1.2.1 Sân đón tiếp</b>		
- Diện tích 10 m <sup>2</sup> .		
- Diện tích 15 m <sup>2</sup> .		
- Phòng vệ sinh 2 m <sup>2</sup> .		
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup> (*).		
<b>1.2.2 Không gian xanh</b>		
- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.		
<b>1.2.3 Nơi để xe</b>		
- Có nơi để xe cho khách.		
<b>1.2.4 Nhà hàng, bar</b>		
- Có diện tích phục vụ ăn uống(*).		
<b>1.2.5 Bếp</b>		
- Có diện tích phục vụ chế biến món ăn, đồ uống (*).		
<b>1.2.6 Khu vực dành cho nhân viên</b>		
- Phòng thay quần áo (*).		
- Phòng vệ sinh (*).		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>		
<b>2.1 Chất lượng</b>		
- Bài trí hợp lý.		
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.		
<b>2.2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>		
<b>2.2.1 Sảnh lễ tân</b>		
- Quầy lễ tân.		
- Điện thoại.		
- Sổ theo dõi khách và các khoản thu.		
- Bàn ghế tiếp khách.		
- Niêm yết dịch vụ và giá dịch vụ.		
- Kết an toàn.		
- Tủ thuốc với một số thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.		
<b>2.2.2 Buồng/phòng ngủ và phòng vệ sinh</b>		
- Phòng ngủ một giường đơn 8 m <sup>2</sup> .		
- Phòng ngủ hai giường đơn hoặc một giường đôi 10 m <sup>2</sup> .		
- Phòng ngủ ba giường đơn 14 m <sup>2</sup> .		
- Phòng từ bốn giường trở lên, tăng 4 m <sup>2</sup> khi thêm một giường.		
- Phòng vệ sinh trong các buồng ngủ (30% số phòng ngủ có phòng vệ sinh riêng): 3 m <sup>2</sup> .		
- Phòng vệ sinh công cộng (năm khách/ một phòng vệ sinh): 4 m <sup>2</sup> .		
- Trang thiết bị nội thất buồng/phòng ngủ:		
+ Giường đơn: 0,9 m x 2 m, giường đôi: 1,6 m x 2 m;		
+ Đệm có ga bọc dày 10 cm;		
+ Gối có vỏ bọc, màn;		
+ Tủ đựng quần áo có ba mắc treo quần áo cho một khách;		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
+ Giá để hành lý;		
+ Rèm cửa sổ hai lớp;		
+ Điện thoại ;		
+ Đèn điện, quạt điện;		
+ Điều hòa không khí, tivi, tủ lạnh cho các buồng ngủ (chiếm 30% trong tổng số buồng/phòng);		
+ Bình nước lọc, cốc thủy tinh;		
+ Gạt tàn;		
+ Đèn phòng;		
+ Dép đi trong phòng;		
+ Sọt đựng rác;		
+ Chốt an toàn;		
+ Mắt nhìn trên cửa;		
+ Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm;		
+ Cập tài liệu gồm: hướng dẫn điện thoại và kênh tivi, giá dịch vụ, nội quy;		
+ Vật dụng cho một khách: khăn mặt, khăn tắm, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, dầu gội đầu, xà phòng.		
- Phòng vệ sinh;		
+ Bàn cầu, giấy vệ sinh;		
+ Chậu rửa mặt và gương soi;		
+ Vòi hoa sen;		
+ Đèn trên gương soi;		
+ Móc treo quần áo;		
+ Giá để khăn các loại;		
+ Thùng rác có nắp.		
<b>2.2.3 Nhà hàng ăn, uống</b>		
- Bàn ghế (*).		
- Dụng cụ phục vụ ăn uống (*).		
- Quạt điện (*).		
- Đèn điện (*).		
- Thiết bị thông gió (*).		
- Tủ lạnh (*).		
<b>2.2.4 Bếp</b>		
- Dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống đơn giản (*).		
- Thiết bị thông gió (*).		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh (*).		
- Tường phẳng ốp gạch men cao 2 m (*).		
- Tủ lạnh và trang thiết bị bảo quản thực phẩm (*).		
<b>2.2.5 Hệ thống điện</b>		
- Đèn tích điện.		
<b>2.2.6 Hệ thống nước</b>		
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy.		
<b>2.2.7 Thang máy</b>		
- Từ năm tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>		
<b>3.1 Lễ tân</b>		
- Đón tiếp khách 24/24 h.		
- Bảo vệ trực 24h/24 h.		
<b>3.2 Buồng hoặc phòng ngủ</b>		
- Vệ sinh buồng/ phòng ngủ một lần một ngày.		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.		
<b>3.3 Phục vụ ăn, uống</b>		
- Phục vụ ăn sáng (*).		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản (*).		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>3.4 Dịch vụ khác</b>		
- Điện thoại.		
- Fax.		
- Đánh thức khách.		
- Giặt là.		
- Giữ tiền và đồ vật quý.		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>		
<b>4.1 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ</b>		
- Người quản lý phải qua lớp bồi dưỡng về quản lý lưu trú, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.		
- Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ, trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp.		
<b>4.2 Chất lượng phục vụ</b>		
- Thái độ phục vụ tốt.		
- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.		
<b>4.3 Trang phục</b>		
- Mặc trang phục đúng quy định.		
- Có phù hiệu tên trên áo.		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>		
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.		
CHÚ THÍCH: (*): quy định thêm đối với nhà nghỉ du lịch có từ 10 phòng trở lên.		

## Biểu đánh giá nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Yêu cầu chung</b>		
- Dễ tiếp cận, thuận tiện.		
- Đảm bảo an ninh, an toàn.		
- Xây dựng vững chắc.		
- Thông thoáng, ánh sáng và chiếu sáng tốt.		
- Có bảng tên đặt ở nơi dễ thấy.		
<b>2 Diện tích phòng ngủ</b>		
- 8 m <sup>2</sup> cho phòng đơn.		
- 10 m <sup>2</sup> cho phòng đôi.		
- Tăng diện tích 4 m <sup>2</sup> cho mỗi giường thêm.		
- Phòng vệ sinh và tắm chung diện tích 3 m <sup>2</sup> .		
<b>3 Trang thiết bị, tiện nghi</b>		
<b>3.1 Phòng ngủ</b>		
- Trang thiết bị chất lượng khá, hoạt động tốt.		
- Bài trí hợp lý.		
- Thông gió tốt.		
- Đèn điện, công tắc bố trí thuận tiện.		
- Quạt điện.		
- Cửa có chốt an toàn bên trong.		
- Giường hoặc đệm ngủ có kích thước tối thiểu 0,9 m x 2 m cho một người; 1,5 m x 2 m cho hai người.		
- Đệm dày 10 cm, có ga bọc, chất lượng tốt.		
- Chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.		
- Lưới chống muỗi hoặc màn.		
- Bình nước uống và một cốc thủy tinh cho mỗi khách.		
- Móc hoặc giá treo quần áo.		
- Thùng rác có nắp.		
- Vật dụng cho một khách gồm: khăn mặt, khăn tắm, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, dầu gội đầu, xà phòng.		
<b>3.2 Phòng vệ sinh và tắm chung</b>		
- Bình quân năm khách có một phòng vệ sinh và tắm chung.		
- Trang thiết bị chất lượng khá, hoạt động tốt.		
- Tường ốp gạch men 2 m.		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.		
- Đèn điện.		
- Quạt thông gió.		
- Ổ cắm điện an toàn.		
- Chậu rửa mặt.		
- Gương soi.		
- Vòi nước.		
- Nước nóng.		
- Xà phòng.		
- Vòi tắm hoa sen.		
- Móc treo quần áo hoặc khăn các loại.		
- Bàn cầu.		
- Giấy vệ sinh.		
- Thùng rác có nắp.		
<b>4 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>		
<b>4.1 Dịch vụ</b>		
- Bảng niêm yết thông tin về giá buồng, giá dịch vụ (nếu có).		
- Bảng niêm yết nội quy.		
- Có tủ nhiều ngăn cho khách sử dụng, mỗi ngăn một chìa khoá.		



Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
- Cung cấp thông tin cần thiết cho khách.		
<b>4.2 Mức độ phục vụ</b>		
- Thay ga bọc đệm, bọc chân, vỏ gối 3 ngày 1 lần hoặc khi có khách mới.		
- Cung cấp đủ nước sạch 24/24 h.		
<b>5 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>		
- Người quản lý phải qua lớp tập huấn về quản lý lưu trú du lịch, trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ chuyên ngành du lịch do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp.		
- Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp.		
<b>6 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng cháy chữa cháy và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm</b>		
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.		

TÊN DOANH NGHIỆP  
Tên cơ sở lưu trú du lịch

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..... ngày..... tháng .....năm....

**DANH SÁCH NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ  
TRONG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức danh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghiệp vụ du lịch	Ngoại ngữ (*)
1								
2								
...								

Ghi chú:

Ngoại ngữ (\*) kê khai như sau:

A (tiếng Anh); P (tiếng Pháp); T (tiếng Trung Quốc); K (ngoại ngữ khác)

GTCB: giao tiếp cơ bản (tương đương bằng A, B)

GTT: giao tiếp tốt (tương đương bằng C)

TT: thông thạo (tương đương bằng đại học)

*Ví dụ:*

TT (A, P): thông thạo tiếng Anh, tiếng Pháp

GTT (T): giao tiếp tốt tiếng Trung Quốc

GTCB (K): giao tiếp cơ bản ngoại ngữ khác

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- Lưu:.....

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)*

**14. Thủ tục đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 1 sao, 2 sao cho khách sạn và làng du lịch.**

Trình tự thực hiện	- Tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch, nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội, nhận phiếu biên nhận có hẹn ngày trả kết quả. - Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo hẹn.
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	* Thành phần hồ sơ gồm: - Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu) - Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu) - Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu) - Bản sao có giá trị pháp lý: + Đăng ký kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch, quyết định thành lập doanh nghiệp (nếu có) + Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch đối với người quản lý + Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự + Văn bản thẩm duyệt, kiểm tra nghiệm thu về phòng cháy và chữa cháy của cơ quan cảnh sát phòng cháy và chữa cháy đối với khách sạn, nhà nghỉ du lịch cao từ 05 tầng trở lên hoặc có khối tích từ 5.000m <sup>3</sup> trở lên khi xây dựng mới, cải tạo hoặc thay đổi tính chất sử dụng + Giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (đối với cơ sở lưu trú du lịch có cung cấp dịch vụ ăn uống) + Văn bằng, chứng chỉ về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của trưởng các bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, bảo vệ. * Số lượng hồ sơ: 01 bộ
Thời hạn giải quyết	20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	1.500.000 đồng/lần/cơ sở
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (Mẫu 26 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011

	<p>của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).</li> </ul>
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11 ngày 29/6/2006.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ về việc Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> <li>- Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHCN ngày 04/5/2009 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan.</li> <li>- Quyết định số 4095/2015/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc Công bố Tiêu chuẩn Quốc gia.</li> </ul>



Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định./.

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)*

Ghi chú: (\*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng.

**BIỂU ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG KHÁCH SẠN**  
(Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng khách sạn)

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>				
<b>1.1 Vị trí</b>				
- Thuận lợi	H, R, M, F	1, 2		
- Rất thuận lợi, dễ tiếp cận	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan đẹp	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b>				
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết kế kiến trúc đẹp	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiến trúc độc đáo	H, R, M, F	5		
- Toàn cảnh được thiết kế thống nhất	H, R, M, F	5(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý, đẹp, sang trọng, vật liệu xây dựng chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang trọng, tinh tế	H, R	5(*)		
- Có mái che trước sảnh đón tiếp	H	3, 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
	R	5		
	H, M, F	5(*)		
- Buồng ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Tầng đặc biệt hoặc khu phục vụ đặc biệt	H	5(*)		
	R	5		
- Khu vực buồng ngủ cách âm tốt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>				
- 10 buồng ngủ	H, R, M, F	1(*)		
- 15 buồng ngủ	R	2(*)		
- 20 buồng ngủ	H, M, F	2(*)		
- 30 buồng ngủ	M, F	3(*)		
- 40 buồng ngủ	R	3(*)		
- 50 buồng ngủ	H	3(*)		
	M, F	4(*)		
- 60 buồng ngủ	R	4(*)		
- 80 buồng ngủ	H	4(*)		
	R, M, F	5(*)		
- 100 buồng ngủ	H	5(*)		
<b>1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ</b>				
<b>a) Nơi để xe</b>				
- Nơi để xe cho khách trong hoặc cách khu	H	1, 2		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
vực khách sạn tối đa 200m				
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 5% số buồng ngủ	H	3		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 10% số buồng ngủ	H	4		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 15% số buồng ngủ	H	5		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 50% số buồng ngủ	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 100% số buồng ngủ	M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>b) Giao thông nội bộ</b>				
- Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>1.5 Khu vực sảnh đón tiếp</b>				
- Có sảnh đón tiếp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích 10 m <sup>2</sup>	H, R, M	1		
	F	3		
- Diện tích 20 m <sup>2</sup>	H, R, M	2		
	F	4		
- Diện tích 35 m <sup>2</sup>	H, R, M	3		
	F	5		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup>	H, R, M	4		
- Diện tích 100 m	H, R, M	5		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	5(*)		
- Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	5		
- Bar sảnh	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5(*)		
<b>1.6 Không gian xanh</b>				
- Cây xanh ở các khu vực công cộng	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
- Sân vườn, cây xanh	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
	H	5		
<b>1.7 Diện tích buồng ngủ (bao gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh)</b>				
- Buồng một giường đơn 12 m <sup>2</sup>	H, R, M	1(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 15 m <sup>2</sup>				
- Buồng một giường đơn 15 m <sup>2</sup>	H, R, M	2(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 17 m <sup>2</sup>				
- Buồng một giường đơn 18 m <sup>2</sup>	H, R, M	3(*)		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 22 m <sup>2</sup>				
- Buồng một giường đơn 21 m <sup>2</sup> - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 25 m <sup>2</sup>	H, R, M	4(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 41 m <sup>2</sup>	H, R, M	4		
- Buồng một giường đơn 24 m <sup>2</sup> - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 32 m <sup>2</sup>	H, R, M	5(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 56 m <sup>2</sup>	H, R, M	5		
- Buồng đặc biệt cao cấp 100 m <sup>2</sup>	H, R, M	5		
<b>1.8 Nhà hàng, quầy bar</b>				
- 01 nhà hàng	H, R, M, F	2(*)		
- 01 nhà hàng có quầy bar	H, R, M, F	3(*)		
- 01 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	4(*)		
- 02 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	5(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 50% số giường	H, R, M, F	2(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 60% số giường	H, R, M, F	3(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 80% số giường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 quầy bar	H, M, F	4(*)		
- 02 quầy bar	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5(*)		
- Phòng vệ sinh (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	2		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
<b>1.9 Khu vực bếp</b>				
- Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bếp	H, R, M, F	2(*), 3(*)		
- Bếp Âu, Á	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bếp bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội (nóng, lạnh) được tách riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực soạn chia thức ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tường phẳng không thấm nước, dễ làm sạch	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp (bên ngoài khu vực bếp)	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
<b>1.10 Kho</b>				
- Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các kho lạnh (theo loại thực phẩm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>1.11 Phòng họp, hội nghị, hội thảo</b>				
- 01 phòng họp 30 ghế	H	3(*)		
- 01 phòng họp	H	4(*)		
- 01 phòng hội thảo	H	4(*)		
- 01 phòng hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- 02 phòng họp	H	5(*)		
- 02 phòng hội thảo	H	5(*)		
- Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ	H	4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với phòng họp, hội nghị, hội thảo tách rời sảnh đón tiếp)	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Cách âm tốt	H	4(*), 5(*)		
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>				
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng trực buồng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phòng thay quần áo	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng tắm	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng ăn nhân viên	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>1.13 Hành lang</b>				
- Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>				
<b>2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí</b>				
- Chất lượng khá	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*)		
- Chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bài trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đồng bộ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang trí nội thất đẹp	H, R, M, F	4(*)		
- Hiện đại, sang trọng	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang trí nghệ thuật	H, R, M, F	5(*)		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
<b>2.2.1 Sảnh đón tiếp; Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng</b>				
<b>a) Sảnh đón tiếp</b>				
- Quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy vi tính	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn ghế tiếp khách	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào được bố trí thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Internet không dây (wifi)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Xe đẩy cho người khuyết tật	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Giá để báo, tạp chí hoặc hệ thống đọc báo trực tuyến (Press Reader)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng và hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách...)	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Quầy lễ tân tổ chức thành các quầy phân theo chức năng:				
+ Quầy đặt buồng	H, R, M, F	5		
+ Quầy đón tiếp	H, R, M, F	5		
+ Tổng đài điện thoại	H, R, M, F	5		
<b>b) Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng</b>				
- Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn tiểu nam (phòng vệ sinh nam)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc treo túi hoặc chỗ để túi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc khăn lau tay	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy sấy tay	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>				
<b>a) Buồng ngủ</b>				
- Giường đơn 0,9 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Giường đơn 1,0 m x 2 m	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Giường đơn 1,2 m x 2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giường buồng đặc biệt cao cấp 2,2 m x 2,2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường cho người khuyết tật 1,8 m x 2 m	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đệm dày 10 cm, có ga bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Đệm dày 20 cm, có ga bọc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chăn có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gối có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường)	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường	H, R, M, F	4, 5		
- Đèn đầu giường	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách chính được độ sáng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Đèn đủ chiếu sáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn chải quần áo	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	H, R, M	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	F	1, 2, 3, 4, 5		
- Cốc uống nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Tách uống trà, cà phê	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Hộp giấy ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bộ đồ ăn trái cây.	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dụng cụ mở bia, rượu	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn làm việc cho 50% số buồng ngủ	H	1, 2, 3(*)		
	R	3		
- Bàn làm việc cho 100% số buồng ngủ	H	4(*), 5(*)		
	R	4, 5(*)		
- Đèn bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M	3, 4, 5		
- Gương soi cả người	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Cập nhật tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet không dây (wifi)	H, R, M	1, 2		
- Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao	H, R, M	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable)	H, R, M	3, 4, 5		
- Túi kim chỉ	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt đựng rác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	5		
- Két an toàn cho 30% số buồng ngủ	H, R, M, F	3(*)		
- Két an toàn cho 80% số buồng ngủ	H, R, M, F	4(*)		
- Két an toàn cho 100% số buồng ngủ	H, R, M, F	5(*)		
- Cân sức khỏe	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Giá để hành lý	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dép đi trong phòng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc mút lau giày	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Tranh ảnh	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Rèm cửa sổ	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Rèm cửa sổ đủ chắn sáng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ lạnh hoặc minibar	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt - suite)	R	4, 5		
	H, M, F	4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
-	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ấm đun nước siêu tốc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler)	H, R, M, F	4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ khóa từ dùng thẻ	H, R, M, F	4, 5		
- Cửa tự động đóng	H, R, M, F	4, 5		
- Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ	H	3, 4, 5		
<b>b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>				
- Tường bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương cầu (Buồng đặc biệt cao cấp)	H, R, M, F	5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước nóng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi tắm hoa sen	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống sen cây tắm đứng phun mưa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Giá để khăn các loại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
-Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn trên gương soi	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Đèn trần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vật dụng cho một khách:				
+ Cốc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Dầu gội đầu	H, R, M, F	1, 2		
+ Dầu gội đầu và dầu xả	H, R, M, F	3, 4, 5		
+ Khăn mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn tắm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn lau tay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
+ Mũ chụp tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Sữa tắm	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Tắm bông	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Kem đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Bàn chải đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Kem dưỡng da	H, R, M, F	4, 5		
+ Áo choàng sau tắm	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
+ Bông tẩy trang	H, R, M, F	4, 5		
- Muối tắm	H, R, M, F	4, 5		
- Khăn chùi chân	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bệ đặt chậu rửa mặt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- 80% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	3(*)		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	4(*)		
- Bồn tắm tạo sóng cho buồng đặc biệt cao cấp	H, R, M, F	5		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại	H, R, M, F	5(*)		
- Dây phơi quần áo	H, R, M, F	5		
- Hệ thống ga và xi phòng thoát sàn đảm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
bảo ngăn mùi hôi		4(*), 5(*)		
<b>2.2.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị</b>				
- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy chiếu, màn chiếu	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ họp	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	H	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thông gió tốt	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải phòng họp	H	3, 4, 5		
- Thảm trải phòng hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải phòng hội nghị	H	4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng họp	H	3, 4, 5		
- Hệ thống camera trong phòng hội thảo	H	4, 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng hội nghị	H	4, 5(*)		
- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng	H	5(*)		
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar, bếp</b>				
- Bàn ghế	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ ăn uống của nhân viên	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa dụng cụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa cho sơ chế, chế biến riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị chắn lọc rác, mỡ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thoát nước chìm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*),		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		5(*)		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải nhà hàng	H	5		
<b>2.2.5 Giặt là</b>				
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy giặt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại	H, R, M, F	4, 5		
<b>2.3 Hành lang, cầu thang</b>				
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn báo thoát hiểm ở hành lang	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng...)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa thoát hiểm chống cháy	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Thảm trải hành lang khu vực buồng ngủ	H	4, 5		
- Thảm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải cầu thang khu vực dịch vụ	H	4, 5		
<b>2.4 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực</b>				
- Đảm bảo thông thoáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tự nhiên	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>2.5 Hệ thống nước</b>				
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước	H, R, M, F	5		
<b>2.6 Thang máy</b>				
- Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt)	H, R, M	2		
- Từ ba tầng trở lên có thang máy dành cho khách (kể cả tầng trệt)	H, R, M	3, 4(*), 5(*)		
- Thang máy cho nhân viên	H, R, M	4, 5(*)		
- Thang máy cho hàng hóa	H, R, M	4, 5		
- Thang máy có tiện nghi phục vụ người khuyết tật	H, R, M	5		
<b>2.7 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc</b>				
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2.8 Hệ thống điện</b>				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Cung cấp điện 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống điện dự phòng/ máy phát điện	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>				
<b>3.1 Chất lượng phục vụ</b>				
- Có quy trình phục vụ khách của khách sạn	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thái độ thân thiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tay nghề kỹ thuật cao	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	H, R, M, F	5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ khách cao cấp (butler)	H, R, M, F	5(*)		
<b>3.2 Phục vụ buồng</b>				
- Nhân viên trực buồng 12/24 h	H, R, M, F	1, 2		
- Nhân viên trực buồng 24/24 h	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chỉnh trang phòng buổi tối	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đặt một loại tạp chí hoặc cung cấp hệ thống đọc báo trực tuyến	H, R, M, F	5(*)		
- Tầng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt, gồm:				
+ Phòng ăn;	H	5(*)		
	R	5		
+ Dịch vụ văn phòng;	H	5(*)		
	R	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	H	5(*)		
	R	5		
+ Phòng họp;	H	5(*)		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	H	5(*)		
	R	5		
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>				
- Phục vụ ăn sáng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn trưa, ăn tối	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ tiệc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h	H, M, F	3(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	R	3(*)		
	H, M, F	4(*)		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h	H, R, M, F	5(*)		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt, cao cấp	H, R, M, F	5(*)		
<b>3.4 Dịch vụ khác</b>				
- Lễ tân trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảo vệ trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giữ hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chuyển hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đánh thức khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trục cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ y tế	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
- Dịch vụ y tế có nhân viên y tế trực	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Dịch vụ bán hàng (quầy lưu niệm, tạp hoá)	H, R, M, F	3		
- Dịch vụ bán hàng (cửa hàng mua sắm, lưu niệm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng đọc sách (thư viện)	H, R, M, F	4, 5		
- Thu đổi ngoại tệ	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Nhạc nền khu vực công cộng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Phục vụ họp	H	3(*)		
- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ dịch thuật	H	4, 5		
- Giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giặt khô, là hơi	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Giặt là lấy ngay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng tập thể thao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bar đêm	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5		
- Dịch vụ giải trí	H, R, M, F	3, 5(*)		
	R	4(*)		
	H, M, F	4		
- Bể bơi cho người lớn (có nội quy, biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	R	1, 2, 3		
	H, R	4(*), 5(*)		
- Bể bơi cho trẻ em (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	H, R	5(*)		
- Chăm sóc sắc đẹp	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Xông hơi	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mat-xa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trông giữ trẻ	H, R, M, F	5(*)		
- Thể thao ngoài trời (Tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác)	R	5(*)		
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật	H, R, M, F	5(*)		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>				
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>				
<b>a) Người quản lý:</b>				
- Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành du lịch hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>b) Trưởng các bộ phận:</b>				
- Tốt nghiệp sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn) trở lên hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- Tốt nghiệp trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
<b>Trưởng nhà hàng</b>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
<b>Trưởng lễ tân</b>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>c) Nhân viên phục vụ</b>				
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	H, R, M, F	1(*)		
- 20% có chứng chỉ nghề và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- 50% có chứng chỉ nghề và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	3(*)		
- 70% có chứng chỉ nghề và 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương	H, R, M, F	4(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
<b>bậc 2 KNLNNVN</b>				
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được tin học văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<i>Nhân viên nhà hàng</i>				
- .Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
<i>Nhân viên lễ tân</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 1 KNLNNVN	H, R, M, F	1		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
<b>4.2 Sức khỏe</b>				
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ theo quy định của pháp luật (có giấy chứng nhận của cơ quan y tế có thẩm quyền)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>4.3 Trang phục</b>				
- Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có phù hiệu tên trên áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Có phong cách riêng của khách sạn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là	H, R, M, F	5(*)		
<b>5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ</b>				
<b>5.1 Bảo vệ môi trường</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ tại nguồn	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
- Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	5		
- Sử dụng các vật liệu, sản phẩm; trang thiết bị thân thiện với môi trường	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
<b>5.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>5.3 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera khu vực công cộng (hành lang buồng ngủ, sảnh lễ tân, nhà hàng...)	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>CHÚ THÍCH:</b> H khách sạn R khách sạn nghỉ dưỡng M khách sạn bên đường F khách sạn nổi (*) tiêu chí phải đạt KNLNNVN Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam				

## BIỂU ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG LÀNG DU LỊCH

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>Diện tích</b>			
30 ha	1		
40 ha	2		
60 ha	3		
80 ha	4		
100 ha	5		
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Thuận lợi, dễ tiếp cận	1, 2, 3, 4, 5		
- Vị trí tốt, gần nguồn tài nguyên du lịch	3		
- Vị trí rất tốt, liền kề khu vực có tài nguyên du lịch	4		
- Vị trí đặc biệt, trong khu vực có tài nguyên du lịch	5		
- Môi trường vệ sinh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan thiên nhiên đẹp	3, 4, 5		
<b>1.2 Kiến trúc</b>			
- Phù hợp với môi trường cảnh quan thiên nhiên	1, 2, 3, 4, 5		
- Có ranh giới bằng hàng rào tự nhiên hoặc nhân tạo	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực lưu trú được xây dựng thành cụm, các cơ sở lưu trú cách nhau 10 m, cách nơi thu gom rác 100 m	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống giao thông nội bộ đảm bảo tiếp cận tới các khu dịch vụ:	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường ô tô hai chiều rộng 6 m, có hệ thống thoát nước,	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường cho người đi bộ (ở hai bên đường ô tô), đảm bảo độ phẳng, không quá dốc, thuận tiện cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		
- Các công trình xây dựng vững chắc, đảm bảo an ninh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực dịch vụ bố trí hợp lý, thuận tiện và có đường cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		
- Có biển chỉ dẫn hướng đường và các khu vực dịch vụ đặt ở nơi dễ thấy, có đèn chiếu sáng vào ban đêm	1, 2, 3, 4, 5		
- Bố trí sảnh đón tiếp gần cổng chính	1, 2, 3, 4, 5		
- Có sân vườn và có cây xanh đặt ở các khu vực dịch vụ và công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Hải hòa, kiểu dáng đẹp, thân thiện với môi trường	3, 4, 5		
- Sàn lát vật liệu chất lượng tốt	3, 4, 5		
- Buồng ngủ có tiện nghi phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4,5		
- Kiến trúc có tính dân tộc	4, 5		
- Độc đáo, hấp dẫn	5		
- Có tính thẩm mỹ cao	5		
- Có khu phục vụ đặc biệt	5		
- Các loại bếp tương ứng với các nhà hàng	5		
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>			
50 buồng ngủ	1		
80 buồng ngủ	2		
100 buồng ngủ	3		
150 buồng ngủ	4		
200 buồng ngủ	5		
<b>1.4 Sảnh đón tiếp</b>			
- Diện tích 35 m <sup>2</sup>	1		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup>	2		



Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Diện tích 100 m <sup>2</sup>	3		
- Diện tích 120 m <sup>2</sup>	4		
- Diện tích 150 m <sup>2</sup>	5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Có khu vực hút thuốc riêng	4, 5		
<b>1.5 Diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh</b>			
- Buồng 1 giường đơn 9 m <sup>2</sup>	1		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 12m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 12 m <sup>2</sup>	2		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 14 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 14 m <sup>2</sup>	3		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 18 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 4 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 16 m <sup>2</sup>	4		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 20 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 5 m <sup>2</sup>			
- Buồng đặc biệt 36 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	4		
- Buồng 1 giường đơn 18 m <sup>2</sup>	5		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 26 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 6 m <sup>2</sup>			
- Buồng đặc biệt 50 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	5		
<b>1.6 Nhà hàng, quầy bar</b>			
- 1 nhà hàng có quầy bar, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2		
- 1 nhà hàng phục vụ món ăn Âu, Á chung, có quầy bar trong nhà hàng, 01 nhà hàng ăn nhanh, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3		
- 1 nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 Nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 nhà hàng đặc sản có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- 1 quầy bar	3, 4, 5		
- 1 quán cà phê, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 quán rượu, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- Phòng ăn cho nhân viên phục vụ	4, 5		
<b>1.7 Bếp, kho</b>			
<b>Bếp</b>			
- Diện tích bếp phù hợp với quy mô nhà hàng	1,2,3,4,5		
- Có bếp gần nhà hàng, thông gió tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Có vật dụng để ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	1, 2, 3, 4, 5		
- Diện tích tương xứng với phòng ăn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tường phẳng, không thấm nước, ốp gạch men cao 2 m	1, 2, 3, 4, 5		
- Trần bếp phẳng, nhẵn, không làm trần giả	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Có thiết bị chắn lọc rác, mỡ	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt được tách riêng	2, 3, 4, 5		
- Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	3, 4, 5		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	3, 4, 5		
- Có lối chuyển rác tách biệt	3, 4, 5		
- Lối thoát hiểm và thông gió tốt	3, 4, 5		
- Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp	3, 4, 5		
- Bếp Âu, Á chung liền kề với nhà hàng	1, 2, 3		
- Bếp Âu, Á riêng liền kề với nhà hàng tương ứng	4, 5		
- Bếp ăn đặc sản	5		
- Bếp bánh	4, 5		
- Bếp nguội	4, 5		
- Bếp cho nhân viên	4, 5		
- Khu vực soạn chia thức ăn	4, 5		
<b>Kho</b>			
- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm, thiết bị dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kho lạnh cho các loại thực phẩm	3, 4, 5		
<b>1.8 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>			
- Khuyến khích có phòng họp	1		
- 1 phòng họp	2		
- 1 phòng hội thảo và 1 phòng họp	3		
- 2 phòng họp	4, 5		
- 1 phòng hội thảo	5		
- 1 phòng hội nghị có phòng phiên dịch (cabin)	4, 5		
<b>1.9 Khu vực mua sắm hàng hoá, lưu niệm</b>			
- Có cửa hàng tại khu vực trung tâm dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Siêu thị	4, 5		
- Các cửa hàng bán hàng hóa độc đáo, chất lượng cao	5		
<b>1.10 Bãi cắm trại</b>			
- Bố trí thành khu riêng biệt	1, 2		
- Số đơn vị trại không quá 20% số buồng của làng du lịch	1, 2		
- 1 phòng vệ sinh nam và 1 phòng vệ sinh nữ cho 10 đơn vị trại	1, 2		
- 1 phòng tắm có vòi hoa sen cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 chậu rửa mặt có gương soi cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 vòi nước ngoài trời cho 20 đơn vị trại	1, 2		
- 1 ổ cắm điện cho mỗi đơn vị trại	1, 2		
- 1 nhà hàng ăn nhanh	1		
- 1 nhà hàng ăn uống	2		
- Có khu vực dành cho các hoạt động thể thao, giải trí	1, 2		
- Có khu vực đón tiếp riêng	2		
- 1 phòng điện thoại	2		
- Khu vui chơi cho trẻ em	2		
<b>1.11 Nơi để xe</b>			
- Vị trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Đảm bảo ánh sáng và phương tiện phòng chống cháy nổ	1, 2, 3, 4, 5		
- Diện tích bình quân: 10m <sup>2</sup> /buồng ngủ	1, 2		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Diện tích bình quân: 15 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	3, 4		
- Diện tích bình quân: 20 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	5		
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>			
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	2, 3, 4, 5		
- Phòng thay quần áo	3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3, 4, 5		
- Phòng họp nội bộ	4, 5		
- Phòng tắm	4, 5		
- Phòng ăn nhân viên	4, 5		
- Phòng thư giãn	5		
<b>1.13 Phòng y tế</b>			
- Có tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng y tế có bác sỹ trực	3, 4, 5		
<b>1.14 Phòng giữ trẻ</b>			
- Phòng giữ trẻ	3, 4, 5		
- Phòng chơi cho trẻ	4, 5		
- Khu vui chơi ngoài trời cho trẻ	5		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng</b>			
- 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 đẹp	4, 5		
- Khuyến khích mang tính dân tộc	4, 5		
- Bài trí nghệ thuật hấp dẫn, sang trọng	5		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>			
<b>2.2.1 Khu vực sảnh đón tiếp</b>			
<b>Sảnh đón tiếp</b>			
- Có mái đón tại cửa ra vào			
- Quầy lễ tân (có các chức năng đón tiếp, thông tin, đặt buồng, thu ngân, tổng đài điện thoại)	1, 2, 3		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Fax	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy vi tính, sổ sách	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ buồng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế tiếp khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Két an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Niêm yết giá dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Cửa ra vào bố trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4		
- Internet không dây	4, 5		
- Có phòng giữ hành lý cho khách	2,3,4,5,		
- Có đường cho xe vận chuyển hành lý	3,4,5		
- Bảng niêm yết giá và tỷ giá ngoại tệ	1,2,3,4,5		
- Xe đẩy cho người tàn tật	3,4,5		
- Quầy bar sảnh	3,4,5		
- Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng	3,4,5		
- Quầy lễ tân được tổ chức thành các quầy theo chức năng, gồm:	4,5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
+ Quầy đặt buồng + Quầy đón tiếp + Quầy thu ngân (thanh toán) + Tổng đài điện thoại			
- Quầy hỗ trợ đón tiếp được bố trí riêng	4, 5		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng	4, 5		
<b>Phòng vệ sinh sảnh đón tiếp</b>			
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo túi	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy tay	3		
- Giấy hoặc khăn lau tay	4, 5		
<b>2.2.2 Buồng ngủ</b>			
- Giường đơn 0,9 m x 2 m	1, 2		
- Giường đôi 1,5 m x 2 m			
- Giường đơn 1,2 m x 2 m	3, 4, 5		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m			
- Giường đôi 2,2 m x 2,2 m (Buồng nguyên thủ)	5		
- Đèn đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Đèn trần	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng điều khiển thiết bị đặt ở tủ đầu giường	3, 4, 5		
- Tủ đựng quần áo có 5 mắc treo quần áo cho 1 khách;	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế làm việc, có gương soi và đèn bàn.	2, 3, 4, 5		
- Giá để hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Chăn và đệm giường ngủ 10 cm có ga, gối vỏ bọc	1, 2		
- Chăn và đệm giường ngủ 20 cm có ga, gối vỏ bọc	3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ 2 lớp (lớp mỏng và lớp dày chắn sáng);	1, 2		
- Rèm cửa sổ có 3 lớp (có lớp chắn sáng)	3, 4, 5		
- Tủ lạnh 50 lit	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí (trừ những nơi có khí hậu ôn đới)	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị báo cháy	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc và cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Gạt trần	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Dép đi trong phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác	1, 2, 3, 4, 5		
- Cặp đựng tài liệu hướng dẫn cho khách gồm nội quy, hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian đón tiếp khách, phục vụ ăn uống và các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết và tranh ảnh quảng cáo	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Bản đồ địa bàn sở tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng (trong cặp đựng tài liệu)	3, 4, 5		
- Giấy hoặc mút lau giày	2, 3, 4, 5		
- Bàn chải quần áo	2, 3, 4, 5		
- Túi kim chỉ	2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường	3, 4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây, dụng cụ mở bia rượu	3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc	3, 4, 5		
- Tách uống trà, cà phê	3, 4, 5		
- Két an toàn cho 50% số phòng	3		
- Két an toàn cho 100% số phòng	4, 5		
- Đường truyền internet tốc độ cao	4, 5		
- Máy fax cho buồng đặc biệt	4, 5		
- Ti vi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng có phòng khách)	4, 5		
- Hộp giấy ăn	4, 5		
- Tiện nghi trong loại buồng phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Ổ khóa điện từ dùng thẻ	5		
- Buồng nguyên thủ thêm: Internet không dây	5		
<b>2.2.3 Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>			
- Tường ốp gạch men cao 1,5 m;	1, 2		
- Tường ốp gạch men cao toàn bộ	3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ cắm điện an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Nước nóng	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi tắm hoa sen	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo quần áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Giá để khăn các loại	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu	2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên bồn tắm	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	2, 3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng cho 30% và bồn tắm nằm có rèm che cho 100% số buồng	5		
- Dây phơi quần áo	3, 4, 5		
- Áo choàng sau tắm	3, 4, 5		
- Bồn tắm nằm có rèm che	4, 5		
Vật dụng cho 1 khách:			
- Cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Dầu gội đầu	1, 2		
- Dầu gội đầu và dầu xả	3, 4, 5		
- Mũ chụp tóc	3, 4, 5		
- Khăn mặt	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn tắm	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn lau tay	4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Kem đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn chải đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Sữa tắm	3, 4, 5		
- Bông tắm	3, 4, 5		
- Kem dưỡng da	4, 5		
- Nước hoa	5		
<b>Buồng nguyên thủ thêm:</b>			
- Phòng tắm đứng và bồn tắm tạo sóng	5		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	5		
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar</b>			
- Bàn ghế, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản	5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn uống cho nhân viên	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	4, 5		
<b>2.3 Khu vực bếp, kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
<b>2.3.1 Khu vực bếp</b>			
- Thiết bị hút mùi	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng đệm giữa bếp và nhà hàng nếu liền kề	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm	1		
- Các loại tủ lạnh bảo quản (theo loại thực phẩm)	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến thực phẩm và đồ uống (phù hợp với từng loại bếp)	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh và đồ nguội	4, 5		
- Giá để dụng cụ chế biến và phục vụ dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ sơ chế và chế biến riêng	3, 4, 5		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chắn lọc rác, mỡ cho các chậu rửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió, hút mùi	3, 4, 5		
- Điều hoà không khí cho nhà hàng và bar	3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Xả phòng	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.3.2 Kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
- Có phương tiện vận chuyển thực phẩm chuyên dùng	4, 5		
<b>2.4 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>			
- Bàn ghế, micro, máy chiếu, màn hình	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ dịch thuật 4 ngôn ngữ			
- Sơ đồ biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	4, 5		
- Điều hoà không khí, thông gió tốt	4, 5		
- Hệ thống chiếu sáng điều chỉnh được độ sáng	5		
- Khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến	5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>2.5 Hệ thống lọc nước và thu gom xử lý chất thải</b>			
- Có hệ thống xử lý nước thải	1, 2, 3, 4, 5		
- Có trang thiết bị phân loại rác thải	3, 4, 5		
- Có hệ thống xử lý rác thải	4, 5		
<b>2.6 Hệ thống điện</b>			
- Cung cấp điện 24/24h, có hệ thống điện dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn lưu điện ở các bộ phận dịch vụ và khu vực công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy phát điện	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy phát điện đủ cho điều hòa không khí khu lưu trú và ăn uống	3, 4, 5		
- Máy phát điện đủ cho tất cả các khu vực dịch vụ và các thiết bị điện	4, 5		
<b>4 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>4.1 Dịch vụ</b>			
- Karaoke, bi-a, bóng bàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Cầu lông, bóng chuyền	1, 2, 3, 4, 5		
- Giữ tiền và đồ vật quý	1, 2, 3, 4, 5		
- Bưu chính, viễn thông	1, 2, 3, 4, 5		
- Đánh thức khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuyển hành lý cho khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Cho thuê văn hóa phẩm, dụng cụ thể thao	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng tập thể hình	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ vận chuyển	2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Chăm sóc sắc đẹp	3, 4, 5		
- Chăm sóc sức khỏe	3, 4, 5		
- Bể bơi	3, 4, 5		
- Phòng chơi bài	3, 4, 5		
- Biểu diễn ca nhạc	4, 5		
- Bar đêm	4, 5		
- Phục vụ người khuyết tật	4, 5		
- Chuyên gia huấn luyện một số dịch vụ thể thao, giải trí	4, 5		
- Thể thao dưới nước đối với làng du lịch gần biển, ven hồ	4, 5		
- Sân tennis	4, 5		
- Trung tâm mua sắm	5		
- Dịch vụ thẩm mỹ	5		
- Điều dưỡng	5		
- Chuyên gia hướng dẫn về một hoặc một số hoạt động: nấu ăn, trồng cây cảnh, tập luyện thể hình, học vẽ, điêu khắc	5		
- Thư viện	5		
Một hoặc một số môn thể thao trong nhà và ngoài trời:			
- Sân bóng đá mini	5		
- Bóng ném	5		
- Sân tập gôn	5		
<b>4.2 Chất lượng phục vụ</b>			
- 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		
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Có tính chuyên nghiệp trong phục vụ	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	5		
<b>4.3 Mức độ phục vụ</b>			
- Lễ tân, bảo vệ 24/24 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vận chuyển hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn đồ uống dễ chế biến từ 6 h đến 22 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		
- Vệ sinh buồng ngủ 2 lần 1 ngày	4, 5		
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 2 ngày 1 lần hoặc khi có khách mới	1, 2		
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 1 ngày 1 lần	3, 4, 5		
- Thay khăn mặt, khăn tắm 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		
- Thay khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay, khăn chùi chân 1 ngày 2 lần	4, 5		
- Bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường trong buồng ngủ	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn 3 bữa	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	3, 4, 5		
- Nhân viên trực buồng trực 24/24 h	3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	1, 2		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng tốt	3		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng cao	4, 5		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt	5		
- Phục vụ nước uống các loại	3, 4, 5		
- Ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Tiệc cao cấp	4, 5		
- Đặt hoa quả tươi trong buồng ngủ khi có khách đến	4, 5		
- Đặt 1 loại tạp chí trong buồng ngủ	4, 5		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	4, 5		
- Đặt 2 loại tạp chí	5		
- Phục vụ ăn uống, giải trí 24/24 h	5		
- Phục vụ ăn uống đặc sản, có đầu bếp chuyên nghiệp	5		
- Dịch vụ hướng dẫn chơi thể thao, giải trí	5		
<b>5 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>5.1 Người quản lý</b>			
- Chứng chỉ trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> , qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm.	1, 2		
- 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 và vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 5 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ	3		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ	5		



Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
khác			
<b>5.2 Trưởng các bộ phận</b>			
- Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> ; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	1, 2		
- Chứng chỉ trung cấp nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Chứng chỉ cao đẳng nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 3 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng	3, 4, 5		
- Trưởng lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng	1, 2		
- Trưởng lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Trưởng lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ	3		
- Trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	4		
- Trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 2 ngoại ngữ	5		
<i>Nhân viên phục vụ</i>			
- Qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	1, 2		
- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	2		
- 50% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 50% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	3		
- 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 30% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	4, 5		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách thông thạo 1 ngoại ngữ	4, 5		
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng	1, 2		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng	3		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng	4		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 2 ngoại ngữ, sử dụng tốt vi tính văn phòng	5		
<b>5.3 Trang phục</b>			
- Mặc trang phục đúng quy định, có phù hiệu tên trên áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc	3, 4, 5		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	3, 4, 5		
- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường và tạo phong cách riêng của Làng du lịch	4, 5		
- Được phục vụ giặt là trong làng du lịch	5		
<b>6 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng</b>			

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>			
- Thực hiện tốt các quy định của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá theo từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự + Phòng chống cháy nổ + Phòng chống tệ nạn xã hội + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm + Vệ sinh môi trường bên trong + Vệ sinh môi trường xung quanh + Vệ sinh trang thiết bị + Vệ sinh cá nhân	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kế hoạch bảo vệ môi trường	3, 4, 5		
- Có cán bộ kiêm nhiệm quản lý môi trường	3, 4, 5		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải	3, 4, 5		
- Có cán bộ chuyên trách quản lý môi trường	4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh	5		

TÊN DOANH NGHIỆP  
Tên cơ sở lưu trú du lịch

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..... ngày..... tháng .....năm....

**DANH SÁCH NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ  
TRONG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức danh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghiệp vụ du lịch	Ngoại ngữ (*)
1								
2								
...								

Ghi chú:

Ngoại ngữ (\*) kê khai như sau:

A (tiếng Anh); P (tiếng Pháp); T (tiếng Trung Quốc); K (ngoại ngữ khác)

GTCB: giao tiếp cơ bản (tương đương bằng A, B)

GTT: giao tiếp tốt (tương đương bằng C)

TT: thông thạo (tương đương bằng đại học)

Ví dụ:

TT (A, P): thông thạo tiếng Anh, tiếng Pháp

GTT (T): giao tiếp tốt tiếng Trung Quốc

GTCB (K): giao tiếp cơ bản ngoại ngữ khác

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Lưu:.....

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

**15. Thủ tục đăng ký lại hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 1 sao, 2 sao cho khách sạn và làng du lịch.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch, nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội, nhận phiếu biên nhận có hạn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch Hà Nội tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân theo hạn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng lại cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Bản sao có giá trị pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh doanh nghiệp/ giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch, quyết định thành lập doanh nghiệp (nếu có thay đổi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/ giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch đối với người quản lý</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (đối với cơ sở lưu trú du lịch có cung cấp dịch vụ ăn uống)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của trưởng các bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, bảo vệ.</li> </ul> </li> </ul> <p>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ</p>
Thời hạn giải quyết	20 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	1.500.000 đồng/lần/cơ sở.
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch</li> </ul>

	- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11 ngày 29/6/2006.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ về việc Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Theo thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 15/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 07/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL và Thông tư số 05/2013/TT-BVHTTDL</li> <li>- Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> <li>- Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHHCN ngày 04/5/2009 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan.</li> <li>- Quyết định số 4095/2015/QĐ-BKHHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Công bố Tiêu chuẩn Quốc gia.</li> </ul>

TÊN DOANH NGHIỆP  
TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

## ĐƠN ĐỀ NGHỊ XẾP HẠNG LẠI CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

Thực hiện Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chí xếp hạng các loại cơ sở lưu trú du lịch, chúng tôi làm đơn này đề nghị (\*)..... xem xét, xếp hạng lại cho cơ sở lưu trú du lịch.

### 1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:

- Địa chỉ:

- Điện thoại: Fax:

Email: Website:

- Thời Điểm bắt đầu kinh doanh:

- Loại, hạng đã được công nhận: ..... theo Quyết định số: .....  
ngày ...../...../.....

### 2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:

- Tổng vốn đầu tư nâng cấp:

- Tổng diện tích mặt bằng (m<sup>2</sup>):

- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m<sup>2</sup>):

- Tổng số buồng: Công suất buồng bình quân (%):

STT	Loại buồng	Số lượng buồng	Giá buồng	
			VND	USD
1				
2				
...				

- Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:

### 3. Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Tổng số:

Trong đó:

Trực tiếp:	Lễ tân:	Bếp:
Gián tiếp:	Buồng:	Khác:
Ban giám đốc:	Bàn, bar:	
- Trình độ:		
Trên đại học:	Đại học:	Cao đẳng:
Trung cấp:	Sơ cấp:	THPT:
- Được đào tạo nghiệp vụ (%):		
- Ngoại ngữ (%):		
- Hạng đề nghị:		

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định./.

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)*

Ghi chú: (\*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng.

**BIỂU ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG KHÁCH SẠN**  
(Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng khách sạn)

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>				
<b>1.1 Vị trí</b>				
- Thuận lợi	H, R, M, F	1, 2		
- Rất thuận lợi, dễ tiếp cận	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan đẹp	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b>				
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết kế kiến trúc đẹp	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiến trúc độc đáo	H, R, M, F	5		
- Toàn cảnh được thiết kế thống nhất	H, R, M, F	5(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý, đẹp, sang trọng, vật liệu xây dựng chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang trọng, tinh tế	H, R	5(*)		
- Có mái che trước sảnh đón tiếp	H	3, 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
	R	5		
	H, M, F	5(*)		
- Buồng ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Tầng đặc biệt hoặc khu phục vụ đặc biệt	H	5(*)		
	R	5		
- Khu vực buồng ngủ cách âm tốt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>				
- 10 buồng ngủ	H, R, M, F	1(*)		
- 15 buồng ngủ	R	2(*)		
- 20 buồng ngủ	H, M, F	2(*)		
- 30 buồng ngủ	M, F	3(*)		
- 40 buồng ngủ	R	3(*)		
- 50 buồng ngủ	H	3(*)		
	M, F	4(*)		
- 60 buồng ngủ	R	4(*)		
- 80 buồng ngủ	H	4(*)		
	R, M, F	5(*)		
- 100 buồng ngủ	H	5(*)		
<b>1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ</b>				
<i>Nơi để xe</i>				
- Nơi để xe cho khách trong hoặc cách khu vực khách sạn tối đa 200m	H	1, 2		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 5% số buồng ngủ	H	3		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 10% số buồng ngủ	H	4		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 15% số buồng ngủ	H	5		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 50% số buồng ngủ	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 100% số buồng ngủ	M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>Giao thông nội bộ</b>				
- Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>1.5 Khu vực sảnh đón tiếp</b>				
- Có sảnh đón tiếp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích 10 m <sup>2</sup>	H, R, M F	1 3		
- Diện tích 20 m <sup>2</sup>	H, R, M F	2 4		
- Diện tích 35 m <sup>2</sup>	H, R, M F	3 5		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup>	H, R, M	4		
- Diện tích 100 m	H, R, M	5		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	5(*)		
- Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	5		
Bar sảnh	R H, M, F	4(*), 5(*) 5(*)		
<b>1.6 Không gian xanh</b>				
Cây xanh ở các khu vực công cộng	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
Sân vườn, cây xanh	R H	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*) 5		
<b>1.7 Diện tích buồng ngủ (bao gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh)</b>				
- Buồng một giường đơn 12 m <sup>2</sup>	H, R, M	1(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 15 m <sup>2</sup>	H, R, M	2(*)		
- Buồng một giường đơn 15 m <sup>2</sup>	H, R, M	2(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 17 m <sup>2</sup>	H, R, M	3(*)		
- Buồng một giường đơn 18 m <sup>2</sup>	H, R, M	3(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 22 m <sup>2</sup>	H, R, M	4(*)		
- Buồng một giường đơn 21 m <sup>2</sup>	H, R, M	4(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 25 m <sup>2</sup>	H, R, M	4(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 41 m <sup>2</sup>	H, R, M	4		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Buồng một giường đơn 24 m <sup>2</sup> - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 32 m <sup>2</sup>	H, R, M	5(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 56 m <sup>2</sup>	H, R, M	5		
- Buồng đặc biệt cao cấp 100 m <sup>2</sup>	H, R, M	5		
<b>1.8 Nhà hàng, quầy bar</b>				
- 01 nhà hàng	H, R, M, F	2(*)		
- 01 nhà hàng có quầy bar	H, R, M, F	3(*)		
01 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	4(*)		
- 02 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	5(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 50% số giường	H, R, M, F	2(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 60% số giường	H, R, M, F	3(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 80% số giường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 quầy bar	H, M, F	4(*)		
- 02 quầy bar	R H, M, F	4(*), 5(*) 5(*)		
- Phòng vệ sinh (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	2		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
<b>1.9 Khu vực bếp</b>				
- Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bếp	H, R, M, F	2(*), 3(*)		
- Bếp Âu, Á	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bếp bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội (nóng, lạnh) được tách riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực soạn chia thức ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Lối chuyên rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tường phẳng không thấm nước, dễ làm sạch	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp (bên ngoài khu vực bếp)	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
<b>1.10 Kho</b>				
- Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Các kho lạnh (theo loại thực phẩm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>1.11 Phòng họp, hội nghị, hội thảo</b>				
- 01 phòng họp 30 ghế	H	3(*)		
- 01 phòng họp	H	4(*)		
- 01 phòng hội thảo	H	4(*)		
- 01 phòng hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- 02 phòng họp	H	5(*)		
- 02 phòng hội thảo	H	5(*)		
- Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ	H	4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với phòng họp, hội nghị, hội thảo tách rời sảnh đón tiếp)	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Cách âm tốt	H	4(*), 5(*)		
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>				
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng trực buồng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phòng thay quần áo	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng tắm	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng ăn nhân viên	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>1.13 Hành lang</b>				
- Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>				
<b>2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí</b>				
- Chất lượng khá	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*)		
- Chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bài trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đồng bộ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang trí nội thất đẹp	H, R, M, F	4(*)		
- Hiện đại, sang trọng	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang trí nghệ thuật	H, R, M, F	5(*)		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>				
<b>2.2.1 Sảnh đón tiếp; Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng</b>				
<b>Sảnh đón tiếp</b>				
- Quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy vi tính	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn ghế tiếp khách	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào được bố trí thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Internet không dây (wifi)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Xe đẩy cho người khuyết tật	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Giá đề báo, tạp chí hoặc hệ thống đọc báo trực tuyến (Press Reader)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng và hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách...)	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Quầy lễ tân tổ chức thành các quầy phân theo chức năng:				
+ Quầy đặt buồng	H, R, M, F	5		
+ Quầy đón tiếp	H, R, M, F	5		
+ Tổng đài điện thoại	H, R, M, F	5		
<b>Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng</b>				
Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn tiêu nam (phòng vệ sinh nam)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc treo túi hoặc chỗ để túi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc khăn lau tay	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy sấy tay	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>				
<b>Buồng ngủ</b>				
Giường đơn 0,9 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
Giường đơn 1,0 m x 2 m	H, R, M, F	3(*), 4(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
Giường đơn 1,2 m x 2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
-Giường buồng đặc biệt cao cấp 2,2 m x 2,2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường cho người khuyết tật 1,8 m x 2 m	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đệm dày 10 cm, có ga bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Đệm dày 20 cm, có ga bọc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chăn có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gối có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường)	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường	H, R, M, F	4, 5		
- Đèn đầu giường	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Đèn đủ chiếu sáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn chải quần áo	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	H, R, M	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	F	1, 2, 3, 4, 5		
- Cốc uống nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tách uống trà, cà phê	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Hộp giấy ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bộ đồ ăn trái cây.	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dụng cụ mở bia, rượu	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn làm việc cho 50% số buồng ngủ	H	1, 2, 3(*)		
	R	3		
- Bàn làm việc cho 100% số buồng ngủ	H	4(*), 5(*)		
	R	4, 5(*)		
- Đèn bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M	3, 4, 5		
- Gương soi cả người	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Cập nhật tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet không dây (wifi)	H, R, M	1, 2		
- Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao	H, R, M	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable)	H, R, M	3, 4, 5		
- Tủ kim chỉ	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt đựng rác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	5		
- Kết an toàn cho 30% số buồng ngủ	H, R, M, F	3(*)		
- Kết an toàn cho 80% số buồng ngủ	H, R, M, F	4(*)		
- Kết an toàn cho 100% số buồng ngủ	H, R, M, F	5(*)		
- Cân sức khỏe	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Giá để hành lý	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dép đi trong phòng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc mút lau giày	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Tranh ảnh	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Rèm cửa sổ	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Rèm cửa sổ đủ chắn sáng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ lạnh hoặc minibar	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
Điều hòa không khí	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt - suite)	R	4, 5		
	H, M, F	4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ấm đun nước siêu tốc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler)	H, R, M, F	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
Mắt nhìn gắn trên cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
Chuông gọi cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
Chốt an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ khóa từ dùng thẻ	H, R, M, F	4, 5		
- Cửa tự động đóng	H, R, M, F	4, 5		
- Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ	H	3, 4, 5		
<b>b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>				
- Tường bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương cầu (Buồng đặc biệt cao cấp)	H, R, M, F	5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước nóng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi tắm hoa sen	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống sen cây tắm đứng phun mưa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giá để khăn các loại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
-Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn trên gương soi	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Đèn trần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vật dụng cho một khách:				
+ Cốc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Dầu gội đầu	H, R, M, F	1, 2		
+ Dầu gội đầu và dầu xả	H, R, M, F	3, 4, 5		
+ Khăn mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
+ Khăn tắm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn lau tay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
+ Mũ chụp tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Sữa tắm	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Tắm bông	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Kem đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Bàn chải đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Kem dưỡng da	H, R, M, F	4, 5		
+ Áo choàng sau tắm	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
+ Bông tẩy trang	H, R, M, F	4, 5		
- Muối tắm	H, R, M, F	4, 5		
... Khăn chùi chân	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bệ đặt chậu rửa mặt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- 80% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	3(*)		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	4(*)		
- Bồn tắm tạo sóng cho buồng đặc biệt cao cấp	H, R, M, F	5		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại	H, R, M, F	5(*)		
- Dây phơi quần áo	H, R, M, F	5		
- Hệ thống ga và xi thông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2.2.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị</b>				
- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy chiếu, màn chiếu	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ họp	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	H	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thông gió tốt	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải phòng họp	H	3, 4, 5		
- Thảm trải phòng hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải phòng hội nghị	H	4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng họp	H	3, 4, 5		
- Hệ thống camera trong phòng hội thảo	H	4, 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng hội nghị	H	4, 5(*)		
- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng	H	5(*)		
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar, bếp</b>				
- Bàn ghế	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ ăn uống của nhân viên	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa dụng cụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa cho sơ chế, chế biến riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị chắn lọc rác, mỡ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thoát nước chìm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thăm trải nhà hàng	H	5		
<b>2.2.5 Giặt là</b>				
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy giặt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại	H, R, M, F	4, 5		
<b>2.3 Hành lang, cầu thang</b>				
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn báo thoát hiểm ở hành lang	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng...)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa thoát hiểm chống cháy	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Thăm trải hành lang khu vực buồng ngủ	H	4, 5		
- Thăm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo	H	4, 5		
- Thăm trải cầu thang khu vực dịch vụ	H	4, 5		
<b>2.4 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực</b>				
- Đảm bảo thông thoáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Thông gió tự nhiên	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>2.5 Hệ thống nước</b>				
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước	H, R, M, F	5		
<b>2.6 Thang máy</b>				
- Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt)	H, R, M	2		
- Từ ba tầng trở lên có thang máy dành cho khách (kể cả tầng trệt)	H, R, M	3, 4(*), 5(*)		
- Thang máy cho nhân viên	H, R, M	4, 5(*)		
- Thang máy cho hàng hóa	H, R, M	4, 5		
- Thang máy có tiện nghi phục vụ người khuyết tật	H, R, M	5		
<b>2.7 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc</b>				
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2.8 Hệ thống điện</b>				
- Cung cấp điện 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống điện dự phòng/ máy phát điện	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>				
<b>Chất lượng phục vụ</b>				
- Có quy trình phục vụ khách của khách sạn	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thái độ thân thiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tay nghề kỹ thuật cao	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	H, R, M, F	5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ khách cao cấp (butler)	H, R, M, F	5(*)		
<b>3.2 Phục vụ buồng</b>				
- Nhân viên trực buồng 12/24 h	H, R, M, F	1, 2		
- Nhân viên trực buồng 24/24 h	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chính trang phòng buổi tối	H, R, M, F	4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đặt một loại tạp chí hoặc cung cấp hệ thống đọc báo trực tuyến	H, R, M, F	5(*)		
- Tầng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt, gồm:				
+ Phòng ăn;	H R	5(*) 5		
+ Dịch vụ văn phòng;	H R	5(*) 5		
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	H R	5(*) 5		
+ Phòng họp;	H	5(*)		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	H R	5(*) 5		
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>				
- Phục vụ ăn sáng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn trưa, ăn tối	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ tiệc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h	H, M, F	3(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	R H, M, F	3(*) 4(*)		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h	H, R, M, F	5(*)		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt, cao cấp	H, R, M, F	5(*)		
<b>3.4 Dịch vụ khác</b>				
- Lễ tân trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảo vệ trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Giữ hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chuyển hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đánh thức khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trục cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ y tế	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
- Dịch vụ y tế có nhân viên y tế trực	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ bán hàng (quầy lưu niệm, tạp hoá)	H, R, M, F	3		
- Dịch vụ bán hàng (cửa hàng mua sắm, lưu niệm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
Phòng đọc sách (thư viện)	H, R, M, F	4, 5		
- Thu đổi ngoại tệ	H, R, M, F	3, 4, 5		
Nhạc nền khu vực công cộng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Phục vụ họp	H	3(*)		
- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ dịch thuật	H	4, 5		
- Giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giặt khô, là hơi	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Giặt là lấy ngay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng tập thể thao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bar đêm	R H, M, F	4(*), 5(*) 5		
- Dịch vụ giải trí	H, R, M, F R H, M, F	3, 5(*) 4(*) 4		
- Bể bơi cho người lớn (có nội quy, biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trục cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	R H, R	1, 2, 3 4(*), 5(*)		
- Bể bơi cho trẻ em (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trục cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	H, R	5(*)		
- Chăm sóc sắc đẹp	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Xông hơi	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mat-xa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trông giữ trẻ	H, R, M, F	5(*)		
- Thể thao ngoài trời (Tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác)	R	5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật	H, R, M, F	5(*)		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>				
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>				
<i>Người quản lý:</i>				
- Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành du lịch hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<i>Trưởng các bộ phận:</i>				
- Tốt nghiệp sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn) trở lên hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- Tốt nghiệp trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
<i>Trưởng nhà hàng</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
<i>Trưởng lễ tân</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<i>Nhân viên phục vụ</i>				
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	H, R, M, F	1(*)		
- 20% có chứng chỉ nghề và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- 50% có chứng chỉ nghề và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	3(*)		
- 70% có chứng chỉ nghề và 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được tin học văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<i>Nhân viên nhà hàng</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
<i>Nhân viên lễ tân</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 1 KNLNNVN	H, R, M, F	1		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
<b>4.2 Sức khỏe</b>				
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ theo quy định của pháp luật (có giấy chứng nhận của cơ quan y tế có thẩm quyền)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>4.3 Trang phục</b>				
- Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có phù hiệu tên trên áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Có phong cách riêng của khách sạn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là	H, R, M, F	5(*)		
<b>5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ</b>				
<b>5.1 Bảo vệ môi trường</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
trường		4(*), 5(*)		
- Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ tại nguồn	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
- Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	5		
- Sử dụng các vật liệu, sản phẩm, trang thiết bị thân thiện với môi trường	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
<b>5.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>5.3 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera khu vực công cộng (hành lang buồng ngủ, sảnh lễ tân, nhà hàng...)	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>CHÚ THÍCH:</b>				
H khách sạn				
R khách sạn nghỉ dưỡng				
M khách sạn bên đường				
F khách sạn nổi				
(*) tiêu chí phải đạt				
KNLNNVN Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam				

## BIỂU ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG LÀNG DU LỊCH

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>Diện tích</b>			
30 ha	1		
40 ha	2		
60 ha	3		
80 ha	4		
100 ha	5		
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Thuận lợi, dễ tiếp cận	1, 2, 3, 4, 5		
- Vị trí tốt, gần nguồn tài nguyên du lịch	3		
- Vị trí rất tốt, liền kề khu vực có tài nguyên du lịch	4		
- Vị trí đặc biệt, trong khu vực có tài nguyên du lịch	5		
- Môi trường vệ sinh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan thiên nhiên đẹp	3, 4, 5		
<b>1.2 Kiến trúc</b>			
- Phù hợp với môi trường cảnh quan thiên nhiên	1, 2, 3, 4, 5		
- Có ranh giới bằng hàng rào tự nhiên hoặc nhân tạo	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực lưu trú được xây dựng thành cụm, các cơ sở lưu trú cách nhau 10 m, cách nơi thu gom rác 100 m	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống giao thông nội bộ đảm bảo tiếp cận tới các khu dịch vụ:	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường ô tô hai chiều rộng 6 m, có hệ thống thoát nước,	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường cho người đi bộ (ở hai bên đường ô tô), đảm bảo độ phẳng, không quá dốc, thuận tiện cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		
- Các công trình xây dựng vững chắc, đảm bảo an ninh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực dịch vụ bố trí hợp lý, thuận tiện và có đường cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		
- Có biển chỉ dẫn hướng đường và các khu vực dịch vụ đặt ở nơi dễ thấy, có đèn chiếu sáng vào ban đêm	1, 2, 3, 4, 5		
- Bố trí sảnh đón tiếp gần cổng chính	1, 2, 3, 4, 5		
- Có sân vườn và có cây xanh đặt ở các khu vực dịch vụ và công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Hải hòa, kiểu dáng đẹp, thân thiện với môi trường	3, 4, 5		
- Sàn lát vật liệu chất lượng tốt	3, 4, 5		
- Buồng ngủ có tiện nghi phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Kiến trúc có tính dân tộc	4, 5		
- Độc đáo, hấp dẫn	5		
- Có tính thẩm mỹ cao	5		
- Có khu phục vụ đặc biệt	5		
- Các loại bếp tương ứng với các nhà hàng	5		
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>			
50 buồng ngủ	1		
80 buồng ngủ	2		
100 buồng ngủ	3		
150 buồng ngủ	4		
200 buồng ngủ	5		
<b>1.4 Sảnh đón tiếp</b>			
- Diện tích 35 m <sup>2</sup>	1		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup>	2		
- Diện tích 100 m <sup>2</sup>	3		
- Diện tích 120 m <sup>2</sup>	4		
- Diện tích 150 m <sup>2</sup>	5		



Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Có khu vực hút thuốc riêng	4, 5		
<b>1.5 Diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh</b>			
- Buồng 1 giường đơn 9 m <sup>2</sup> - Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 12m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>	1		
- Buồng 1 giường đơn 12 m <sup>2</sup> - Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 14 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>	2		
- Buồng 1 giường đơn 14 m <sup>2</sup> - Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 18 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 4 m <sup>2</sup>	3		
- Buồng 1 giường đơn 16 m <sup>2</sup> - Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 20 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 5 m <sup>2</sup>	4		
- Buồng đặc biệt 36 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	4		
- Buồng 1 giường đơn 18 m <sup>2</sup> - Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 26 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 6 m <sup>2</sup>	5		
- Buồng đặc biệt 50 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	5		
<b>1.6 Nhà hàng, quầy bar</b>			
- 1 nhà hàng có quầy bar, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2		
- 1 nhà hàng phục vụ món ăn Âu, Á chung, có quầy bar trong nhà hàng, 01 nhà hàng ăn nhanh, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3		
- 1 nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 Nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 nhà hàng đặc sản - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- 1 quầy bar	3, 4, 5		
- 1 quán cà phê, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 quán rượu, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- Phòng ăn cho nhân viên phục vụ	4, 5		
<b>1.7 Bếp, kho</b>			
<b>Bếp</b>			
- Diện tích bếp phù hợp với quy mô nhà hàng	1,2,3,4,5		
- Có bếp gắn nhà hàng, thông gió tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Có vật dụng để ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	1, 2, 3, 4, 5		
- Diện tích tương xứng với phòng ăn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tường phẳng, không thấm nước, ốp gạch men cao 2 m	1, 2, 3, 4, 5		
- Trần bếp phẳng, nhẵn, không làm trần giả	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Có thiết bị chặn lọc rác, mỡ	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt được tách riêng	2, 3, 4, 5		
- Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	3, 4, 5		
- Có lối chuyên rác tách biệt	3, 4, 5		
- Lối thoát hiểm và thông gió tốt	3, 4, 5		
- Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp	3, 4, 5		
- Bếp Âu, Á chung liền kề với nhà hàng	1, 2, 3		
- Bếp Âu, Á riêng liền kề với nhà hàng tương ứng	4, 5		
- Bếp ăn đặc sản	5		
- Bếp bánh	4, 5		
- Bếp nguội	4, 5		
- Bếp cho nhân viên	4, 5		
- Khu vực soạn chia thức ăn	4, 5		
<b>Kho</b>			
- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm, thiết bị dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kho lạnh cho các loại thực phẩm	3, 4, 5		
<b>1.8 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>			
- Khuyến khích có phòng họp	1		
- 1 phòng họp	2		
- 1 phòng hội thảo và 1 phòng họp	3		
- 2 phòng họp	4, 5		
- 1 phòng hội thảo	5		
- 1 phòng hội nghị có phòng phiên dịch (cabin)	4, 5		
<b>1.9 Khu vực mua sắm hàng hoá, lưu niệm</b>			
- Có cửa hàng tại khu vực trung tâm dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Siêu thị	4, 5		
- Các cửa hàng bán hàng hóa độc đáo, chất lượng cao	5		
<b>1.10 Bãi cắm trại</b>			
- Bố trí thành khu riêng biệt	1, 2		
- Số đơn vị trại không quá 20% số buồng của làng du lịch	1, 2		
- 1 phòng vệ sinh nam và 1 phòng vệ sinh nữ cho 10 đơn vị trại	1, 2		
- 1 phòng tắm có vòi hoa sen cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 chậu rửa mặt có gương soi cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 vòi nước ngoài trời cho 20 đơn vị trại	1, 2		
- 1 ổ cắm điện cho mỗi đơn vị trại	1, 2		
- 1 nhà hàng ăn nhanh	1		
- 1 nhà hàng ăn uống	2		
- Có khu vực dành cho các hoạt động thể thao, giải trí	1, 2		
- Có khu vực đón tiếp riêng	2		
- 1 phòng điện thoại	2		
- Khu vui chơi cho trẻ em	2		
<b>1.11 Nơi để xe</b>			
- Vị trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Đảm bảo ánh sáng và phương tiện phòng chống cháy nổ	1, 2, 3, 4, 5		
- Diện tích bình quân: 10m <sup>2</sup> /buồng ngủ	1, 2		
- Diện tích bình quân: 15 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	3, 4		
- Diện tích bình quân: 20 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	5		
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>			
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	2, 3, 4, 5		
- Phòng thay quần áo	3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3, 4, 5		
- Phòng họp nội bộ	4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Phòng tắm	4, 5		
- Phòng ăn nhân viên	4, 5		
- Phòng thư giãn	5		
<b>1.13 Phòng y tế</b>			
- Có tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng y tế có bác sỹ trực	3, 4, 5		
<b>1.14 Phòng giữ trẻ</b>			
- Phòng giữ trẻ	3, 4, 5		
- Phòng chơi cho trẻ	4, 5		
- Khu vui chơi ngoài trời cho trẻ	5		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng</b>			
- 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 đẹp	4, 5		
- Khuyến khích mang tính dân tộc	4, 5		
- Bài trí nghệ thuật hấp dẫn, sang trọng	5		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>			
<b>2.2.1 Khu vực sảnh đón tiếp</b>			
<i>Sảnh đón tiếp</i>			
- Có mái đón tại cửa ra vào			
- Quầy lễ tân (có các chức năng đón tiếp, thông tin, đặt buồng, thu ngân, tổng đài điện thoại)	1, 2, 3		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Fax	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy vi tính, sổ sách	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ buồng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế tiếp khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Két an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Niêm yết giá dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Cửa ra vào bố trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4		
- Internet không dây	4, 5		
- Có phòng giữ hành lý cho khách	2,3,4,5,		
- Có đường cho xe vận chuyển hành lý	3,4,5		
- Bảng niêm yết giá và tỷ giá ngoại tệ	1,2,3,4,5		
- Xe đẩy cho người tàn tật	3,4,5		
- Quầy bar sảnh	3,4,5		
- Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng	3,4,5		
- Quầy lễ tân được tổ chức thành các quầy theo chức năng, gồm: + Quầy đặt buồng + Quầy đón tiếp + Quầy thu ngân (thanh toán) + Tổng đài điện thoại	4,5		
- Quầy hỗ trợ đón tiếp được bố trí riêng	4,5		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng	4, 5		
<b>Phòng vệ sinh sảnh đón tiếp</b>			
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo túi	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy tay	3		
- Giấy hoặc khăn lau tay	4, 5		
<b>2.2.2 Buồng ngủ</b>			
- Giường đơn 0,9 m x 2 m	1, 2		
- Giường đôi 1,5 m x 2 m			
- Giường đơn 1,2 m x 2 m	3, 4, 5		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m			
- Giường đôi 2,2 m x 2,2 m (Buồng nguyên thủ)	5		
- Đèn đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Đèn trần	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng điều khiển thiết bị đặt ở tủ đầu giường	3, 4, 5		
- Tủ đựng quần áo có 5 mắc treo quần áo cho 1 khách;	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế làm việc, có gương soi và đèn bàn.	2, 3, 4, 5		
- Giá để hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Chăn và đệm giường ngủ 10 cm có ga, gối vỏ bọc	1, 2		
- Chăn và đệm giường ngủ 20 cm có ga, gối vỏ bọc	3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ 2 lớp (lớp mỏng và lớp dày chắn sáng);	1, 2		
- Rèm cửa sổ có 3 lớp (có lớp chắn sáng)	3, 4, 5		
- Tủ lạnh 50 lit	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí (trừ những nơi có khí hậu ôn đới)	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị báo cháy	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc và cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Gạt tàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Dép đi trong phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác	1, 2, 3, 4, 5		
- Cặp đựng tài liệu hướng dẫn cho khách gồm nội quy, hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian đón tiếp khách, phục vụ ăn uống và các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết và tranh ảnh quảng cáo	1, 2, 3, 4, 5		
- Bản đồ địa bàn sơ tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng (trong cặp đựng tài liệu)	3, 4, 5		
- Giấy hoặc mút lau giày	2, 3, 4, 5		
- Bàn chải quần áo	2, 3, 4, 5		
- Túi kim chỉ	2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường	3, 4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây, dụng cụ mở bia rượu	3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Tách uống trà, cà phê	3, 4, 5		
- Két an toàn cho 50% số phòng	3		
- Két an toàn cho 100% số phòng	4, 5		
- Đường truyền internet tốc độ cao	4, 5		
- Máy fax cho buồng đặc biệt	4, 5		
- Ti vi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng có phòng khách)	4, 5		
- Hộp giấy ăn	4, 5		
- Tiện nghi trong loại buồng phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Ổ khóa điện từ dùng thẻ	5		
- Buồng nguyên thủ thêm: Internet không dây	5		
<b>2.2.3 Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>			
- Tường ốp gạch men cao 1,5 m;	1, 2		
- Tường ốp gạch men cao toàn bộ	3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ cắm điện an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Nước nóng	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi tắm hoa sen	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo quần áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Giá để khăn các loại	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu	2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên bồn tắm	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	2, 3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng cho 30% và bồn tắm nằm có rèm che cho 100% số buồng	5		
- Dây phơi quần áo	3, 4, 5		
- Áo choàng sau tắm	3, 4, 5		
- Bồn tắm nằm có rèm che	4, 5		
Vật dụng cho 1 khách:			
- Cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Dầu gội đầu	1, 2		
- Dầu gội đầu và dầu xả	3, 4, 5		
- Mũ chụp tóc	3, 4, 5		
- Khăn mặt	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn tắm	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn lau tay	4, 5		
- Kem đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn chải đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Sữa tắm	3, 4, 5		
- Bông tắm	3, 4, 5		
- Kem dưỡng da	4, 5		
- Nước hoa	5		
<b>Buồng nguyên thủ thêm:</b>			
- Phòng tắm đứng và bồn tắm tạo sóng	5		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar</b>			
- Bàn ghế, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản	5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn uống cho nhân viên	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	4, 5		
<b>2.3 Khu vực bếp, kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
<b>2.3.1 Khu vực bếp</b>			
- Thiết bị hút mùi	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng đệm giữa bếp và nhà hàng nếu liền kề	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm	1		
- Các loại tủ lạnh bảo quản (theo loại thực phẩm)	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến thực phẩm và đồ uống (phù hợp với từng loại bếp)	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh và đồ nguội	4, 5		
- Giá để dụng cụ chế biến và phục vụ dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ sơ chế và chế biến riêng	3, 4, 5		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chắn lọc rác, mỡ cho các chậu rửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió, hút mùi	3, 4, 5		
- Điều hoà không khí cho nhà hàng và bar	3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.3.2 Kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
- Có phương tiện vận chuyển thực phẩm chuyên dùng	4, 5		
<b>2.4 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>			
- Bàn ghế, micro, máy chiếu, màn hình	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ dịch thuật 4 ngôn ngữ			
- Sơ đồ biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	4, 5		
- Điều hoà không khí, thông gió tốt	4, 5		
- Hệ thống chiếu sáng điều chỉnh được độ sáng	5		
- Khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến	5		
<b>2.5 Hệ thống lọc nước và thu gom xử lý chất thải</b>			
- Có hệ thống xử lý nước thải	1, 2, 3, 4, 5		
- Có trang thiết bị phân loại rác thải	3, 4, 5		
- Có hệ thống xử lý rác thải	4, 5		
<b>2.6 Hệ thống điện</b>			
- Cung cấp điện 24/24h, có hệ thống điện dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn lưu điện ở các bộ phận dịch vụ và khu vực công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy phát điện	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy phát điện đủ cho điều hoà không khí khu lưu trú và ăn	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
uống			
- Máy phát điện đủ cho tất cả các khu vực dịch vụ và các thiết bị điện	4, 5		
<b>4 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>4.1 Dịch vụ</b>			
- Karaoke, bi-a, bóng bàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Cầu lông, bóng chày	1, 2, 3, 4, 5		
- Giữ tiền và đồ vật quý	1, 2, 3, 4, 5		
- Bru chính, viễn thông	1, 2, 3, 4, 5		
- Đánh thức khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuyển hành lý cho khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Cho thuê văn hóa phẩm, dụng cụ thể thao	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng tập thể hình	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ vận chuyển	2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Chăm sóc sắc đẹp	3, 4, 5		
- Chăm sóc sức khoẻ	3, 4, 5		
- Bể bơi	3, 4, 5		
- Phòng chơi bài	3, 4, 5		
- Biểu diễn ca nhạc	4, 5		
- Bar đêm	4, 5		
- Phục vụ người khuyết tật	4, 5		
- Chuyên gia huấn luyện một số dịch vụ thể thao, giải trí	4, 5		
- Thể thao dưới nước đối với làng du lịch gần biển, ven hồ	4, 5		
- Sân tennis	4, 5		
- Trung tâm mua sắm	5		
- Dịch vụ thẩm mỹ	5		
- Điều dưỡng	5		
- Chuyên gia hướng dẫn về một hoặc một số hoạt động: nấu ăn, trồng cây cảnh, tập luyện thể hình, học vẽ, điêu khắc	5		
- Thư viện	5		
Một hoặc một số môn thể thao trong nhà và ngoài trời:			
- Sân bóng đá mini	5		
- Bóng ném	5		
- Sân tập gôn	5		
<b>4.2 Chất lượng phục vụ</b>			
- 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		
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	4, 5		
- Có tính chuyên nghiệp trong phục vụ	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	5		
<b>4.3 Mức độ phục vụ</b>			
- Lễ tân, bảo vệ 24/24 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vận chuyển hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn đồ uống để chế biến từ 6 h đến 22 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		
- Vệ sinh buồng ngủ 2 lần 1 ngày	4, 5		
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 2 ngày 1 lần hoặc khi có khách mới	1, 2		
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 1 ngày 1 lần	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thay khăn mặt, khăn tắm 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		
- Thay khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay, khăn chùi chân 1 ngày 2 lần	4, 5		
- Bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường trong buồng ngủ	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn 3 bữa	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	3, 4, 5		
- Nhân viên trực buồng trực 24/24 h	3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	1, 2		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng tốt	3		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng cao	4, 5		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt	5		
- Phục vụ nước uống các loại	3, 4, 5		
- Ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Tiệc cao cấp	4, 5		
- Đặt hoa quả tươi trong buồng ngủ khi có khách đến	4, 5		
- Đặt 1 loại tạp chí trong buồng ngủ	4, 5		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	4, 5		
- Đặt 2 loại tạp chí	5		
- Phục vụ ăn uống, giải trí 24/24 h	5		
- Phục vụ ăn uống đặc sản, có đầu bếp chuyên nghiệp	5		
- Dịch vụ hướng dẫn chơi thể thao, giải trí	5		
<b>5 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>5.1 Người quản lý</b>			
- Chứng chỉ trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> , qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm.	1, 2		
- 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 và vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 5 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ	3		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	5		
<b>5.2 Trưởng các bộ phận</b>			
- Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> ; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	1, 2		
- Chứng chỉ trung cấp nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Chứng chỉ cao đẳng nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 3 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		



Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng	3, 4, 5		
- Trường lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng	1, 2		
- Trường lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Trường lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ	3		
- Trường lễ tân và trường các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	4		
- Trường lễ tân và trường các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 2 ngoại ngữ	5		
<b>Nhân viên phục vụ</b>			
- Qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	1, 2		
- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	2		
- 50% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 50% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	3		
- 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 30% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	4, 5		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách thông thạo 1 ngoại ngữ	4, 5		
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng	1, 2		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng	3		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng	4		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 2 ngoại ngữ, sử dụng tốt vi tính văn phòng	5		
<b>5.3 Trang phục</b>			
- Mặc trang phục đúng quy định, có phù hiệu tên trên áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc	3, 4, 5		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	3, 4, 5		
- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường và tạo phong cách riêng của Làng du lịch	4, 5		
- Được phục vụ giặt là trong làng du lịch	5		
<b>6 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>			
- Thực hiện tốt các quy định của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá theo từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự + Phòng chống cháy nổ + Phòng chống tệ nạn xã hội + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm + Vệ sinh môi trường bên trong + Vệ sinh môi trường xung quanh + Vệ sinh trang thiết bị + Vệ sinh cá nhân	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kế hoạch bảo vệ môi trường	3, 4, 5		
- Có cán bộ kiêm nhiệm quản lý môi trường	3, 4, 5		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải	3, 4, 5		
- Có cán bộ chuyên trách quản lý môi trường	4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh	5		

TÊN DOANH NGHIỆP  
Tên cơ sở lưu trú du lịch

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..... ngày..... tháng .....năm....

**DANH SÁCH NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ  
TRONG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức danh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghiệp vụ du lịch	Ngoại ngữ (*)
1								
2								
...								

Ghi chú:

Ngoại ngữ (\*) kê khai như sau:

A (tiếng Anh); P (tiếng Pháp); T (tiếng Trung Quốc); K (ngoại ngữ khác)

GTCB: giao tiếp cơ bản (tương đương bằng A, B)

GTT: giao tiếp tốt (tương đương bằng C)

TT: thông thạo (tương đương bằng đại học)

Ví dụ:

TT (A, P): thông thạo tiếng Anh, tiếng Pháp

GTT (T): giao tiếp tốt tiếng Trung Quốc

GTCB (K): giao tiếp cơ bản ngoại ngữ khác

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu:.....

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

**16. Thủ tục đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 3 sao, 4 sao, 5 sao cho khách sạn và làng du lịch.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội, nhận phiếu biên nhận có hẹn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch tiếp nhận hồ sơ, trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, gửi Tổng cục Du lịch 01 bộ hồ sơ kèm công văn đề nghị Tổng cục Du lịch thụ lý giải quyết.</li> <li>- Tổng cục Du lịch tiếp nhận hồ sơ, thụ lý giải quyết và chuyển kết quả cho Sở Du lịch trước ngày hẹn trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch trả kết quả cho tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch theo hẹn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Bản sao có giá trị pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đăng ký kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch, quyết định thành lập doanh nghiệp (nếu có)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch đối với người quản lý</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự</li> <li>+ Văn bản thẩm duyệt, kiểm tra nghiệm thu về phòng cháy và chữa cháy của cơ quan cảnh sát phòng cháy và chữa cháy đối với khách sạn, nhà nghỉ du lịch cao từ 05 tầng trở lên hoặc có khối tích từ 5.000m<sup>3</sup> trở lên khi xây dựng mới, cải tạo hoặc thay đổi tính chất sử dụng</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (đối với cơ sở lưu trú du lịch có cung cấp dịch vụ ăn uống)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của trưởng các bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, bảo vệ.</li> </ul> </li> <li>- Biên lai nộp lệ phí thẩm định cơ sở lưu trú du lịch theo quy định hiện hành (nộp vào tài khoản của Văn phòng Tổng cục Du lịch theo số 3511.0.105.8012 tại Kho bạc Nhà nước Hà Nội, 15A Trần Khánh Du, Hoàn Kiếm, Hà Nội).</li> </ul> <p>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</p>
Thời hạn giải quyết	Hai tháng kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực	Vụ Khách sạn - Tổng cục Du lịch; Sở Du lịch Hà Nội

hiện thủ tục hành chính	
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phí thẩm định phân hạng cơ sở lưu trú du lịch loại đề nghị xếp hạng 3 sao là 3.000.000đ/lần/cơ sở.</li> <li>- Phí thẩm định phân hạng cơ sở lưu trú du lịch loại đề nghị xếp hạng 4 sao, 5 sao là 3.500.000đ/lần/cơ sở.</li> </ul>
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (Mẫu 26 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).</li> </ul>
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11 ngày 29/6/2006.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ v/v Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> <li>- Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHCN ngày 04/5/2009 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan.</li> <li>- Quyết định số 4095/2015/QĐ-BKHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc Công bố Tiêu chuẩn Quốc gia.</li> </ul>

TÊN DOANH NGHIỆP  
TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày..... tháng..... năm .....

### ĐƠN ĐỀ NGHỊ XẾP HẠNG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch.  
- Sở Du lịch Hà Nội

Thực hiện Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chí xếp hạng các loại cơ sở lưu trú du lịch, chúng tôi làm đơn này đề nghị (\*) ..... xem xét, xếp hạng cho cơ sở lưu trú du lịch.

#### 1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:      Fax:      Email:      Website:
- Thời điểm bắt đầu kinh doanh:
- Loại, hạng đã được công nhận (nếu có): ..... theo Quyết định số: ... ngày .../.../.....

#### 2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:
- Tổng vốn đầu tư nâng cấp:
- Tổng diện tích mặt bằng (m<sup>2</sup>):
- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m<sup>2</sup>):
- Tổng số buồng:      Công suất buồng bình quân (%):

STT	Loại buồng	Số lượng buồng	Giá buồng	
			VND	USD
1				
2				
...				

- Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:

#### 3. Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Tổng số:  
Trong đó:  
Trực tiếp:      Lễ tân:      Bếp:  
Gián tiếp:      Buồng:      Khác:  
Ban giám đốc:      Bàn, bar:
- Trình độ:  
Trên đại học:      Đại học:      Cao đẳng:      Trung cấp:  
Sơ cấp:      THPT:
- Được đào tạo nghiệp vụ (%):
- Ngoại ngữ (%):

- Hạng đề nghị:

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định./.

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)*

Ghi chú: (\*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng.

**BIỂU ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG KHÁCH SẠN**  
(Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng khách sạn)

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>				
<b>1.1 Vị trí</b>				
- Thuận lợi	H, R, M, F	1, 2		
- Rất thuận lợi, dễ tiếp cận	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan đẹp	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b>				
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết kế kiến trúc đẹp	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiến trúc độc đáo	H, R, M, F	5		
- Toàn cảnh được thiết kế thống nhất	H, R, M, F	5(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý, đẹp, sang trọng, vật liệu xây dựng chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang trọng, tinh tế	H, R	5(*)		
- Có mái che trước sảnh đón tiếp	H	3, 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
	R	5		
	H, M, F	5(*)		
- Buồng ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Tầng đặc biệt hoặc khu phục vụ đặc biệt	H	5(*)		
	R	5		
- Khu vực buồng ngủ cách âm tốt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>				
- 10 buồng ngủ	H, R, M, F	1(*)		
- 15 buồng ngủ	R	2(*)		
- 20 buồng ngủ	H, M, F	2(*)		
- 30 buồng ngủ	M, F	3(*)		
- 40 buồng ngủ	R	3(*)		
- 50 buồng ngủ	H	3(*)		
	M, F	4(*)		
- 60 buồng ngủ	R	4(*)		
- 80 buồng ngủ	H	4(*)		
	R, M, F	5(*)		
- 100 buồng ngủ	H	5(*)		
<b>1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ</b>				
<b>Nơi để xe</b>				
- Nơi để xe cho khách trong hoặc cách	H	1, 2		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
khu vực khách sạn tối đa 200m				
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 5% số buồng ngủ	H	3		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 10% số buồng ngủ	H	4		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 15% số buồng ngủ	H	5		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 50% số buồng ngủ	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 100% số buồng ngủ	M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>Giao thông nội bộ</b>				
- Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>1.5 Khu vực sảnh đón tiếp</b>				
- Có sảnh đón tiếp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích 10 m <sup>2</sup>	H, R, M	1		
	F	3		
- Diện tích 20 m <sup>2</sup>	H, R, M	2		
	F	4		
- Diện tích 35 m <sup>2</sup>	H, R, M	3		
	F	5		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup>	H, R, M	4		
- Diện tích 100 m	H, R, M	5		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	5(*)		
- Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	5		
Bar sảnh	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5(*)		
<b>1.6 Không gian xanh</b>				
Cây xanh ở các khu vực công cộng	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
Sân vườn, cây xanh	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
	H	5		
<b>1.7 Diện tích buồng ngủ (bao gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh)</b>				
- Buồng một giường đơn 12 m <sup>2</sup>	H, R, M	1(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 15 m <sup>2</sup>				
- Buồng một giường đơn 15 m <sup>2</sup>	H, R, M	2(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 17 m <sup>2</sup>				
- Buồng một giường đơn 18 m <sup>2</sup>	H, R, M	3(*)		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 22 m <sup>2</sup>				
- Buồng một giường đơn 21 m <sup>2</sup> - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 25 m <sup>2</sup>	H, R, M	4(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 41 m <sup>2</sup>	H, R, M	4		
- Buồng một giường đơn 24 m <sup>2</sup> - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 32 m <sup>2</sup>	H, R, M	5(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 56 m <sup>2</sup>	H, R, M	5		
- Buồng đặc biệt cao cấp 100 m <sup>2</sup>	H, R, M	5		
<b>1.8 Nhà hàng, quầy bar</b>				
- 01 nhà hàng	H, R, M, F	2(*)		
- 01 nhà hàng có quầy bar	H, R, M, F	3(*)		
01 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	4(*)		
- 02 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	5(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 50% số giường	H, R, M, F	2(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 60% số giường	H, R, M, F	3(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 80% số giường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 quầy bar	H, M, F	4(*)		
- 02 quầy bar	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5(*)		
- Phòng vệ sinh (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	2		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
<b>1.9 Khu vực bếp</b>				
- Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bếp	H, R, M, F	2(*), 3(*)		
- Bếp Âu, Á	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bếp bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội (nóng, lạnh) được tách riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực soạn chia thức ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Lối chuyên rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tường phẳng không thấm nước, dễ làm sạch	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp (bên ngoài khu vực bếp)	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
<b>1.10 Kho</b>				
- Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các kho lạnh (theo loại thực phẩm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>1.11 Phòng họp, hội nghị, hội thảo</b>				
- 01 phòng họp 30 ghế	H	3(*)		
- 01 phòng họp	H	4(*)		
- 01 phòng hội thảo	H	4(*)		
- 01 phòng hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- 02 phòng họp	H	5(*)		
- 02 phòng hội thảo	H	5(*)		
- Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ	H	4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với phòng họp, hội nghị, hội thảo tách rời sảnh đón tiếp)	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Cách âm tốt	H	4(*), 5(*)		
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>				
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng trực buồng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phòng thay quần áo	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng tắm	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng ăn nhân viên	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>1.13 Hành lang</b>				
- Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>				
<b>2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí</b>				
- Chất lượng khá	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*)		
- Chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bài trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đồng bộ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang trí nội thất đẹp	H, R, M, F	4(*)		
- Hiện đại, sang trọng	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang trí nghệ thuật	H, R, M, F	5(*)		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
<b>2.2.1 Sảnh đón tiếp; Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng</b>				
<b>Sảnh đón tiếp</b>				
- Quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy vi tính	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn ghế tiếp khách	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào được bố trí thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Internet không dây (wifi)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Xe đẩy cho người khuyết tật	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Giá để báo, tạp chí hoặc hệ thống đọc báo trực tuyến (Press Reader)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng và hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách...)	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Quầy lễ tân tổ chức thành các quầy phân theo chức năng:				
+ Quầy đặt buồng	H, R, M, F	5		
+ Quầy đón tiếp	H, R, M, F	5		
+ Tổng đài điện thoại	H, R, M, F	5		
<b>Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng</b>				
Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn tiểu nam (phòng vệ sinh nam)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc treo túi hoặc chỗ để túi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc khăn lau tay	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy sấy tay	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>				
<b>Buồng ngủ</b>				
Giường đơn 0,9 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
Giường đơn 1,0 m x 2 m	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
Giường đơn 1,2 m x 2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
-Giường buồng đặc biệt cao cấp 2,2 m x 2,2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường cho người khuyết tật 1,8 m x 2 m	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đệm dày 10 cm, có ga bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Đệm dày 20 cm, có ga bọc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chăn có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gối có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường)	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường	H, R, M, F	4, 5		
- Đèn đầu giường	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Đèn đủ chiếu sáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ đựng quần áo có mắc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Mắc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn chải quần áo	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	H, R, M	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	F	1, 2, 3, 4, 5		
- Cốc uống nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Tách uống trà, cà phê	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Hộp giấy ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bộ đồ ăn trái cây.	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dụng cụ mở bia, rượu	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn làm việc cho 50% số buồng ngủ	H	1, 2, 3(*)		
	R	3		
- Bàn làm việc cho 100% số buồng ngủ	H	4(*), 5(*)		
	R	4, 5(*)		
- Đèn bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
-	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M	3, 4, 5		
- Gương soi cả người	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Cập nhật tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet không dây (wifi)	H, R, M	1, 2		
- Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao	H, R, M	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable)	H, R, M	3, 4, 5		
- Túi kim chỉ	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt đựng rác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	5		
- Két an toàn cho 30% số buồng ngủ	H, R, M, F	3(*)		
- Két an toàn cho 80% số buồng ngủ	H, R, M, F	4(*)		
- Két an toàn cho 100% số buồng ngủ	H, R, M, F	5(*)		
- Cân sức khỏe	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Giá để hành lý	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dép đi trong phòng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc mút lau giày	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Tranh ảnh	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Rèm cửa sổ	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Rèm cửa sổ đủ chắn sáng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ lạnh hoặc minibar	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
Điều hòa không khí	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt - suite)	R	4, 5		
	H, M, F	4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ấm đun nước siêu tốc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler)	H, R, M, F	4, 5		
Mắt nhìn gắn trên cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
Chuông gọi cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
Chốt an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ khóa từ dùng thẻ	H, R, M, F	4, 5		
- Cửa tự động đóng	H, R, M, F	4, 5		
- Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ	H	3, 4, 5		
<b>b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>				
- Tường bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương cầu (Buồng đặc biệt cao cấp)	H, R, M, F	5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước nóng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi tắm hoa sen	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống sen cây tắm đứng phun mưa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Giá để khăn các loại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
-Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn trên gương soi	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Đèn trần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vật dụng cho một khách:				
+ Cốc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Dầu gội đầu	H, R, M, F	1, 2		
+ Dầu gội đầu và dầu xả	H, R, M, F	3, 4, 5		
+ Khăn mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn tắm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn lau tay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
+ Mũ chụp tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Sữa tắm	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Tắm bông	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Kem đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Bàn chải đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Kem dưỡng da	H, R, M, F	4, 5		
+ Áo choàng sau tắm	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
+ Bông tẩy trang	H, R, M, F	4, 5		
- Muối tắm	H, R, M, F	4, 5		
- Khăn chùi chân	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bệ đặt chậu rửa mặt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- 80% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	3(*)		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	4(*)		
- Bồn tắm tạo sóng cho buồng đặc biệt cao cấp	H, R, M, F	5		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại	H, R, M, F	5(*)		
- Dây phơi quần áo	H, R, M, F	5		
- Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
bảo ngăn mùi hôi		4(*), 5(*)		
<b>2.2.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị</b>				
- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy chiếu, màn chiếu	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ họp	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	H	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thông gió tốt	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải phòng họp	H	3, 4, 5		
- Thảm trải phòng hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải phòng hội nghị	H	4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng họp	H	3, 4, 5		
- Hệ thống camera trong phòng hội thảo	H	4, 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng hội nghị	H	4, 5(*)		
- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng	H	5(*)		
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar, bếp</b>				
- Bàn ghế	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ ăn uống của nhân viên	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa dụng cụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa cho sơ chế, chế biến riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị chắn lọc rác, mỡ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thoát nước chìm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải nhà hàng	H	5		
<b>2.2.5 Giặt là</b>				
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy giặt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại	H, R, M, F	4, 5		
<b>2.3 Hành lang, cầu thang</b>				
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn báo thoát hiểm ở hành lang	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng...)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa thoát hiểm chống cháy	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Thảm trải hành lang khu vực buồng ngủ	H	4, 5		
- Thảm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải cầu thang khu vực dịch vụ	H	4, 5		
<b>2.4 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực</b>				
- Đảm bảo thông thoáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tự nhiên	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>2.5 Hệ thống nước</b>				
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước	H, R, M, F	5		
<b>2.6 Thang máy</b>				
- Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt)	H, R, M	2		
- Từ ba tầng trở lên có thang máy dành cho khách (kể cả tầng trệt)	H, R, M	3, 4(*), 5(*)		
- Thang máy cho nhân viên	H, R, M	4, 5(*)		
- Thang máy cho hàng hóa	H, R, M	4, 5		
- Thang máy có tiện nghi phục vụ người khuyết tật	H, R, M	5		
<b>2.7 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc</b>				
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
đầy đủ, hoạt động tốt		4(*), 5(*)		
<b>2.8 Hệ thống điện</b>				
- Cung cấp điện 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống điện dự phòng/ máy phát điện	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>				
<b>3.1 Chất lượng phục vụ</b>				
Có quy trình phục vụ khách của khách sạn	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thái độ thân thiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tay nghề kỹ thuật cao	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	H, R, M, F	5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ khách cao cấp (butler)	H, R, M, F	5(*)		
<b>3.2 Phục vụ buồng</b>				
- Nhân viên trực buồng 12/24 h	H, R, M, F	1, 2		
- Nhân viên trực buồng 24/24 h	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chỉnh trang phòng buổi tối	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đặt một loại tạp chí hoặc cung cấp hệ thống đọc báo trực tuyến	H, R, M, F	5(*)		
- Tầng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt, gồm:				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
+ Phòng ăn;	H	5(*)		
	R	5		
+ Dịch vụ văn phòng;	H	5(*)		
	R	5		
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	H	5(*)		
	R	5		
+ Phòng họp;	H	5(*)		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	H	5(*)		
	R	5		
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>				
- Phục vụ ăn sáng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn trưa, ăn tối	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ tiệc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h	H, M, F	3(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	R	3(*)		
	H, M, F	4(*)		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h	H, R, M, F	5(*)		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt, cao cấp	H, R, M, F	5(*)		
<b>3.4 Dịch vụ khác</b>				
- Lễ tân trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảo vệ trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giữ hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chuyển hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đánh thức khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trục cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Dịch vụ y tế	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
- Dịch vụ y tế có nhân viên y tế trực	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ bán hàng (quầy lưu niệm, tạp hoá)	H, R, M, F	3		
- Dịch vụ bán hàng (cửa hàng mua sắm, lưu niệm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
Phòng đọc sách (thư viện)	H, R, M, F	4, 5		
- Thu đổi ngoại tệ	H, R, M, F	3, 4, 5		
Nhạc nền khu vực công cộng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Phục vụ họp	H	3(*)		
- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ dịch thuật	H	4, 5		
- Giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giặt khô, là hơi	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Giặt là lấy ngay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng tập thể thao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bar đêm	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5		
- Dịch vụ giải trí	H, R, M, F	3, 5(*)		
	R	4(*)		
	H, M, F	4		
- Bể bơi cho người lớn (có nội quy, biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	R	1, 2, 3		
	H, R	4(*), 5(*)		
- Bể bơi cho trẻ em (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	H, R	5(*)		
- Chăm sóc sắc đẹp	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Xông hơi	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mat-xa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trông giữ trẻ	H, R, M, F	5(*)		
- Thể thao ngoài trời (Tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác)	R	5(*)		
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật	H, R, M, F	5(*)		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>				
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>				
<b>Người quản lý:</b>				
- Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành du lịch hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác	H, R, M, F	3(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch				
- Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>Trường các bộ phận:</b>				
- Tốt nghiệp sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn) trở lên hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- Tốt nghiệp trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
<b>Trường nhà hàng</b>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
<b>Trường lễ tân</b>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>Nhân viên phục vụ</b>				
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	H, R, M, F	1(*)		
- 20% có chứng chỉ nghề và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- 50% có chứng chỉ nghề và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	3(*)		
- 70% có chứng chỉ nghề và 30% qua lớp	H, R, M, F	4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
<b>tập huấn nghiệp vụ</b>				
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được tin học văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<i>Nhân viên nhà hàng</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
<i>Nhân viên lễ tân</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 1 KNLNNVN	H, R, M, F	1		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
<b>4.2 Sức khỏe</b>				
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ theo quy định của pháp luật (có giấy chứng nhận của cơ quan y tế có thẩm quyền)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>4.3 Trang phục</b>				
- Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có phù hiệu tên trên áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Có phong cách riêng của khách sạn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là	H, R, M, F	5(*)		
<b>5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ</b>				
<b>5.1 Bảo vệ môi trường</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
trường		4(*), 5(*)		
- Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ tại nguồn	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
- Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	5		
- Sử dụng các vật liệu, sản phẩm, trang thiết bị thân thiện với môi trường	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
<b>5.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>5.3 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera khu vực công cộng (hành lang buồng ngủ, sảnh lễ tân, nhà hàng...)	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>CHÚ THÍCH:</b> H khách sạn R khách sạn nghỉ dưỡng M khách sạn bên đường F khách sạn nổi (*) tiêu chí phải đạt KNLNNVN Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam				

## BIỂU ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG LÀNG DU LỊCH

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>Diện tích</b>			
30 ha	1		
40 ha	2		
60 ha	3		
80 ha	4		
100 ha	5		
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Thuận lợi, dễ tiếp cận	1, 2, 3, 4, 5		
- Vị trí tốt, gần nguồn tài nguyên du lịch	3		
- Vị trí rất tốt, liền kề khu vực có tài nguyên du lịch	4		
- Vị trí đặc biệt, trong khu vực có tài nguyên du lịch	5		
- Môi trường vệ sinh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan thiên nhiên đẹp	3, 4, 5		
<b>1.2 Kiến trúc</b>			
- Phù hợp với môi trường cảnh quan thiên nhiên	1, 2, 3, 4, 5		
- Có ranh giới bằng hàng rào tự nhiên hoặc nhân tạo	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực lưu trú được xây dựng thành cụm, các cơ sở lưu trú cách nhau 10 m, cách nơi thu gom rác 100 m	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống giao thông nội bộ đảm bảo tiếp cận tới các khu dịch vụ:	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường ô tô hai chiều rộng 6 m, có hệ thống thoát nước,	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường cho người đi bộ (ở hai bên đường ô tô), đảm bảo độ phẳng, không quá dốc, thuận tiện cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		
- Các công trình xây dựng vững chắc, đảm bảo an ninh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực dịch vụ bố trí hợp lý, thuận tiện và có đường cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		
- Có biển chỉ dẫn hướng đường và các khu vực dịch vụ đặt ở nơi dễ thấy, có đèn chiếu sáng vào ban đêm	1, 2, 3, 4, 5		
- Bố trí sảnh đón tiếp gần cổng chính	1, 2, 3, 4, 5		
- Có sân vườn và có cây xanh đặt ở các khu vực dịch vụ và công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Hải hòa, kiểu dáng đẹp, thân thiện với môi trường	3, 4, 5		
- Sàn lát vật liệu chất lượng tốt	3, 4, 5		
- Buồng ngủ có tiện nghi phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Kiến trúc có tính dân tộc	4, 5		
- Độc đáo, hấp dẫn	5		
- Có tính thẩm mỹ cao	5		
- Có khu phục vụ đặc biệt	5		
- Các loại bếp tương ứng với các nhà hàng	5		
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>			
50 buồng ngủ	1		
80 buồng ngủ	2		
100 buồng ngủ	3		
150 buồng ngủ	4		
200 buồng ngủ	5		
<b>1.4 Sảnh đón tiếp</b>			



Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Diện tích 35 m <sup>2</sup>	1		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup>	2		
- Diện tích 100 m <sup>2</sup>	3		
- Diện tích 120 m <sup>2</sup>	4		
- Diện tích 150 m <sup>2</sup>	5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Có khu vực hút thuốc riêng	4, 5		
<b>1.5 Diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh</b>			
- Buồng 1 giường đơn 9 m <sup>2</sup>	1		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 12m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 12 m <sup>2</sup>	2		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 14 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 14 m <sup>2</sup>	3		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 18 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 4 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 16 m <sup>2</sup>	4		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 20 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 5 m <sup>2</sup>			
- Buồng đặc biệt 36 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	4		
- Buồng 1 giường đơn 18 m <sup>2</sup>	5		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 26 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 6 m <sup>2</sup>			
- Buồng đặc biệt 50 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	5		
<b>1.6 Nhà hàng, quầy bar</b>			
- 1 nhà hàng có quầy bar, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2		
- 1 nhà hàng phục vụ món ăn Âu, Á chung, có quầy bar trong nhà hàng, 01 nhà hàng ăn nhanh, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3		
- 1 nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 Nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 nhà hàng đặc sản - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- 1 quầy bar	3, 4, 5		
- 1 quán cà phê, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 quán rượu, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- Phòng ăn cho nhân viên phục vụ	4, 5		
<b>1.7 Bếp, kho</b>			
<b>Bếp</b>			
- Diện tích bếp phù hợp với quy mô nhà hàng	1,2,3,4,5		
- Có bếp gần nhà hàng, thông gió tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Có vật dụng để ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	1, 2, 3, 4, 5		
- Diện tích tương xứng với phòng ăn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tường phẳng, không thấm nước, ốp gạch men cao 2 m	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Trần bếp phẳng, nhẵn, không làm trần giả	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Có thiết bị chắn lọc rác, mỡ	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt được tách riêng	2, 3, 4, 5		
- Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	3, 4, 5		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	3, 4, 5		
- Có lối chuyển rác tách biệt	3, 4, 5		
- Lối thoát hiểm và thông gió tốt	3, 4, 5		
- Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp	3, 4, 5		
- Bếp Âu, Á chung liền kề với nhà hàng	1, 2, 3		
- Bếp Âu, Á riêng liền kề với nhà hàng tương ứng	4, 5		
- Bếp ăn đặc sản	5		
- Bếp bánh	4, 5		
- Bếp nguội	4, 5		
- Bếp cho nhân viên	4, 5		
- Khu vực soạn chia thức ăn	4, 5		
<b>Kho</b>			
- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm, thiết bị dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kho lạnh cho các loại thực phẩm	3, 4, 5		
<b>1.8 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>			
- Khuyến khích có phòng họp	1		
- 1 phòng họp	2		
- 1 phòng hội thảo và 1 phòng họp	3		
- 2 phòng họp	4, 5		
- 1 phòng hội thảo	5		
- 1 phòng hội nghị có phòng phiên dịch (cabin)	4, 5		
<b>1.9 Khu vực mua sắm hàng hoá, lưu niệm</b>			
- Có cửa hàng tại khu vực trung tâm dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Siêu thị	4, 5		
- Các cửa hàng bán hàng hóa độc đáo, chất lượng cao	5		
<b>1.10 Bãi cắm trại</b>			
- Bố trí thành khu riêng biệt	1, 2		
- Số đơn vị trại không quá 20% số buồng của làng du lịch	1, 2		
- 1 phòng vệ sinh nam và 1 phòng vệ sinh nữ cho 10 đơn vị trại	1, 2		
- 1 phòng tắm có vòi hoa sen cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 chậu rửa mặt có gương soi cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 vòi nước ngoài trời cho 20 đơn vị trại	1, 2		
- 1 ổ cắm điện cho mỗi đơn vị trại	1, 2		
- 1 nhà hàng ăn nhanh	1		
- 1 nhà hàng ăn uống	2		
- Có khu vực dành cho các hoạt động thể thao, giải trí	1, 2		
- Có khu vực đón tiếp riêng	2		
- 1 phòng điện thoại	2		
- Khu vui chơi cho trẻ em	2		
<b>1.11 Nơi để xe</b>			
- Vị trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Đảm bảo ánh sáng và phương tiện phòng chống cháy nổ	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Diện tích bình quân: 10m <sup>2</sup> /buồng ngủ	1, 2		
- Diện tích bình quân: 15 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	3, 4		
- Diện tích bình quân: 20 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	5		
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>			
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	2, 3, 4, 5		
- Phòng thay quần áo	3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3, 4, 5		
- Phòng họp nội bộ	4, 5		
- Phòng tắm	4, 5		
- Phòng ăn nhân viên	4, 5		
- Phòng thư giãn	5		
<b>1.13 Phòng y tế</b>			
- Có tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng y tế có bác sỹ trực	3, 4, 5		
<b>1.14 Phòng giữ trẻ</b>			
- Phòng giữ trẻ	3, 4, 5		
- Phòng chơi cho trẻ	4, 5		
- Khu vui chơi ngoài trời cho trẻ	5		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng</b>			
- 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 đẹp	4, 5		
- Khuyến khích mang tính dân tộc	4, 5		
- Bài trí nghệ thuật hấp dẫn, sang trọng	5		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>			
<b>2.2.1 Khu vực sảnh đón tiếp</b>			
<b>Sảnh đón tiếp</b>			
- Có mái đón tại cửa ra vào			
- Quầy lễ tân (có các chức năng đón tiếp, thông tin, đặt buồng, thu ngân, tổng đài điện thoại)	1, 2, 3		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Fax	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy vi tính, sổ sách	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ buồng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế tiếp khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Két an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Niêm yết giá dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Cửa ra vào bố trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4		
- Internet không dây	4, 5		
- Có phòng giữ hành lý cho khách	2,3,4,5,		
- Có đường cho xe vận chuyển hành lý	3,4,5		
- Bảng niêm yết giá và tỷ giá ngoại tệ	1,2,3,4,5		
- Xe đẩy cho người tàn tật	3,4,5		
- Quầy bar sảnh	3,4,5		
- Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng	3,4,5		
- Quầy lễ tân được tổ chức thành các quầy theo chức	4,5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
năng, gồm: + Quầy đặt buồng + Quầy đón tiếp + Quầy thu ngân (thanh toán) + Tổng đài điện thoại			
- Quầy hỗ trợ đón tiếp được bố trí riêng	4,5		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng	4, 5		
<b>Phòng vệ sinh sảnh đón tiếp</b>			
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo túi	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy tay	3		
- Giấy hoặc khăn lau tay	4, 5		
<b>2.2.2 Buồng ngủ</b>			
- Giường đơn 0,9 m x 2 m	1, 2		
- Giường đôi 1,5 m x 2 m			
- Giường đơn 1,2 m x 2 m	3, 4, 5		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m			
- Giường đôi 2,2 m x 2,2 m (Buồng nguyên thủ)	5		
- Đèn đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Đèn trần	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng điều khiển thiết bị đặt ở tủ đầu giường	3, 4, 5		
- Tủ đựng quần áo có 5 mắc treo quần áo cho 1 khách;	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế làm việc, có gương soi và đèn bàn.	2, 3, 4, 5		
- Giá để hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Chăn và đệm giường ngủ 10 cm có ga, gối vỏ bọc	1, 2		
- Chăn và đệm giường ngủ 20 cm có ga, gối vỏ bọc	3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ 2 lớp (lớp mỏng và lớp dày chắn sáng);	1, 2		
- Rèm cửa sổ có 3 lớp (có lớp chắn sáng)	3, 4, 5		
- Tủ lạnh 50 lit	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí (trừ những nơi có khí hậu ôn đới)	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị báo cháy	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc và cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Gạt tàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Dép đi trong phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác	1, 2, 3, 4, 5		
- Cặp đựng tài liệu hướng dẫn cho khách gồm nội quy, hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian đón tiếp khách, phục vụ ăn uống và	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết và tranh ảnh quảng cáo			
- Bàn đồ địa bàn sở tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng (trong cặp đựng tài liệu)	3, 4, 5		
- Giấy hoặc mút lau giày	2, 3, 4, 5		
- Bàn chải quần áo	2, 3, 4, 5		
- Túi kim chỉ	2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường	3, 4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây, dụng cụ mở bia rượu	3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc	3, 4, 5		
- Tách uống trà, cà phê	3, 4, 5		
- Két an toàn cho 50% số phòng	3		
- Két an toàn cho 100% số phòng	4, 5		
- Đường truyền internet tốc độ cao	4, 5		
- Máy fax cho buồng đặc biệt	4, 5		
- Ti vi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng có phòng khách)	4, 5		
- Hộp giấy ăn	4, 5		
- Tiện nghi trong loại buồng phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Ổ khóa điện từ dùng thẻ	5		
- Buồng nguyên thủ thêm: Internet không dây	5		
<b>2.2.3 Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>			
- Tường ốp gạch men cao 1,5 m;	1, 2		
- Tường ốp gạch men cao toàn bộ	3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ cắm điện an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Nước nóng	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi tắm hoa sen	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo quần áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Giá để khăn các loại	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu	2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên bồn tắm	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	2, 3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng cho 30% và bồn tắm nằm có rèm che cho 100% số buồng	5		
- Dây phơi quần áo	3, 4, 5		
- Áo choàng sau tắm	3, 4, 5		
- Bồn tắm nằm có rèm che	4, 5		
<b>Vật dụng cho 1 khách:</b>			
- Cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Dầu gội đầu	1, 2		
- Dầu gội đầu và dầu xả	3, 4, 5		
- Mũ chụp tóc	3, 4, 5		
- Khăn mặt	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn tắm	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Khăn lau tay	4, 5		
- Kem đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn chải đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Sữa tắm	3, 4, 5		
- Bông tắm	3, 4, 5		
- Kem dưỡng da	4, 5		
- Nước hoa	5		
<b>Buồng nguyên thủ thêm:</b>			
- Phòng tắm đứng và bồn tắm tạo sóng	5		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	5		
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar</b>			
- Bàn ghế, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản	5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn uống cho nhân viên	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	4, 5		
<b>2.3 Khu vực bếp, kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
<b>2.3.1 Khu vực bếp</b>			
- Thiết bị hút mùi	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng đệm giữa bếp và nhà hàng nếu liền kề	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm	1		
- Các loại tủ lạnh bảo quản (theo loại thực phẩm)	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến thực phẩm và đồ uống (phù hợp với từng loại bếp)	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh và đồ nguội	4, 5		
- Giá để dụng cụ chế biến và phục vụ dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ sơ chế và chế biến riêng	3, 4, 5		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chắn lọc rác, mỡ cho các chậu rửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió, hút mùi	3, 4, 5		
- Điều hoà không khí cho nhà hàng và bar	3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Xả phòng	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.3.2 Kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
- Có phương tiện vận chuyển thực phẩm chuyên dùng	4, 5		
<b>2.4 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>			
- Bàn ghế, micro, máy chiếu, màn hình	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ dịch thuật 4 ngôn ngữ			
- Sơ đồ biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	4, 5		
- Điều hoà không khí, thông gió tốt	4, 5		
- Hệ thống chiếu sáng điều chỉnh được độ sáng	5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến	5		
<b>2.5 Hệ thống lọc nước và thu gom xử lý chất thải</b>			
- Có hệ thống xử lý nước thải	1, 2, 3, 4, 5		
- Có trang thiết bị phân loại rác thải	3, 4, 5		
- Có hệ thống xử lý rác thải	4, 5		
<b>2.6 Hệ thống điện</b>			
- Cung cấp điện 24/24h, có hệ thống điện dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn lưu điện ở các bộ phận dịch vụ và khu vực công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy phát điện	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy phát điện đủ cho điều hòa không khí khu lưu trú và ăn uống	3, 4, 5		
- Máy phát điện đủ cho tất cả các khu vực dịch vụ và các thiết bị điện	4, 5		
<b>4 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>4.1 Dịch vụ</b>			
- Karaoke, bi-a, bóng bàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Cầu lông, bóng chuyền	1, 2, 3, 4, 5		
- Giữ tiền và đồ vật quý	1, 2, 3, 4, 5		
- Bưu chính, viễn thông	1, 2, 3, 4, 5		
- Đánh thức khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuyển hành lý cho khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Cho thuê văn hóa phẩm, dụng cụ thể thao	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng tập thể hình	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ vận chuyển	2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Chăm sóc sắc đẹp	3, 4, 5		
- Chăm sóc sức khỏe	3, 4, 5		
- Bể bơi	3, 4, 5		
- Phòng chơi bài	3, 4, 5		
- Biểu diễn ca nhạc	4, 5		
- Bar đêm	4, 5		
- Phục vụ người khuyết tật	4, 5		
- Chuyên gia huấn luyện một số dịch vụ thể thao, giải trí	4, 5		
- Thể thao dưới nước đối với làng du lịch gần biển, ven hồ	4, 5		
- Sân tennis	4, 5		
- Trung tâm mua sắm	5		
- Dịch vụ thẩm mỹ	5		
- Điều dưỡng	5		
- Chuyên gia hướng dẫn về một hoặc một số hoạt động: nấu ăn, trồng cây cảnh, tập luyện thể hình, học vẽ, điêu khắc	5		
- Thư viện	5		
Một hoặc một số môn thể thao trong nhà và ngoài trời:			
- Sân bóng đá mini	5		
- Bóng ném	5		
- Sân tập gôn	5		
<b>4.2 Chất lượng phục vụ</b>			
- 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		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	4, 5		
- Có tính chuyên nghiệp trong phục vụ	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	5		
<b>4.3 Mức độ phục vụ</b>			
- Lễ tân, bảo vệ 24/24 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vận chuyển hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn đồ uống dễ chế biến từ 6 h đến 22 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		
- Vệ sinh buồng ngủ 2 lần 1 ngày	4, 5		
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 2 ngày 1 lần hoặc khi có khách mới	1, 2		
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 1 ngày 1 lần	3, 4, 5		
- Thay khăn mặt, khăn tắm 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		
- Thay khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay, khăn chùi chân 1 ngày 2 lần	4, 5		
- Bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường trong buồng ngủ	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn 3 bữa	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	3, 4, 5		
- Nhân viên trực buồng trực 24/24 h	3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	1, 2		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng tốt	3		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng cao	4, 5		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt	5		
- Phục vụ nước uống các loại	3, 4, 5		
- Ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Tiệc cao cấp	4, 5		
- Đặt hoa quả tươi trong buồng ngủ khi có khách đến	4, 5		
- Đặt 1 loại tạp chí trong buồng ngủ	4, 5		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	4, 5		
- Đặt 2 loại tạp chí	5		
- Phục vụ ăn uống, giải trí 24/24 h	5		
- Phục vụ ăn uống đặc sản, có đầu bếp chuyên nghiệp	5		
- Dịch vụ hướng dẫn chơi thể thao, giải trí	5		
<b>5 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>5.1 Người quản lý</b>			
- Chứng chỉ trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> , qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm.	1, 2		
- 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 và vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 5 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ	3		



Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	5		
<b>5.2 Trưởng các bộ phận</b>			
- Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> ; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	1, 2		
- Chứng chỉ trung cấp nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Chứng chỉ cao đẳng nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 3 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng	3, 4, 5		
- Trưởng lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng	1, 2		
- Trưởng lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Trưởng lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ	3		
- Trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	4		
- Trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 2 ngoại ngữ	5		
<i>Nhân viên phục vụ</i>			
- Qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	1, 2		
- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	2		
- 50% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 50% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	3		
- 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 30% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	4, 5		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách thông thạo 1 ngoại ngữ	4, 5		
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng	1, 2		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng	3		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng	4		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 2 ngoại ngữ, sử dụng tốt vi tính văn phòng	5		
<b>5.3 Trang phục</b>			
- Mặc trang phục đúng quy định, có phù hiệu tên trên áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc	3, 4, 5		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	3, 4, 5		
- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường và tạo phong cách riêng của Làng du lịch	4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Được phục vụ giặt là trong làng du lịch	5		
<b>6 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>			
- Thực hiện tốt các quy định của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá theo từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự + Phòng chống cháy nổ + Phòng chống tệ nạn xã hội + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm + Vệ sinh môi trường bên trong + Vệ sinh môi trường xung quanh + Vệ sinh trang thiết bị + Vệ sinh cá nhân	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kế hoạch bảo vệ môi trường	3, 4, 5		
- Có cán bộ kiêm nhiệm quản lý môi trường	3, 4, 5		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải	3, 4, 5		
- Có cán bộ chuyên trách quản lý môi trường	4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh	5		

..... ngày..... tháng .....năm.....

**DANH SÁCH NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ  
TRONG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch  
- Sở Du lịch Hà Nội.

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức danh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghiệp vụ du lịch	Ngoại ngữ (*)
1								
2								
...								

Ghi chú:

Ngoại ngữ (\*) kê khai như sau:

A (tiếng Anh); P (tiếng Pháp); T (tiếng Trung Quốc); K (ngoại ngữ khác)

GTCB: giao tiếp cơ bản (tương đương bằng A, B)

GTT: giao tiếp tốt (tương đương bằng C)

TT: thông thạo (tương đương bằng đại học)

*Ví dụ:*

TT (A, P): thông thạo tiếng Anh, tiếng Pháp

GTT (T): giao tiếp tốt tiếng Trung Quốc

GTCB (K): giao tiếp cơ bản ngoại ngữ khác

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- Lưu:.....

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

**17. Thủ tục đăng ký lại hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng 3 sao, 4 sao, 5 sao cho khách sạn và làng du lịch.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội, nhận phiếu biên nhận có hẹn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch tiếp nhận hồ sơ, trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, gửi Tổng cục Du lịch 01 bộ hồ sơ kèm công văn đề nghị Tổng cục Du lịch thụ lý giải quyết.</li> <li>- Tổng cục Du lịch tiếp nhận hồ sơ, thụ lý giải quyết và chuyển kết quả cho Sở Du lịch trước ngày hẹn trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch trả kết quả lại cho tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch theo hẹn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng lại cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Bản sao có giá trị pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh doanh nghiệp/ giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch, quyết định thành lập doanh nghiệp (nếu có thay đổi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/ giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch đối với người quản lý</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (đối với cơ sở lưu trú du lịch có cung cấp dịch vụ ăn uống)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của trưởng các bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, bảo vệ.</li> </ul> </li> <li>- Biên lai nộp lệ phí thẩm định cơ sở lưu trú du lịch theo quy định hiện hành (nộp vào tài khoản của Văn phòng Tổng cục Du lịch theo số 3511.0.105.8012 tại Kho bạc Nhà nước Hà Nội, 15A Trần Khánh Dư, Hoàn Kiếm, Hà Nội).</li> </ul> <p>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</p>
Thời hạn giải quyết	Hai tháng kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân.
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Tổng cục Du lịch.</li> <li>- Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Vụ Khách sạn - Tổng cục Du lịch, Sở Du lịch Hà Nội</li> <li>- Cơ quan phối hợp (nếu có): Hiệp hội Khách sạn Việt Nam.</li> </ul>
Kết quả thực hiện thủ tục	Quyết định hành chính

hành chính	
Phí, lệ phí	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phí thẩm định phân hạng lại cơ sở lưu trú du lịch loại đề nghị xếp hạng 3 sao là 3.000.000 đồng/lần/cơ sở.</li> <li>- Phí thẩm định phân hạng lại cơ sở lưu trú du lịch loại đề nghị xếp hạng 4 sao, 5 sao là 3.500.000 đồng/lần/cơ sở.</li> </ul>
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ trưởng BVHTTDL).</li> </ul>
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật năm 2006.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ v/v Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ VHTTDL v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 15/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 07/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 88/2008/TT-BVNTTDL và Thông tư số 05/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> <li>- Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHHCN ngày 04/5/2009 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan.</li> <li>- Quyết định số 4095/2015/ QĐ-BKHHCN ngày 31/12/2015 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc Công bố Tiêu chuẩn Quốc gia.</li> </ul>

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ XẾP HẠNG LẠI CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch  
- Sở Du lịch Hà Nội

Thực hiện Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chí xếp hạng các loại cơ sở lưu trú du lịch, chúng tôi làm đơn này đề nghị (\*)..... xem xét, xếp hạng lại cho cơ sở lưu trú du lịch.

1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:                      Fax:
- Email:                              Website:
- Thời Điểm bắt đầu kinh doanh:
- Loại, hạng đã được công nhận: ..... theo Quyết định số: .....  
ngày ...../...../.....

2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:
- Tổng vốn đầu tư nâng cấp:
- Tổng diện tích mặt bằng (m<sup>2</sup>):
- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m<sup>2</sup>):
- Tổng số buồng:                      Công suất buồng bình quân (%):

STT	Loại buồng	Số lượng buồng	Giá buồng	
			VND	USD
1				
2				
...				

- Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:  
.....

3. Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Tổng số:

Trong đó:

Trực tiếp:

Lễ tân:

Bếp:

Gián tiếp:

Buồng:

Khác:

Ban giám đốc:

Bàn, bar:

- Trình độ:

Trên đại học:

Đại học:

Cao đẳng:

Trung cấp:

Sơ cấp:

THPT:

- Được đào tạo nghiệp vụ (%):

- Ngoại ngữ (%):

- Hạng đề nghị:

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định./.

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Ghi chú: (\*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng.

**BIỂU ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG KHÁCH SẠN**  
(Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng khách sạn)

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>				
<b>1.1 Vị trí</b>				
- Thuận lợi	H, R, M, F	1, 2		
- Rất thuận lợi, dễ tiếp cận	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan đẹp	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b>				
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết kế kiến trúc đẹp	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiến trúc độc đáo	H, R, M, F	5		
- Toàn cảnh được thiết kế thống nhất	H, R, M, F	5(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Nội, ngoại thất được thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý, đẹp, sang trọng, vật liệu xây dựng chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Mặt tiền khách sạn: đường vào, vỉa hè, tiểu cảnh được thiết kế đẹp, sang trọng, tinh tế	H, R	5(*)		
- Có mái che trước sảnh đón tiếp	H	3, 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào riêng cho khách và nhân viên	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đường vào đảm bảo cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
	R	5		
	H, M, F	5(*)		
- Buồng ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Tầng đặc biệt hoặc khu phục vụ đặc biệt	H	5(*)		
	R	5		
- Khu vực buồng ngủ cách âm tốt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>				
- 10 buồng ngủ	H, R, M, F	1(*)		
- 15 buồng ngủ	R	2(*)		
- 20 buồng ngủ	H, M, F	2(*)		
- 30 buồng ngủ	M, F	3(*)		
- 40 buồng ngủ	R	3(*)		
- 50 buồng ngủ	H	3(*)		
	M, F	4(*)		
- 60 buồng ngủ	R	4(*)		
- 80 buồng ngủ	H	4(*)		
	R, M, F	5(*)		
- 100 buồng ngủ	H	5(*)		
<b>1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ</b>				
<i>Nơi để xe</i>				
- Nơi để xe cho khách trong hoặc cách khu vực khách sạn tối đa 200m	H	1, 2		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 5% số buồng ngủ	H	3		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 10% số buồng ngủ	H	4		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 15% số buồng ngủ	H	5		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 50% số buồng ngủ	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn cho 100% số buồng ngủ	M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi để xe thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>Giao thông nội bộ</b>				
- Lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>1.5 Khu vực sảnh đón tiếp</b>				
- Có sảnh đón tiếp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Diện tích 10 m <sup>2</sup>	H, R, M	1		
	F	3		
- Diện tích 20 m <sup>2</sup>	H, R, M	2		
	F	4		
- Diện tích 35 m <sup>2</sup>	H, R, M	3		
	F	5		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup>	H, R, M	4		
- Diện tích 100 m	H, R, M	5		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh hoặc gần khu vực sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Phòng vệ sinh sảnh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	5(*)		
- Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn, xe đẩy	H, R, M, F	5		
Bar sảnh	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5(*)		
<b>1.6 Không gian xanh</b>				
Cây xanh ở các khu vực công cộng	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
Sân vườn, cây xanh	R	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
	H	5		
<b>1.7 Diện tích buồng ngủ (bao gồm phòng ngủ và phòng vệ sinh)</b>				
- Buồng một giường đơn 12 m <sup>2</sup>	H, R, M	1(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 15 m <sup>2</sup>				
- Buồng một giường đơn 15 m <sup>2</sup>	H, R, M	2(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 17 m <sup>2</sup>				
- Buồng một giường đơn 18 m <sup>2</sup>	H, R, M	3(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 22 m <sup>2</sup>				
- Buồng một giường đơn 21 m <sup>2</sup>	H, R, M	4(*)		
- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 25 m <sup>2</sup>				
- Buồng đặc biệt (suite) 41 m <sup>2</sup>	H, R, M	4		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Buồng một giường đơn 24 m <sup>2</sup> - Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 32 m <sup>2</sup>	H, R, M	5(*)		
- Buồng đặc biệt (suite) 56 m <sup>2</sup>	H, R, M	5		
- Buồng đặc biệt cao cấp 100 m <sup>2</sup>	H, R, M	5		
<b>1.8 Nhà hàng, quầy bar</b>				
- 01 nhà hàng	H, R, M, F	2(*)		
- 01 nhà hàng có quầy bar	H, R, M, F	3(*)		
01 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	4(*)		
- 02 nhà hàng, có phục vụ món Âu, Á	H, R, M, F	5(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 50% số giường	H, R, M, F	2(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 60% số giường	H, R, M, F	3(*)		
- Số ghế nhà hàng bằng 80% số giường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 quầy bar	H, M, F	4(*)		
- 02 quầy bar	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5(*)		
- Phòng vệ sinh (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	2		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
Khu vực hút thuốc riêng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
<b>1.9 Khu vực bếp</b>				
- Thuận tiện cho việc vận chuyển thức ăn đến nhà hàng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bếp	H, R, M, F	2(*), 3(*)		
- Bếp Âu, Á	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bếp bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Diện tích đảm bảo quy trình sơ chế, chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội (nóng, lạnh) được tách riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Khu vực soạn chia thức ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tường phẳng không thấm nước, dễ làm sạch	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trần bếp thuận tiện cho vệ sinh và đảm bảo an toàn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp (bên ngoài khu vực bếp)	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
<b>1.10 Kho</b>				
- Kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Kho để đồ dùng, thiết bị dự phòng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Các kho lạnh (theo loại thực phẩm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>1.11 Phòng họp, hội nghị, hội thảo</b>				
- 01 phòng họp 30 ghế	H	3(*)		
- 01 phòng họp	H	4(*)		
- 01 phòng hội thảo	H	4(*)		
- 01 phòng hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- 02 phòng họp	H	5(*)		
- 02 phòng hội thảo	H	5(*)		
- Sân chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ	H	4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng (áp dụng đối với phòng họp, hội nghị, hội thảo tách rời sảnh đón tiếp)	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Cách âm tốt	H	4(*), 5(*)		
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>				
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng trực buồng	H, R, M, F	2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phòng thay quần áo	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phòng tắm	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng ăn nhân viên	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<b>1.13 Hành lang</b>				
- Thuận tiện đi lại và đảm bảo an toàn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>				
<b>2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí</b>				
- Chất lượng khá	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*)		
- Chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bài trí hợp lý	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đồng bộ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang trí nội thất đẹp	H, R, M, F	4(*)		
- Hiện đại, sang trọng	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang trí nghệ thuật	H, R, M, F	5(*)		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>				
<b>2.2.1 Sảnh đón tiếp; Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng</b>				
<i>Sảnh đón tiếp</i>				
- Quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy vi tính	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn ghế tiếp khách	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Bảng hoặc màn hình niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa ra vào được bố trí thuận tiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nơi giữ đồ và tài sản giá trị của khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Internet không dây (wifi)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảng hoặc màn hình niêm yết tỷ giá ngoại tệ	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Xe đẩy cho người khuyết tật	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Giá thuê báo, tạp chí hoặc hệ thống đọc báo trực tuyến (Press Reader)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng và hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyên hành lý, văn thư, xe đưa đón khách...)	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Quầy lễ tân tổ chức thành các quầy phân theo chức năng:				
+ Quầy đặt buồng	H, R, M, F	5		
+ Quầy đón tiếp	H, R, M, F	5		
+ Tổng đài điện thoại	H, R, M, F	5		
<b>Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng</b>				
Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn tiểu nam (phòng vệ sinh nam)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc treo túi hoặc chỗ để túi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc khăn lau tay	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy sấy tay	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống ga và xi phông thoát sàn đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>				
<b>Buồng ngủ</b>				
Giường đơn 0,9 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
Giường đơn 1,0 m x 2 m	H, R, M, F	3(*), 4(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
Giường đơn 1,2 m x 2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
-Giường buồng đặc biệt cao cấp 2,2 m x 2,2 m	H, R, M, F	5(*)		
- Giường cho người khuyết tật 1,8 m x 2 m	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đệm dày 10 cm, có ga bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Đệm dày 20 cm, có ga bọc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chăn có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gối có vỏ bọc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ hoặc kệ đầu giường (buồng một giường đơn: 01 tủ/kệ đầu giường, buồng một giường đôi: 02 tủ/kệ đầu giường, buồng hai giường đơn: 01 hoặc 02 tủ/kệ đầu giường)	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Ổ cắm điện an toàn ở đầu giường	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường	H, R, M, F	4, 5		
- Đèn đầu giường	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Đèn đủ chiếu sáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ đựng quần áo có móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Móc áo có nhiều loại để treo được các loại quần, áo	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn chải quần áo	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	H, R, M	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cốc uống nước	F	1, 2, 3, 4, 5		
- Tách uống trà, cà phê	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hộp giấy ăn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bộ đồ ăn trái cây.	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dụng cụ mở bia, rượu	H, R, M, F	4, 5		
- Bàn làm việc cho 50% số buồng ngủ	H	1, 2, 3(*)		
	R	3		
- Bàn làm việc cho 100% số buồng ngủ	H	4(*), 5(*)		
	R	4, 5(*)		
- Đèn bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn ở bàn làm việc	H	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
	R	3, 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Giương soi	H, R, M	3, 4, 5		
- Giương soi cả người	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Cập nhật tài liệu thông tin về khách sạn và hướng dẫn khách gồm: nội quy, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian phục vụ khách của các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết (thông tin về khách sạn có thể cung cấp trên màn hình)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet không dây (wifi)	H, R, M	1, 2		
- Đường truyền internet không dây (wifi) tốc độ cao	H, R, M	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đường truyền internet qua cáp tốc độ cao (internet cable)	H, R, M	3, 4, 5		
- Túi kim chỉ	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sọt đựng rác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	5		
- Kết an toàn cho 30% số buồng ngủ	H, R, M, F	3(*)		
- Kết an toàn cho 80% số buồng ngủ	H, R, M, F	4(*)		
- Kết an toàn cho 100% số buồng ngủ	H, R, M, F	5(*)		
- Cân sức khỏe	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Giá để hành lý	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dép đi trong phòng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Giấy hoặc mút lau giày	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Tranh ảnh	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Rèm cửa sổ	H, R, M, F	1, 2(*)		
- Rèm cửa sổ đủ chắn sáng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Tủ lạnh hoặc minibar	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Minibar có đặt các loại đồ uống, đồ ăn vặt, đồ ăn nhẹ	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
Điều hòa không khí	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng ngủ hạng đặc biệt - suite)	R	4, 5		
	H, M, F	4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi	R	1, 2, 3, 4, 5		
	H, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ấm đun nước siêu tốc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị phát hiện khói báo cháy (smoke detector)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống chữa cháy bằng nước tự động (sprinkler)	H, R, M, F	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
Mắt nhìn gắn trên cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
Chuông gọi cửa	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
Chốt an toàn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ khóa từ dùng thẻ	H, R, M, F	4, 5		
- Cửa tự động đóng	H, R, M, F	4, 5		
- Thảm trải buồng ngủ hoặc sàn gỗ	H	3, 4, 5		
<b>b) Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>				
- Tường bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ổ cắm điện an toàn	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chậu rửa mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương soi	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Gương cầu (Buồng đặc biệt cao cấp)	H, R, M, F	5(*)		
- Vòi nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước nóng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi tắm hoa sen	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống sen cây tắm đứng phun mưa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Móc treo quần áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giá để khăn các loại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn cầu	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vòi nước di động cạnh bồn cầu	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị thông gió	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn trên gương soi	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Đèn trần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Vật dụng cho một khách:				
+ Cốc	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Xà phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Dầu gội đầu	H, R, M, F	1, 2		
+ Dầu gội đầu và dầu xả	H, R, M, F	3, 4, 5		
+ Khăn mặt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
+ Khăn tắm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
+ Khăn lau tay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
+ Mũ chụp tóc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Sữa tắm	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Tắm bông	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
+ Kem đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Bàn chải đánh răng	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Kem dưỡng da	H, R, M, F	4, 5		
+ Áo choàng sau tắm	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
+ Bông tẩy trang	H, R, M, F	4, 5		
- Muối tắm	H, R, M, F	4, 5		
- Khăn chùi chân	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bê đặt chậu rửa mặt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- 80% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	3(*)		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	H, R, M, F	4(*)		
- Bồn tắm tạo sóng cho buồng đặc biệt cao cấp	H, R, M, F	5		
- 100% số buồng có phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che, trong đó 30% số buồng có cả 2 loại	H, R, M, F	5(*)		
- Dây phơi quần áo	H, R, M, F	5		
- Hệ thống ga và xi phông thoát sản đảm bảo ngăn mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2.2.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị</b>				
- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Máy chiếu, màn chiếu	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ họp	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	H	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thông gió tốt	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải phòng họp	H	3, 4, 5		
- Thảm trải phòng hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải phòng hội nghị	H	4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H	3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng họp	H	3, 4, 5		
- Hệ thống camera trong phòng hội thảo	H	4, 5(*)		
- Hệ thống camera trong phòng hội nghị	H	4, 5(*)		
- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng	H	5(*)		
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar, bếp</b>				
- Bàn ghế	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ ăn uống của nhân viên	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ nguội	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa dụng cụ ăn uống	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bồn rửa cho sơ chế, chế biến riêng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thiết bị chắn lọc rác, mỡ	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thùng rác có nắp	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống thoát nước chìm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thông gió tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thảm trải nhà hàng	H	5		
<b>2.2.5 Giặt là</b>				
- Bàn là, cầu là	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy giặt	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại	H, R, M, F	4, 5		
<b>2.3 Hành lang, cầu thang</b>				
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn thoát hiểm	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đèn báo thoát hiểm ở hành lang	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Các biển chỉ dẫn hướng và chỉ dẫn chức năng (phòng vệ sinh, văn phòng, số tầng, số phòng...)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Cửa thoát hiểm chống cháy	H, R, M, F	3, 4, 5(*)		
- Thảm trải hành lang khu vực buồng ngủ	H	4, 5		
- Thảm trải hành lang khu vực hội nghị, hội thảo	H	4, 5		
- Thảm trải cầu thang khu vực dịch vụ	H	4, 5		
<b>2.4 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực</b>				
- Đảm bảo thông thoáng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Thông gió tự nhiên	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>2.5 Hệ thống nước</b>				
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước	H, R, M, F	5		
<b>2.6 Thang máy</b>				
- Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt)	H, R, M	2		
- Từ ba tầng trở lên có thang máy dành cho khách (kể cả tầng trệt)	H, R, M	3, 4(*), 5(*)		
- Thang máy cho nhân viên	H, R, M	4, 5(*)		
- Thang máy cho hàng hóa	H, R, M	4, 5		
- Thang máy có tiện nghi phục vụ người khuyết tật	H, R, M	5		
<b>2.7 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc</b>				
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>2.8 Hệ thống điện</b>				
- Cung cấp điện 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có hệ thống điện dự phòng/ máy phát điện	H, R, M, F	1, 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>				
<b>Chất lượng phục vụ</b>				
- Có quy trình phục vụ khách của khách sạn	H, R, M, F	1, 2, 3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thái độ thân thiện	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Tay nghề kỹ thuật cao	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	H, R, M, F	5(*)		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ khách cao cấp (butler)	H, R, M, F	5(*)		
<b>3.2 Phục vụ buồng</b>				
- Nhân viên trực buồng 12/24 h	H, R, M, F	1, 2		
- Nhân viên trực buồng 24/24 h	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chỉnh trang phòng buổi tối	H, R, M, F	4(*), 5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần hoặc theo ý kiến khách và sau khi khách trả phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh)	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đặt hoa quả tươi hoặc bánh hoặc sản phẩm chế biến của khách sạn khi có khách	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Đặt một loại tạp chí hoặc cung cấp hệ thống đọc báo trực tuyến	H, R, M, F	5(*)		
- Tầng hoặc khu vực phục vụ đặc biệt, gồm:				
+ Phòng ăn;	H	5(*)		
	R	5		
+ Dịch vụ văn phòng;	H	5(*)		
	R	5		
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	H	5(*)		
	R	5		
+ Phòng họp;	H	5(*)		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	H	5(*)		
	R	5		
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>				
- Phục vụ ăn sáng	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn trưa, ăn tối	H, R, M, F	2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ tiệc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h	H, M, F	3(*)		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	R	3(*)		
	H, M, F	4(*)		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h	H, R, M, F	5(*)		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Phục vụ các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt, cao cấp	H, R, M, F	5(*)		
<b>3.4 Dịch vụ khác</b>				
- Lễ tân trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bảo vệ trực 24/24 h	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giữ tiền và đồ vật của khách tại quầy lễ tân	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
		4(*), 5(*)		
- Giữ hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Chuyển hành lý cho khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Thanh toán bằng tiền mặt hoặc các phương thức khác	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Điện thoại	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Đánh thức khách	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Trục cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ y tế	H, R, M, F	1, 2, 3, 4		
- Dịch vụ y tế có nhân viên y tế trực	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Dịch vụ bán hàng (quầy lưu niệm, tạp hoá)	H, R, M, F	3		
- Dịch vụ bán hàng (cửa hàng mua sắm, lưu niệm)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
Phòng đọc sách (thư viện)	H, R, M, F	4, 5		
- Thu đổi ngoại tệ	H, R, M, F	3, 4, 5		
Nhạc nền khu vực công cộng	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Phục vụ họp	H	3(*)		
- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị	H	4(*), 5(*)		
- Dịch vụ dịch thuật	H	4, 5		
- Giặt là	H, R, M, F	1, 2, 3(*), 4(*), 5(*)		
- Giặt khô, là hơi	H, R, M, F	3, 4(*), 5(*)		
- Giặt là lấy ngay	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Phòng tập thể thao	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Bar đêm	R	4(*), 5(*)		
	H, M, F	5		
- Dịch vụ giải trí	H, R, M, F	3, 5(*)		
	R	4(*)		
	H, M, F	4		
- Bể bơi cho người lớn (có nội quy, biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trục cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	R	1, 2, 3		
	H, R	4(*), 5(*)		
- Bể bơi cho trẻ em (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên phục vụ và trục cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm)	H, R	5(*)		
- Chăm sóc sắc đẹp	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Xông hơi	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Mat-xa	H, R, M, F	4, 5(*)		
- Trông giữ trẻ	H, R, M, F	5(*)		
- Thể thao ngoài trời (Tennis hoặc golf hoặc thể thao ngoài trời khác)	R	5(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật	H, R, M, F	5(*)		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>				
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>				
<i>Người quản lý:</i>				
- Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành du lịch hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia hoặc qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<i>Trưởng các bộ phận:</i>				
- Tốt nghiệp sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn) trở lên hoặc có chứng chỉ nghề du lịch quốc gia; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		
- Tốt nghiệp trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	3(*)		
- Tốt nghiệp cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ nghề quốc gia	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- 01 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	2		
- 02 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- 03 năm kinh nghiệm trong nghề	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
<i>Trưởng nhà hàng</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
<i>Trưởng lễ tân</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<i>Nhân viên phục vụ</i>				
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	H, R, M, F	1(*)		
- 20% có chứng chỉ nghề và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	2(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
- 50% có chứng chỉ nghề và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	3(*)		
- 70% có chứng chỉ nghề và 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	4(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Có nhân viên trực tiếp phục vụ khách biết 01 ngoại ngữ thông dụng khác tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được tin học văn phòng (trừ nhân viên buồng và bàn bar)	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
<i>Nhân viên nhà hàng</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*)		
<i>Nhân viên lễ tân</i>				
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 1 KNLNNVN	H, R, M, F	1		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 2 KNLNNVN	H, R, M, F	2(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 3 KNLNNVN	H, R, M, F	3(*), 4(*)		
- Biết 01 ngoại ngữ thông dụng tương đương bậc 4 KNLNNVN	H, R, M, F	5(*)		
- Sử dụng được tin học văn phòng	H, R, M, F	1(*), 2(*)		
- Sử dụng tốt tin học văn phòng	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
<b>4.2 Sức khỏe</b>				
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ theo quy định của pháp luật (có giấy chứng nhận của cơ quan y tế có thẩm quyền)	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>4.3 Trang phục</b>				
- Mặc trang phục đúng quy định của khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có phù hiệu tên trên áo	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Có phong cách riêng của khách sạn	H, R, M, F	4(*), 5(*)		
- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là	H, R, M, F	5(*)		
<b>5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh an toàn thực phẩm và an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ</b>				
<b>5.1 Bảo vệ môi trường</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*),		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Đánh dấu (X) đối với tiêu chí có dấu (*)	Chấm điểm 1 đối với tiêu chí không có dấu (*)
trường		4(*), 5(*)		
- Phân loại rác thải hữu cơ, vô cơ tại nguồn	H, R, M, F	2, 3, 4, 5		
- Khu vực bếp vận chuyển rác thường xuyên hoặc có kho chứa rác đảm bảo vệ sinh	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp giảm thiểu tiếng ồn	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	3(*), 4(*), 5(*)		
- Bố trí cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường	H, R, M, F	5		
- Sử dụng các vật liệu, sản phẩm, trang thiết bị thân thiện với môi trường	H, R, M, F	3, 4, 5		
- Được cấp chứng chỉ hoặc nhãn hiệu hoặc danh hiệu về bảo vệ môi trường, phát triển bền vững	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh sạch sẽ tất cả các khu vực trong và ngoài khách sạn	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Nhà vệ sinh các khu vực đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Có biện pháp tiết kiệm điện hiệu quả	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực	H, R, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
<b>5.2 Vệ sinh an toàn thực phẩm</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm	H, R, M, F	2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
<b>5.3 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ</b>				
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	H, R, M, F	1(*), 2(*), 3(*), 4(*), 5(*)		
- Hệ thống camera khu vực công cộng (hành lang buồng ngủ, sảnh lễ tân, nhà hàng...)	H, R, M, F	3, 4, 5		
<b>CHÚ THÍCH:</b>				
H khách sạn				
R khách sạn nghỉ dưỡng				
M khách sạn bên đường				
F khách sạn nội				
(*) tiêu chí phải đạt				
KNLNNVN Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam				

## BIỂU ĐÁNH GIÁ XẾP HẠNG LÀNG DU LỊCH

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>Diện tích</b>			
30 ha	1		
40 ha	2		
60 ha	3		
80 ha	4		
100 ha	5		
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Thuận lợi, dễ tiếp cận	1, 2, 3, 4, 5		
- Vị trí tốt, gần nguồn tài nguyên du lịch	3		
- Vị trí rất tốt, liền kề khu vực có tài nguyên du lịch	4		
- Vị trí đặc biệt, trong khu vực có tài nguyên du lịch	5		
- Môi trường vệ sinh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan thiên nhiên đẹp	3, 4, 5		
<b>1.2 Kiến trúc</b>			
- Phù hợp với môi trường cảnh quan thiên nhiên	1, 2, 3, 4, 5		
- Có ranh giới bằng hàng rào tự nhiên hoặc nhân tạo	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực lưu trú được xây dựng thành cụm, các cơ sở lưu trú cách nhau 10 m, cách nơi thu gom rác 100 m	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống giao thông nội bộ đảm bảo tiếp cận tới các khu dịch vụ:	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường ô tô hai chiều rộng 6 m, có hệ thống thoát nước,	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường cho người đi bộ (ở hai bên đường ô tô), đảm bảo độ phẳng, không quá dốc, thuận tiện cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		
- Các công trình xây dựng vững chắc, đảm bảo an ninh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực dịch vụ bố trí hợp lý, thuận tiện và có đường cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		
- Có biển chỉ dẫn hướng đường và các khu vực dịch vụ đặt ở nơi dễ thấy, có đèn chiếu sáng vào ban đêm	1, 2, 3, 4, 5		
- Bố trí sảnh đón tiếp gần cổng chính	1, 2, 3, 4, 5		
- Có sân vườn và có cây xanh đặt ở các khu vực dịch vụ và công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Hải hòa, kiểu dáng đẹp, thân thiện với môi trường	3, 4, 5		
- Sàn lát vật liệu chất lượng tốt	3, 4, 5		
- Buồng ngủ có tiện nghi phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4,5		
- Kiến trúc có tính dân tộc	4, 5		
- Độc đáo, hấp dẫn	5		
- Có tính thẩm mỹ cao	5		
- Có khu phục vụ đặc biệt	5		
- Các loại bếp tương ứng với các nhà hàng	5		
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>			
50 buồng ngủ	1		
80 buồng ngủ	2		
100 buồng ngủ	3		
150 buồng ngủ	4		
200 buồng ngủ	5		
<b>1.4 Sảnh đón tiếp</b>			
- Diện tích 35 m <sup>2</sup>	1		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup>	2		
- Diện tích 100 m <sup>2</sup>	3		
- Diện tích 120 m <sup>2</sup>	4		
- Diện tích 150 m <sup>2</sup>	5		



Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Có khu vực hút thuốc riêng	4, 5		
<b>1.5 Diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh</b>			
- Buồng 1 giường đơn 9 m <sup>2</sup>	1		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 12m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 12 m <sup>2</sup>	2		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 14 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 14 m <sup>2</sup>	3		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 18 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 4 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 16 m <sup>2</sup>	4		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 20 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 5 m <sup>2</sup>			
- Buồng đặc biệt 36 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	4		
- Buồng 1 giường đơn 18 m <sup>2</sup>	5		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 26 m <sup>2</sup>			
- Phòng vệ sinh 6 m <sup>2</sup>			
- Buồng đặc biệt 50 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	5		
<b>1.6 Nhà hàng, quầy bar</b>			
- 1 nhà hàng có quầy bar, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2		
- 1 nhà hàng phục vụ món ăn Âu, Á chung, có quầy bar trong nhà hàng, 01 nhà hàng ăn nhanh, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3		
- 1 nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 Nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 nhà hàng đặc sản - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- 1 quầy bar	3, 4, 5		
- 1 quán cà phê, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 quán rượu, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- Phòng ăn cho nhân viên phục vụ	4, 5		
<b>1.7 Bếp, kho</b>			
<b>Bếp</b>			
- Diện tích bếp phù hợp với quy mô nhà hàng	1,2,3,4,5		
- Có bếp gắn nhà hàng, thông gió tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Có vật dụng để ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	1, 2, 3, 4, 5		
- Diện tích tương xứng với phòng ăn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tường phẳng, không thấm nước, ốp gạch men cao 2 m	1, 2, 3, 4, 5		
- Trần bếp phẳng, nhẵn, không làm trần giả	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Có thiết bị chặn lọc rác, mỡ	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt được tách riêng	2, 3, 4, 5		
- Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	3, 4, 5		
- Có lối chuyên rác tách biệt	3, 4, 5		
- Lối thoát hiểm và thông gió tốt	3, 4, 5		
- Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp	3, 4, 5		
- Bếp Âu, A chung liền kề với nhà hàng	1, 2, 3		
- Bếp Âu, A riêng liền kề với nhà hàng tương ứng	4, 5		
- Bếp ăn đặc sản	5		
- Bếp bánh	4, 5		
- Bếp nguội	4, 5		
- Bếp cho nhân viên	4, 5		
- Khu vực soạn chia thức ăn	4, 5		
<b>Kho</b>			
- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm, thiết bị dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kho lạnh cho các loại thực phẩm	3, 4, 5		
<b>1.8 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>			
- Khuyến khích có phòng họp	1		
- 1 phòng họp	2		
- 1 phòng hội thảo và 1 phòng họp	3		
- 2 phòng họp	4, 5		
- 1 phòng hội thảo	5		
- 1 phòng hội nghị có phòng phiên dịch (cabin)	4, 5		
<b>1.9 Khu vực mua sắm hàng hoá, lưu niệm</b>			
- Có cửa hàng tại khu vực trung tâm dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Siêu thị	4, 5		
- Các cửa hàng bán hàng hóa độc đáo, chất lượng cao	5		
<b>1.10 Bãi cắm trại</b>			
- Bố trí thành khu riêng biệt	1, 2		
- Số đơn vị trại không quá 20% số buồng của làng du lịch	1, 2		
- 1 phòng vệ sinh nam và 1 phòng vệ sinh nữ cho 10 đơn vị trại	1, 2		
- 1 phòng tắm có vòi hoa sen cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 chậu rửa mặt có gương soi cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 vòi nước ngoài trời cho 20 đơn vị trại	1, 2		
- 1 ổ cắm điện cho mỗi đơn vị trại	1, 2		
- 1 nhà hàng ăn nhanh	1		
- 1 nhà hàng ăn uống	2		
- Có khu vực dành cho các hoạt động thể thao, giải trí	1, 2		
- Có khu vực đón tiếp riêng	2		
- 1 phòng điện thoại	2		
- Khu vui chơi cho trẻ em	2		
<b>1.11 Nơi để xe</b>			
- Vị trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Đảm bảo ánh sáng và phương tiện phòng chống cháy nổ	1, 2, 3, 4, 5		
- Diện tích bình quân: 10m <sup>2</sup> /buồng ngủ	1, 2		
- Diện tích bình quân: 15 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	3, 4		
- Diện tích bình quân: 20 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	5		
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>			
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	2, 3, 4, 5		
- Phòng thay quần áo	3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Phòng họp nội bộ	4, 5		
- Phòng tắm	4, 5		
- Phòng ăn nhân viên	4, 5		
- Phòng thư giãn	5		
<b>1.13 Phòng y tế</b>			
- Có tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng y tế có bác sỹ trực	3, 4, 5		
<b>1.14 Phòng giữ trẻ</b>			
- Phòng giữ trẻ	3, 4, 5		
- Phòng chơi cho trẻ	4, 5		
- Khu vui chơi ngoài trời cho trẻ	5		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng</b>			
- 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 đẹp	4, 5		
- Khuyến khích mang tính dân tộc	4, 5		
- Bài trí nghệ thuật hấp dẫn, sang trọng	5		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>			
<b>2.2.1 Khu vực sảnh đón tiếp</b>			
<i>Sảnh đón tiếp</i>			
- Có mái đón tại cửa ra vào			
- Quầy lễ tân (có các chức năng đón tiếp, thông tin, đặt buồng, thu ngân, tổng đài điện thoại)	1, 2, 3		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Fax	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy vi tính, sổ sách	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ buồng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế tiếp khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Két an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Niêm yết giá dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Cửa ra vào bố trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4		
- Internet không dây	4, 5		
- Có phòng giữ hành lý cho khách	2,3,4,5,		
- Có đường cho xe vận chuyển hành lý	3,4,5		
- Bảng niêm yết giá và tỷ giá ngoại tệ	1,2,3,4,5		
- Xe đẩy cho người tàn tật	3,4,5		
- Quầy bar sảnh	3,4,5		
- Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng	3,4,5		
- Quầy lễ tân được tổ chức thành các quầy theo chức năng, gồm: + Quầy đặt buồng + Quầy đón tiếp + Quầy thu ngân (thanh toán) + Tổng đài điện thoại	4,5		
- Quầy hỗ trợ đón tiếp được bố trí riêng	4,5		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng	4, 5		
<i>Phòng vệ sinh sảnh đón tiếp</i>			
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo túi	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy tay	3		
- Giấy hoặc khăn lau tay	4, 5		
<b>2.2.2 Buồng ngủ</b>			
- Giường đơn 0,9 m x 2 m	1, 2		
- Giường đôi 1,5 m x 2 m			
- Giường đơn 1,2 m x 2 m	3, 4, 5		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m			
- Giường đôi 2,2 m x 2,2 m (Buồng nguyên thủ)	5		
- Đèn đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Đèn trần	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng điều khiển thiết bị đặt ở tủ đầu giường	3, 4, 5		
- Tủ đựng quần áo có 5 mắc treo quần áo cho 1 khách;	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế làm việc, có gương soi và đèn bàn.	2, 3, 4, 5		
- Giá để hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Chăn và đệm giường ngủ 10 cm có ga, gối vỏ bọc	1, 2		
- Chăn và đệm giường ngủ 20 cm có ga, gối vỏ bọc	3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ 2 lớp (lớp mỏng và lớp dày chắn sáng);	1, 2		
- Rèm cửa sổ có 3 lớp (có lớp chắn sáng)	3, 4, 5		
- Tủ lạnh 50 lit	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí (trừ những nơi có khí hậu ôn đới)	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị báo cháy	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc và cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Gạt tàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Dép đi trong phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác	1, 2, 3, 4, 5		
- Cặp đựng tài liệu hướng dẫn cho khách gồm nội quy, hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian đón tiếp khách, phục vụ ăn uống và các dịch vụ, chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết và tranh ảnh quảng cáo	1, 2, 3, 4, 5		
- Bản đồ địa bàn sơ tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng (trong cặp đựng tài liệu)	3, 4, 5		
- Giấy hoặc mút lau giày	2, 3, 4, 5		
- Bàn chải quần áo	2, 3, 4, 5		
- Túi kim chỉ	2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường	3, 4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây, dụng cụ mở bia rượu	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Ấm đun nước siêu tốc	3, 4, 5		
- Tách uống trà, cà phê	3, 4, 5		
- Két an toàn cho 50% số phòng	3		
- Két an toàn cho 100% số phòng	4, 5		
- Đường truyền internet tốc độ cao	4, 5		
- Máy fax cho buồng đặc biệt	4, 5		
- Ti vi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng có phòng khách)	4, 5		
- Hộp giấy ăn	4, 5		
- Tiện nghi trong loại buồng phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Ổ khóa điện từ dùng thẻ	5		
- Buồng nguyên thủ thêm: Internet không dây	5		
<b>2.2.3 Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>			
- Tường ốp gạch men cao 1,5 m;	1, 2		
- Tường ốp gạch men cao toàn bộ	3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ cắm điện an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Nước nóng	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi tắm hoa sen	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo quần áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Giá để khăn các loại	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu	2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên bồn tắm	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	2, 3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng cho 30% và bồn tắm nằm có rèm che cho 100% số buồng	5		
- Dây phơi quần áo	3, 4, 5		
- Áo choàng sau tắm	3, 4, 5		
- Bồn tắm nằm có rèm che	4, 5		
<b>Vật dụng cho 1 khách:</b>			
- Cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Dầu gội đầu	1, 2		
- Dầu gội đầu và dầu xả	3, 4, 5		
- Mũ chụp tóc	3, 4, 5		
- Khăn mặt	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn tắm	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn lau tay	4, 5		
- Kem đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn chải đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Sữa tắm	3, 4, 5		
- Bông tắm	3, 4, 5		
- Kem dưỡng da	4, 5		
- Nước hoa	5		
<b>Buồng nguyên thủ thêm:</b>			
- Phòng tắm đứng và bồn tắm tạo sóng	5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Điện thoại nối với buồng ngủ	5		
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar</b>			
- Bàn ghế, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản	5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn uống cho nhân viên	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	4, 5		
<b>2.3 Khu vực bếp, kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
<b>2.3.1 Khu vực bếp</b>			
- Thiết bị hút mùi	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng đệm giữa bếp và nhà hàng nếu liền kề	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm	1		
- Các loại tủ lạnh bảo quản (theo loại thực phẩm)	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến thực phẩm và đồ uống (phù hợp với từng loại bếp)	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh và đồ nguội	4, 5		
- Giá để dụng cụ chế biến và phục vụ dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Châu rửa dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ sơ chế và chế biến riêng	3, 4, 5		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chắn lọc rác, mỡ cho các chậu rửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió, hút mùi	3, 4, 5		
- Điều hoà không khí cho nhà hàng và bar	3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.3.2 Kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
- Có phương tiện vận chuyển thực phẩm chuyên dùng	4, 5		
<b>2.4 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>			
- Bàn ghế, micro, máy chiếu, màn hình	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ dịch thuật 4 ngôn ngữ			
- Sơ đồ biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	4, 5		
- Điều hoà không khí, thông gió tốt	4, 5		
- Hệ thống chiếu sáng điều chỉnh được độ sáng	5		
- Khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến	5		
<b>2.5 Hệ thống lọc nước và thu gom xử lý chất thải</b>			
- Có hệ thống xử lý nước thải	1, 2, 3, 4, 5		
- Có trang thiết bị phân loại rác thải	3, 4, 5		
- Có hệ thống xử lý rác thải	4, 5		
<b>2.6 Hệ thống điện</b>			
- Cung cấp điện 24/24h, có hệ thống điện dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn lưu điện ở các bộ phận dịch vụ và khu vực công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy phát điện	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Máy phát điện đủ cho điều hòa không khí khu lưu trú và ăn uống	3, 4, 5		
- Máy phát điện đủ cho tất cả các khu vực dịch vụ và các thiết bị điện	4, 5		
<b>4 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>4.1 Dịch vụ</b>			
- Karaoke, bi-a, bóng bàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Cầu lông, bóng chày	1, 2, 3, 4, 5		
- Giữ tiền và đồ vật quý	1, 2, 3, 4, 5		
- Bưu chính, viễn thông	1, 2, 3, 4, 5		
- Đánh thức khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuyển hành lý cho khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Cho thuê văn hóa phẩm, dụng cụ thể thao	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng tập thể hình	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ vận chuyển	2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Chăm sóc sắc đẹp	3, 4, 5		
- Chăm sóc sức khoẻ	3, 4, 5		
- Bể bơi	3, 4, 5		
- Phòng chơi bài	3, 4, 5		
- Biểu diễn ca nhạc	4, 5		
- Bar đêm	4, 5		
- Phục vụ người khuyết tật	4, 5		
- Chuyên gia huấn luyện một số dịch vụ thể thao, giải trí	4, 5		
- Thể thao dưới nước đối với làng du lịch gần biển, ven hồ	4, 5		
- Sân tennis	4, 5		
- Trung tâm mua sắm	5		
- Dịch vụ thẩm mỹ	5		
- Điều dưỡng	5		
- Chuyên gia hướng dẫn về một hoặc một số hoạt động: nấu ăn, trồng cây cảnh, tập luyện thể hình, học vẽ, điêu khắc	5		
- Thư viện	5		
Một hoặc một số môn thể thao trong nhà và ngoài trời:			
- Sân bóng đá mini	5		
- Bóng ném	5		
- Sân tập gôn	5		
<b>4.2 Chất lượng phục vụ</b>			
- 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		
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	4, 5		
- Có tính chuyên nghiệp trong phục vụ	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	5		
<b>4.3 Mức độ phục vụ</b>			
- Lễ tân, bảo vệ 24/24 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vận chuyển hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn đồ uống dễ chế biến từ 6 h đến 22 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		
- Vệ sinh buồng ngủ 2 lần 1 ngày	4, 5		
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 2 ngày 1 lần hoặc khi có khách mới	1, 2		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 1 ngày 1 lần	3, 4, 5		
- Thay khăn mặt, khăn tắm 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		
- Thay khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay, khăn chùi chân 1 ngày 2 lần	4, 5		
- Bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường trong buồng ngủ	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn 3 bữa	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	3, 4, 5		
- Nhân viên trực buồng trực 24/24 h	3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	1, 2		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng tốt	3		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng cao	4, 5		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt	5		
- Phục vụ nước uống các loại	3, 4, 5		
- Ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Tiệc cao cấp	4, 5		
- Đặt hoa quả tươi trong buồng ngủ khi có khách đến	4, 5		
- Đặt 1 loại tạp chí trong buồng ngủ	4, 5		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	4, 5		
- Đặt 2 loại tạp chí	5		
- Phục vụ ăn uống, giải trí 24/24 h.	5		
- Phục vụ ăn uống đặc sản, có đầu bếp chuyên nghiệp	5		
- Dịch vụ hướng dẫn chơi thể thao, giải trí	5		
<b>5 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>5.1 Người quản lý</b>			
- Chứng chỉ trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> , qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm.	1, 2		
- 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 và vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 5 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ	3		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	5		
<b>5.2 Trưởng các bộ phận</b>			
- Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> ; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	1, 2		
- Chứng chỉ trung cấp nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Chứng chỉ cao đẳng nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 3 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		



Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng	3, 4, 5		
- Trưởng lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng	1, 2		
- Trưởng lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Trưởng lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ	3		
- Trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	4		
- Trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 2 ngoại ngữ	5		
<b>Nhân viên phục vụ</b>			
- Qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	1, 2		
- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	2		
- 50% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 50% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	3		
- 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 30% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	4, 5		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách thông thạo 1 ngoại ngữ	4, 5		
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng	1, 2		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng	3		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng	4		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 2 ngoại ngữ, sử dụng tốt vi tính văn phòng	5		
<b>5.3 Trang phục</b>			
- Mặc trang phục đúng quy định, có phù hiệu tên trên áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc	3, 4, 5		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	3, 4, 5		
- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường và tạo phong cách riêng của Làng du lịch	4, 5		
- Được phục vụ giặt là trong làng du lịch	5		
<b>6 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>			
- Thực hiện tốt các quy định của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá theo từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự + Phòng chống cháy nổ + Phòng chống tệ nạn xã hội + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm + Vệ sinh môi trường bên trong + Vệ sinh môi trường xung quanh + Vệ sinh trang thiết bị + Vệ sinh cá nhân	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kế hoạch bảo vệ môi trường	3, 4, 5		
- Có cán bộ kiêm nhiệm quản lý môi trường	3, 4, 5		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải	3, 4, 5		
- Có cán bộ chuyên trách quản lý môi trường	4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh	5		

..... ngày..... tháng .....năm....

**DANH SÁCH NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ  
TRONG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch  
- Sở Du lịch Hà Nội.

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức đanh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghiệp vụ du lịch	Ngoại ngữ (* )
1								
2								
...								

Ghi chú:

Ngoại ngữ (\*) kê khai như sau:

A (tiếng Anh); P (tiếng Pháp); T (tiếng Trung Quốc); K (ngoại ngữ khác)

GTCB: giao tiếp cơ bản (tương đương bằng A, B)

GTT: giao tiếp tốt (tương đương bằng C)

TT: thông thạo (tương đương bằng đại học)

*Vi dụ:*

TT (A, P): thông thạo tiếng Anh, tiếng Pháp

GTT (T): giao tiếp tốt tiếng Trung Quốc

GTCB (K): giao tiếp cơ bản ngoại ngữ khác

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- Lưu:.....

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

**18. Thủ tục đăng ký hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng cao cấp cho biệt thự du lịch và căn hộ du lịch.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội, nhận phiếu biên nhận có hạn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch tiếp nhận hồ sơ, trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, gửi Tổng cục Du lịch 01 bộ hồ sơ kèm công văn đề nghị Tổng cục Du lịch thụ lý giải quyết.</li> <li>- Tổng cục Du lịch tiếp nhận hồ sơ, thụ lý giải quyết và chuyển kết quả cho Sở Du lịch trước ngày hạn trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch trả kết quả lại cho tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch theo hạn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Bản sao có giá trị pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đăng ký kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch, quyết định thành lập doanh nghiệp (nếu có)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch đối với người quản lý</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự</li> <li>+ Văn bản thẩm duyệt, kiểm tra nghiệm thu về phòng cháy và chữa cháy của cơ quan cảnh sát phòng cháy và chữa cháy đối với khách sạn, nhà nghỉ du lịch cao từ 05 tầng trở lên hoặc có khối tích từ 5.000m<sup>3</sup> trở lên khi xây dựng mới, cải tạo hoặc thay đổi tính chất sử dụng</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (đối với cơ sở lưu trú du lịch có cung cấp dịch vụ ăn uống)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của trưởng các bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, bảo vệ.</li> </ul> </li> <li>- Biên lai nộp lệ phí thẩm định cơ sở lưu trú du lịch theo quy định hiện hành (nộp vào tài khoản của Văn phòng Tổng cục Du lịch theo số 3511.0.105.8012 tại Kho bạc Nhà nước Hà Nội, 15A Trần Khánh Dư, Hoàn Kiếm, Hà Nội).</li> </ul> <p>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</p>
Thời hạn giải quyết	Hai tháng kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Tổng cục Du lịch.</li> <li>- Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Vụ Khách sạn - Tổng cục Du lịch, Sở Du lịch Hà Nội</li> </ul>

	- Cơ quan phối hợp (nếu có): Hiệp hội Khách sạn Việt Nam.
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	3.500.000 đồng/lần/cơ sở
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (Mẫu 26 Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch) - Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch - Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005. - Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11 ngày 29/6/2006. - Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ v/v Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch. - Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch. - Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch. - Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL. - Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch. - Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHCN ngày 04/5/2009 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan. - Quyết định số 3770/QĐ-BKHCN của Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành ngày 31/12/2014 công bố tiêu chuẩn quốc gia TCVN 7798:2014 Căn hộ Du lịch – Xếp hạng.

TÊN DOANH NGHIỆP  
TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày..... tháng..... năm .....

## ĐƠN ĐỀ NGHỊ XẾP HẠNG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch.  
- Sở Du lịch Hà Nội

Thực hiện Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chí xếp hạng các loại cơ sở lưu trú du lịch, chúng tôi làm đơn này đề nghị (\*) ..... xem xét, xếp hạng cho cơ sở lưu trú du lịch.

### 1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:          Fax:          Email:          Website:
- Thời điểm bắt đầu kinh doanh:
- Loại, hạng đã được công nhận (nếu có): ..... theo Quyết định số: ... ngày .../.../.....

### 2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:
- Tổng vốn đầu tư nâng cấp:
- Tổng diện tích mặt bằng (m<sup>2</sup>):
- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m<sup>2</sup>):
- Tổng số buồng:          Công suất buồng bình quân (%):

STT	Loại buồng	Số lượng buồng	Giá buồng	
			VND	USD
1				
2				
...				

- Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:

.....

### 3. Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Tổng số:
- Trong đó:
- Trực tiếp:          Lễ tân:          Bếp:
- Gián tiếp:          Buồng:          Khác:
- Ban giám đốc:          Bàn, bar:
- Trình độ:
- Trên đại học:          Đại học:          Cao đẳng:          Trung cấp:
- Sơ cấp:          THPT:
- Được đào tạo nghiệp vụ (%):
- Ngoại ngữ (%):

- Hạng đề nghị:

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định./.

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
*(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)*

Ghi chú: (\*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng.

## Biểu đánh giá xếp hạng biệt thự du lịch

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Thuận lợi, dễ tiếp cận.	ĐC, CC		
- Môi trường vệ sinh an toàn.	ĐC, CC		
- Môi trường cảnh quan sạch đẹp.	CC		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.	ĐC, CC		
- Kiến trúc hợp lý, thuận tiện.	ĐC, CC		
- Kiến trúc độc đáo, sang trọng, thẩm mỹ.	CC		
- Trang trí nội thất hài hoà.	ĐC, CC		
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.	ĐC, CC		
- Có khuôn viên độc lập.	ĐC, CC		
- Cây xanh đặt ở nơi công cộng.	ĐC, CC		
- Sân vườn, cây xanh.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự, thêm:</b>			
- Cổng, đường chung cho phương tiện giao thông và người đi bộ.	ĐC, CC		
- Cổng, đường riêng cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ.	CC		
- Đường cho xe lăn của người khuyết tật.	ĐC, CC		
- Có nơi để xe trong khuôn viên cụm biệt thự đảm bảo cho 40% số biệt thự.	ĐC		
- Có nơi để xe trong khuôn viên cụm biệt thự đảm bảo cho 60% số biệt thự.	CC		
<b>1.3 Sân lễ tân</b> (Áp dụng đối với cụm biệt thự du lịch)			
- Diện tích 20 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Diện tích 30 m <sup>2</sup> .	CC		
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Phòng vệ sinh nam và phòng vệ sinh nữ riêng, mỗi phòng 4 m <sup>2</sup> .	CC		
<b>1.4 Tổ chức không gian trong một biệt thự</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Ba buồng ngủ.	ĐC, CC		
- Hai phòng vệ sinh.	ĐC		
- Ba phòng vệ sinh.	CC		
- Một phòng khách (có bếp và phòng ăn chung).	ĐC		
- Một phòng khách.	CC		
- Một phòng bếp và phòng ăn chung.	CC		
- Nơi để xe (gara ô tô).	ĐC, CC		
<b>1.5 Diện tích 1 biệt thự du lịch</b> (kể cả sân, vườn), (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
150 m <sup>2</sup>	ĐC		
200 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.1 Diện tích các khu vực</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
<b>1.5.2 Phòng ngủ</b>			
- Phòng một giường đơn 10 m <sup>2</sup> , phòng hai giường đơn hoặc	ĐC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
một giường đôi 14 m <sup>2</sup> .			
- Phòng một giường đơn 16 m <sup>2</sup> , phòng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m <sup>2</sup> .	CC		
<b>1.5.3 Phòng vệ sinh</b>			
3 m <sup>2</sup>	ĐC		
5 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.6 Phòng khách</b>			
30 m <sup>2</sup> (phòng khách chung với bếp)	ĐC		
30 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.7 Bếp chung với phòng ăn</b>			
20 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.8 Nơi để xe (gara ô tô)</b>			
15 m <sup>2</sup>	ĐC		
18 m <sup>2</sup>	CC		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.	ĐC		
- Chất lượng cao cấp, hoạt động tốt.	CC		
- Bài trí hợp lý, hài hòa.	ĐC, CC		
- Trang trí đẹp, đồng bộ.	CC		
<b>2.2 Phòng ngủ</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Giường đơn 0,9 m x 2 m, giường đôi 1,5 m x 2 m.	ĐC		
- Giường đơn 1,2 m x 2 m, giường đôi 1,6 m x 2 m.	CC		
- Tủ đầu giường.	ĐC, CC		
- Tủ đựng quần áo có mắc treo bên trong.	ĐC, CC		
- Giá để hành lý.	ĐC, CC		
- Bàn ghế làm việc có gương soi, đèn bàn.	ĐC, CC		
- Mắt nhìn trên cửa và chốt an toàn.	ĐC, CC		
- Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.	ĐC, CC		
- Rèm cửa sổ hai lớp.	ĐC		
- Rèm cửa sổ ba lớp (thêm lớp chắn sáng).	CC		
- Điều hòa không khí (trừ những vùng khí hậu ôn đới).	ĐC, CC		
- Điện thoại.	ĐC, CC		
- Tivi.	CC		
- Tủ lạnh 50l.	ĐC, CC		
- Đèn điện.	ĐC, CC		
- Ổ cắm điện.	ĐC, CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
- Thảm trải sàn chất lượng cao (không áp dụng đối với sàn gỗ).	CC		
- Túi kim chỉ.	CC		
- Bình nước lọc, cốc thủy tinh.	ĐC, CC		
- Dép đi trong phòng.	ĐC, CC		
- Sọt đựng rác.	ĐC, CC		
- Cặp tài liệu gồm: nội quy, hướng dẫn điện thoại, danh bạ điện thoại, kênh tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, bảng thông báo "Đề nghị không làm phiền" và "Đề nghị dọn phòng".	ĐC, CC		
- Giấy hoặc mút lau giày.	CC		
- Bàn chải quần áo.	CC		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	CC		
- Két an toàn.	CC		
- Một loại tạp chí.	CC		
<b>2.3 Phòng khách</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Bộ salon.	ĐC, CC		
- Tivi.	ĐC, CC		
- Điện thoại.	ĐC, CC		
- Sọt đựng rác.	ĐC, CC		
- Gạt tàn.	ĐC, CC		
- Ấm đun nước.	ĐC, CC		
- Bộ ấm chén.	ĐC, CC		
- Cốc thủy tinh, tách uống trà, cà phê.	ĐC, CC		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	ĐC, CC		
- Thảm trải sàn chất lượng cao.	CC		
- Lọ và hoa tươi.	CC		
- Đầu máy DVD.	CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
<b>2.4 Phòng vệ sinh</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Chậu rửa mặt có gương soi.	ĐC, CC		
- Bệ đặt chậu rửa mặt.	CC		
- Đèn trên gương soi.	ĐC, CC		
- Đèn trần.	CC		
- Máy sấy tóc.	CC		
- Dầu gội đầu và dầu xả.	ĐC, CC		
- Xà phòng.	ĐC, CC		
- Sữa tắm.	CC		
- Kem dưỡng da.	CC		
- Bàn chải đánh răng và kem đánh răng.	ĐC, CC		
- Bông tắm.	CC		
- Mũ chụp tóc.	CC		
- Khăn mặt.	ĐC, CC		
- Khăn tắm.	ĐC, CC		
- Khăn lau tay.	CC		
- Khăn chùi chận.	CC		
- Vòi hoa sen.	ĐC, CC		
- Bình nước nóng.	ĐC, CC		
- Giá để khăn các loại .	ĐC, CC		
- Móc treo quần áo.	ĐC, CC		
- Bàn cầu, giấy vệ sinh.	ĐC, CC		
- Thùng rác có nắp.	ĐC, CC		
- Ổ cắm điện.	ĐC, CC		
- Thiết bị thông gió.	ĐC, CC		
- Dao cạo râu.	CC		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	CC		
- Áo choàng sau tắm.	CC		
- Túi đựng đồ giặt là .	ĐC, CC		
- Túi đựng băng vệ sinh.	CC		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.	CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Điện thoại nối với phòng khách và phòng ngủ.	CC		
<b>2.5 Phòng ăn và bếp</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Bếp có tủ lạnh 120l .	ĐC		
- Tủ lạnh 180l.	CC		
- Bếp nấu và dụng cụ chế biến món ăn.	ĐC, CC		
- Tủ đựng dụng cụ chế biến món ăn .	ĐC, CC		
- Bàn ghế.	ĐC, CC		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống.	ĐC, CC		
- Chậu rửa, vòi nước, nước nóng .	ĐC, CC		
- Chát tẩy rửa và dụng cụ vệ sinh bếp .	ĐC, CC		
- Thiết bị thông gió.	ĐC, CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
- Thiết bị chắn lọc mỡ, rác.	ĐC, CC		
- Trà, cà phê, đường sữa túi nhỏ miễn phí.	CC		
- Lò nướng hoặc lò vi sóng.	CC		
- Máy giặt.	CC		
- Bàn là và cầu là.	CC		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>3.1 Buồng ngủ</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Vệ sinh buồng ngủ một lần một ngày.	ĐC		
- Vệ sinh buồng ngủ hai lần một ngày .	CC		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.	ĐC		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc khi có khách mới.	CC		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần.	ĐC, CC		
- Đặt hoa quả tươi khi có khách.	CC		
- Một loại tạp chí.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm :</b>			
- Nhân viên trực bảo vệ 24/24 h.	ĐC		
- Nhân viên trực bảo vệ và trực buồng 24/24 h.	CC		
<b>3.2 Phục vụ ăn uống</b> (áp dụng đối với cụm biệt thự du lịch)			
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.	ĐC		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h.	CC		
- Một nhà hàng có quầy bar phục vụ món ăn, đồ uống để chế biến.	ĐC, CC		
- Một nhà hàng phục vụ món ăn cao cấp và món ăn đặc sản.	CC		
- Một quầy bar phục vụ đồ uống cao cấp .	CC		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch hạng cao cấp có từ 30 biệt thự trở lên, thêm :</b>			
- Một nhà hàng ăn đặc sản (*).	CC		
- Một quầy bar rượu (*).	CC		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn (*).	CC		
<b>3.3 Dịch vụ khác</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Giặt là.	ĐC, CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm:</b>			
- Đón tiếp khách 24/24 h.	ĐC, CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Giữ tiền, đồ vật quý của khách.	ĐC, CC		
- Điện thoại .	ĐC, CC		
- Internet .	ĐC, CC		
- Đánh thức khách.	ĐC, CC		
- Chuyển hành lý cho khách.	ĐC, CC		
- Phòng tập thể hình.	CC		
- Thể thao, giải trí.	CC		
- Cho thuê dụng cụ thể thao, giải trí.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch hạng cao cấp có từ 30 biệt thự trở lên, thêm :</b>			
- Bể bơi (*).	CC		
- Dịch vụ vận chuyển khách, đại lý du lịch (*).	CC		
- Chăm sóc sức khỏe (*).	CC		
- Chăm sóc sắc đẹp (*).	CC		
- Một phòng hội thảo 50 ghế và trang thiết bị phục vụ hội thảo (*).	CC		
- Cửa hàng mua sắm (*).	CC		
- Sân tennis (*).	CC		
- Dịch vụ phục vụ bùong cho người khuyết tật (*).	CC		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>			
Nhân viên phục vụ (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch).			
- Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ do cơ sở có thẩm quyền cấp).	ĐC		
- Nhân viên phục vụ: + 50% tốt nghiệp trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCB, nếu tốt nghiệp trung cấp ngành khác phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ; + 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	CC		
- Giao tiếp cơ bản một ngoại ngữ.	ĐC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch:</b>			
<i>Người quản lý:</i>			
- 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, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB.	ĐC		
- Tốt nghiệp cao đẳng hoặc đại học ngành khách sạn, nếu tốt nghiệp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB.	CC		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề quản lý lưu trú.	ĐC		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	CC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	CC		
<i>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</i>			
- Tốt nghiệp sơ cấp du lịch nghề tương ứng, nếu tốt nghiệp sơ cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hoặc có chứng chỉ của VTCB.	ĐC		
- Tốt nghiệp trung cấp du lịch nghề tương ứng, nếu tốt nghiệp	CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
trung cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hoặc có chứng chỉ của VTCB.			
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	CC		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	ĐC		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	CC		
- Trưởng bộ phận lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.	ĐC		
- 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.	CC		
<i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách ở các bộ phận:</i>			
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ sử dụng được vi tính văn phòng.	ĐC		
- Nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ sử dụng tốt vi tính văn phòng.	CC		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ thông thạo một ngoại ngữ.	CC		
<b>4.2 Trang phục</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Mặc trang phục đúng quy định.	ĐC, CC		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	ĐC, CC		
- Thuận tiện, kiểu dáng đẹp.	CC		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.	ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm:</b>			
- Có kế hoạch và biện pháp bảo vệ môi trường.	CC		
- Có cán bộ kiêm nhiệm về quản lý bảo vệ môi trường.	CC		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	CC		
<b>CHÚ THÍCH:</b> ĐC: Biệt thự du lịch đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch CC: Biệt thự du lịch đạt hạng cao cấp (* ) Chấm điểm thêm			

**Bảng đánh giá xếp hạng căn hộ du lịch**

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Vị trí thuận lợi.	1, 2		
- Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	3		
- Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	4, 5		
- Môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh.	1, 2, 3		
- Môi trường, cảnh quan sạch, đẹp.	4, 5		
<b>1.2 Kiến trúc</b>			
- 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		
- Có đường cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ.	3, 4, 5		
- Có đường cho xe lăn của người khuyết tật trong khuôn viên khu căn hộ du lịch.	3, 4, 5		
- Có căn hộ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	4, 5		
<b>1.3 Sàn đón tiếp</b>			
- Diện tích 10 m <sup>2</sup> .	1		
- Diện tích 15 m <sup>2</sup> .	2		
- Diện tích 20 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh.	3		
- Diện tích 40 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	5		
<b>1.4 Khu vực để xe cho khách</b>			
- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực căn hộ du lịch.	1		
- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 20% số căn hộ.	2		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 30 % số căn hộ.	3		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 40 % số căn hộ.	4		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 50 % số căn hộ.	5		
<b>1.5 Cảnh quan khu vực công cộng trong khu căn hộ du lịch</b>			
- 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		
<b>1.6 Các loại căn hộ và cơ cấu một căn hộ</b>			
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	1		
- Căn hộ một buồng ngủ một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	2		
- Căn hộ hai buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.			
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không	3		

gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn. - Căn hộ hai buồng ngủ, hai phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.			
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.	4		
- Căn hộ hai buồng ngủ, hai phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
- Căn hộ ba buồng ngủ, ba phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.	5		
- Căn hộ hai buồng ngủ, hai phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
- Căn hộ ba buồng ngủ, ba phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
- Căn hộ bốn buồng ngủ, bốn phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
<b>1.7 Diện tích các khu vực trong một căn hộ</b>			
<b>1.7.1 Buồng ngủ</b>			
- Buồng một giường đơn 9 m <sup>2</sup> .	1		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 12 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 12 m <sup>2</sup> .	2		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 14 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 14 m <sup>2</sup> .	3		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 18 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 16 m <sup>2</sup> .	4		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 18 m <sup>2</sup> .	5		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 26 m <sup>2</sup> .			
<b>1.7.2 Phòng vệ sinh (đối với buồng ngủ)</b>			
3 m <sup>2</sup>	1, 2		
4 m <sup>2</sup>	3		
5 m <sup>2</sup>	4		
6 m <sup>2</sup>	5		
<b>1.7.3 Khu vực tiếp khách, khu vực chế biến món ăn, bàn ăn</b>			
- Khu vực tiếp khách chung với khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
+ 28 m <sup>2</sup>	1		
+ 32 m <sup>2</sup>	2		
+ 35 m <sup>2</sup>	3		
- Khu vực tiếp khách			
+ 40 m <sup>2</sup>	4		
+ 45 m <sup>2</sup>	5		
- Khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
+ 10 m <sup>2</sup>	4		
+ 15 m <sup>2</sup>	5		
<b>1.7.4 Phòng đệm</b>			
2 m <sup>2</sup>	4		
3 m <sup>2</sup>	5		
<b>1.8 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch</b>	(*)		

- Một quầy bar.	2		
- Có phòng vệ sinh.			
- Một nhà hàng có quầy bar.	3		
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
- Một nhà hàng.	4		
- Một quầy bar.			
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
- Một nhà hàng Âu.	5		
- Một nhà hàng Á.			
- Một quầy bar.			
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
<b>1.9 Phòng hội thảo, phòng họp</b>	<b>(*)</b>		
- Một phòng họp.	4		
- Một phòng hội thảo.	5		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí</b>	<b>(*)</b>		
- Có chất lượng, 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		
- Sang trọng, trang trí nghệ thuật.	5		
<b>2.2 Sảnh đón tiếp</b>			
- Bộ salon.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi.	3, 4, 5		
- Máy tính nối mạng internet	4, 5		
- Giá để báo, tạp chí.	4, 5		
- Hệ thống âm thanh nhạc nền.	5		
<b>2.3 Buồng ngủ, khu vực tiếp khách, phòng vệ sinh, khu vực chế biến món ăn và phòng đệm trong căn hộ</b>			
<b>2.3.1 Buồng ngủ</b>			
- 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		
- Giường đơn 1, 2 m x 2 m; giường đôi 1,8 m x 2 m.	4, 5		
- Đệm dày 20 cm.	3, 4, 5		
- Tủ đầu giường.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ đựng quần áo có mắc 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		
- Bàn, ghế uống nước.	5		
- Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ hai lớp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lớp chắn sáng cho rèm cửa sổ.	3, 4, 5		
- Tivi (cho buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi).	1, 2, 3		
- Tivi (cho các buồng ngủ).	4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ (trừ những vùng khí hậu ôn đới).	1, 2, 3, 4, 5		
- Mini bar.	5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Kết an toàn cho 30% số căn hộ.	1		
- Kết an toàn cho 50% số căn hộ.	2		

- Kết an toàn cho 80% số căn hộ.	3		
- Kết an toàn cho 100% số căn hộ.	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		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Bàn là và cầu là.	3, 4, 5		
<b>2.3.2 Khu vực tiếp khách</b>			
- Bộ salon.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn ở khu vực bộ sa lon.	4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bộ ấm chén uống trà.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc, cốc thủy tinh, tách uống cà phê.	1, 2, 3, 4, 5		
- Trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	3, 4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây.	4, 5		
- Hộp giấy ăn.	4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Gương soi cả người.	4, 5		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Internet.	1, 2, 3		
- Wifi.	4, 5		
- Sọt đựng rác.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.3.3 Phòng vệ sinh</b>			
- 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.	1, 2, 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		
- Cốc thủy tinh.	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		
- 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.	1, 2, 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		
- Điện thoại.	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.	4, 5		
- Áo choàng sau tắm.	4, 5		
- Máy giặt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy quần áo.	4, 5		
- Cân sức khỏe.	5		
<b>2.3.4 Khu vực chế biến món ăn</b>			
- 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 ngồi ăn.	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		
- Chát tẩy rửa và dụng cụ tẩy rửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị hút mùi	4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình chữa cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn tích điện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị chắn lọc mỡ, rác.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lò vi sóng.	3, 4, 5		
- Lò nướng.	4, 5		
- Lò nướng bánh mì.	5		
- Máy rửa bát.	5		
- Máy pha cà phê.	5		
- Điều hòa nhiệt độ.	4, 5		
<b>2.3.5 Phòng đệm (hoặc khu vực cửa ra vào đối với hạng 1 sao, 2 sao và 3 sao)</b>			
- Cửa ra vào căn hộ có chốt an toàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn trên cửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ thoát hiểm ngay sau cửa ra vào.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ khóa từ.	4, 5		
- Tủ giày.	4, 5		
- Ghế băng nhỏ để ngồi đi và tháo giày.	4, 5		
- Tủ áo khoác nhỏ.	5		
<b>2.4 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch</b>			
- 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		
- Tủ lưu mẫu thức 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 món ăn.	3, 4, 5		
- Chậu rửa.	2		

- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.	3, 4, 5		
- Hệ thống bếp nấu.	3, 4, 5		
- Bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn, mặt bàn 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		
- Lò vi sóng.	4, 5		
- Lò nướng.	4, 5		
- Lò nướng bánh mì.	5		
- Tủ lạnh.	2, 3, 4, 5		
- Tủ đông.	5		
- Máy rửa bát.	5		
- Hệ thống thoát nước chìm.	2, 3, 4, 5		
- Cỗ 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		
- Thiết bị thông gió.	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị hút mùi.	3, 4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ cho nhà hàng, bar.	3, 4, 5		
<b>2.5 Thang máy</b>	(*)		
- Từ bốn tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy.	1, 2		
- 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 khuyết tật đi bằng xe lăn.	4, 5		
- Thang máy có sức chứa trên 10 người.	5		
- Thang máy tốc độ cao.	5		
<b>2.6 Hệ thống điện</b>	(*)		
- 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		
<b>2.7 Hệ thống nước</b>	(*)		
- 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 và hệ thống nước thải đảm bảo vệ sinh môi trường.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.8 Hệ thống thông gió, điều hòa nhiệt độ ở các khu vực</b>			
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	3		
- Điều hòa nhiệt độ hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	4		
- Điều hòa nhiệt độ trung tâm hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	5		
<b>2.9 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc</b>			
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ và hoạt động tốt.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>3.1 Phục vụ buồng ngủ</b>			
- 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		
<b>3.2 Phục vụ ăn uống</b>			
- 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 uống từ 8h đến 22h.	2		
- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 22h.	3		
- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 24h.	4, 5		
- Dịch vụ ăn sáng tự chọn.	4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	4, 5		
- Có nhân viên trực phục vụ ăn uống 24/24 giờ.	5		
<b>3.3 Dịch vụ khác</b>			
	(*)		
- 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		
- Báo thức khách.	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
- Phòng tập thể thao.	3		
- Phòng tập thể thao (có thêm khu hỗ trợ: phòng thay đồ, phòng tắm).	4		
- Phòng tập thể thao (có thêm khu hỗ trợ: phòng thay đồ, phòng tắm, phòng xông hơi).	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.	1, 2		
- Có wifi ở các khu vực dịch vụ.	3, 4, 5		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>			
<i>Người quản lý chung:</i>			
- Qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường.	1		
- Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành 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		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt	3		

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.			
- Tốt nghiệp đại học chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.	4, 5		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	1, 2		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Năm năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	4		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	5		
<i>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</i>			
- Tốt nghiệp trung cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> , 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 <sup>(1)</sup> , nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.	4, 5		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3, 4, 5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<i>Trưởng bộ phận lễ tân:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	4, 5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<i>Nhân viên phục vụ:</i>			
- 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 <sup>(1)</sup> . - 80 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	2		
- 50 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> . - 50 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	3		
- 70 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> . - 30 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ. - Sử dụng được vi tính văn phòng.	4, 5		
<i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ A hoặc tương đương.	1, 2		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3, 4, 5		
<i>- Nhân viên lễ tân:</i>			

- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	1, 2		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	4, 5		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.	1, 2		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<b>4.2 Chất lượng phục vụ</b>	<b>(*)</b>		
- 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 phục vụ.	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo.	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình chu đáo.	5		
<b>4.3 Trang phục</b>	<b>(*)</b>		
- Mặc đồng phục đúng quy định.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	1, 2, 3, 4, 5		
	3, 4, 5		
- Thuận tiện, kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	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		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm</b>			
<b>5.1 Bảo vệ môi trường</b>	<b>(*)</b>		
- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường.	1, 2, 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 chất thải.	3, 4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh <sup>(2)</sup> .	5		
<b>5.2 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm</b>	<b>(*)</b>		
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ của cơ quan có thẩm quyền.	1		
- 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.	2, 3, 4, 5		
- Hệ thống camera.	4, 5		
<b>CHÚ THÍCH:</b>			
(*) Các tiêu chí bắt buộc phải có.			
(1) VTCB: Viết tắt tên tiếng Anh (Vietnam Tourism 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.			

..... ngày..... tháng .....năm....

**DANH SÁCH NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ  
TRONG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch  
- Sở Du lịch Hà Nội.

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức danh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghiệp vụ du lịch	Ngoại ngữ (*)
1								
2								
...								

Ghi chú:

Ngoại ngữ (\*) kê khai như sau:

A (tiếng Anh); P (tiếng Pháp); T (tiếng Trung Quốc); K (ngoại ngữ khác)

GTCB: giao tiếp cơ bản (tương đương bằng A, B)

GTT: giao tiếp tốt (tương đương bằng C)

TT: thông thạo (tương đương bằng đại học)

*Ví dụ:*

TT (A, P): thông thạo tiếng Anh, tiếng Pháp

GTT (T): giao tiếp tốt tiếng Trung Quốc

GTCB (K): giao tiếp cơ bản ngoại ngữ khác

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- Lưu:.....

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

**19. Thủ tục đăng ký lại hạng cơ sở lưu trú du lịch: Hạng cao cấp cho biệt thự du lịch và căn hộ du lịch.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch Hà Nội, nhận phiếu biên nhận có hẹn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch tiếp nhận hồ sơ, trong thời hạn 7 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ, gửi Tổng cục Du lịch 01 bộ hồ sơ kèm công văn đề nghị Tổng cục Du lịch thụ lý giải quyết.</li> <li>- Tổng cục Du lịch tiếp nhận hồ sơ, thụ lý giải quyết và chuyển kết quả cho Sở Du lịch trước ngày hẹn trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch trả kết quả lại cho tổ chức, cá nhân kinh doanh lưu trú du lịch theo hẹn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<p>* Thành phần hồ sơ gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng lại cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (theo mẫu)</li> <li>- Bản sao có giá trị pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh doanh nghiệp/ giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh của cơ sở lưu trú du lịch, quyết định thành lập doanh nghiệp (nếu có thay đổi giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/ giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ, giấy chứng nhận bồi dưỡng nghiệp vụ và thời gian làm việc trong lĩnh vực du lịch đối với người quản lý</li> <li>+ Giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm (đối với cơ sở lưu trú du lịch có cung cấp dịch vụ ăn uống)</li> <li>+ Văn bằng, chứng chỉ về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của trưởng các bộ phận lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp, bảo vệ.</li> </ul> </li> <li>- Biên lai nộp lệ phí thẩm định cơ sở lưu trú du lịch theo quy định hiện hành (nộp vào tài khoản của Văn phòng Tổng cục Du lịch theo số 3511.0.105.8012 tại Kho bạc Nhà nước Hà Nội, 15A Trần Khánh Dư, Hoàn Kiếm, Hà Nội).</li> </ul> <p>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</p>
Thời hạn giải quyết	Hai tháng kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Tổng cục Du lịch.</li> <li>- Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Vụ Khách sạn - Tổng cục Du lịch, Sở Du lịch Hà Nội.</li> <li>- Cơ quan phối hợp (nếu có): Hiệp hội Khách sạn Việt Nam.</li> </ul>
Kết quả thực	Quyết định hành chính

hiện thủ tục hành chính	
Phí, lệ phí	3.500.000 đồng/lần/cơ sở
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục II ban hành kèm theo Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)</li> <li>- Biểu đánh giá chất lượng cơ sở lưu trú du lịch quy định trong Tiêu chuẩn quốc gia về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch</li> <li>- Danh sách người quản lý và nhân viên phục vụ trong cơ sở lưu trú du lịch (Phụ lục 2 ban hành kèm theo Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).</li> </ul>
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật năm 2006.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ v/v Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 15/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 07/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL và Thông tư số 05/2013/TT-BVHTTDL</li> <li>- Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> <li>- Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHHCN ngày 04/5/2009 của Bộ Trưởng Bộ Khoa học và công nghệ về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan.</li> <li>- Quyết định số 3770/QĐ-BKHHCN của Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành ngày 31/12/2014 công bố tiêu chuẩn quốc gia TCVN 7798:2014 Căn hộ Du lịch - Xếp hạng.</li> </ul>



TÊN DOANH NGHIỆP  
TÊN CƠ SỞ LƯU TRÚ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

### ĐƠN ĐỀ NGHỊ XẾP HẠNG LẠI CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch  
- Sở Du lịch Hà Nội

Thực hiện Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 31/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, sau khi nghiên cứu Tiêu chí xếp hạng các loại cơ sở lưu trú du lịch, chúng tôi làm đơn này đề nghị (\*)..... xem xét, xếp hạng lại cho cơ sở lưu trú du lịch.

#### 1. Thông tin chung về cơ sở lưu trú du lịch

- Loại, tên cơ sở lưu trú du lịch:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:                      Fax:
- Email:                              Website:
- Thời Điểm bắt đầu kinh doanh:
- Loại, hạng đã được công nhận: ..... theo Quyết định số: .....  
ngày ...../...../.....

#### 2. Cơ sở vật chất kỹ thuật

- Tổng vốn đầu tư ban đầu:
- Tổng vốn đầu tư nâng cấp:
- Tổng diện tích mặt bằng (m<sup>2</sup>):
- Tổng diện tích mặt bằng xây dựng (m<sup>2</sup>):
- Tổng số buồng:                      Công suất buồng bình quân (%):

STT	Loại buồng	Số lượng buồng	Giá buồng	
			VND	USD
1				
2				
...				

- Dịch vụ có trong cơ sở lưu trú du lịch:

#### 3. Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Tổng số:

Trong đó:

Trực tiếp:	Lễ tân:	Bếp:
Gián tiếp:	Buồng:	Khác:
Ban giám đốc:	Bàn, bar:	
- Trình độ:		
Trên đại học:	Đại học:	Cao đẳng:
Trung cấp:	Sơ cấp:	THPT:

- Được đào tạo nghiệp vụ (%):

- Ngoại ngữ (%):

- Hạng đề nghị:

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định./.

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

Ghi chú: (\*) Thủ trưởng cơ quan nhà nước về du lịch theo thẩm quyền xếp hạng.

## Biểu đánh giá xếp hạng biệt thự du lịch

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Thuận lợi, dễ tiếp cận.	ĐC, CC		
- Môi trường vệ sinh an toàn.	ĐC, CC		
- Môi trường cảnh quan sạch đẹp.	CC		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b> (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.	ĐC, CC		
- Kiến trúc hợp lý, thuận tiện.	ĐC, CC		
- Kiến trúc độc đáo, sang trọng, thẩm mỹ.	CC		
- Trang trí nội thất hài hoà.	ĐC, CC		
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.	ĐC, CC		
- Có khuôn viên độc lập.	ĐC, CC		
- Cây xanh đặt ở nơi công cộng .	ĐC, CC		
- Sân vườn, cây xanh.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự, thêm:</b>			
- Công, đường chung cho phương tiện giao thông và người đi bộ.	ĐC, CC		
- Công, đường riêng cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ.	CC		
- Đường cho xe lăn của người khuyết tật.	ĐC, CC		
- Có nơi để xe trong khuôn viên cụm biệt thự đảm bảo cho 40% số biệt thự.	ĐC		
- Có nơi để xe trong khuôn viên cụm biệt thự đảm bảo cho 60% số biệt thự.	CC		
<b>1.3 Sân lễ tân</b> (Áp dụng đối với cụm biệt thự du lịch)			
- Diện tích 20 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Diện tích 30 m <sup>2</sup> .	CC		
- Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Phòng vệ sinh nam và phòng vệ sinh nữ riêng, mỗi phòng 4 m <sup>2</sup> .	CC		
<b>1.4 Tổ chức không gian trong một biệt thự</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Ba buồng ngủ.	ĐC, CC		
- Hai phòng vệ sinh.	ĐC		
- Ba phòng vệ sinh.	CC		
- Một phòng khách (có bếp và phòng ăn chung).	ĐC		
- Một phòng khách.	CC		
- Một phòng bếp và phòng ăn chung.	CC		
- Nơi để xe (gara ôtô).	ĐC, CC		
<b>1.5 Diện tích 1 biệt thự du lịch</b> (kể cả sân, vườn), (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
150 m <sup>2</sup>	ĐC		
200 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.1 Diện tích các khu vực</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
<b>1.5.2 Phòng ngủ</b>			
- Phòng một giường đơn 10 m <sup>2</sup> , phòng hai giường đơn hoặc một giường đôi 14 m <sup>2</sup> .	ĐC		
- Phòng một giường đơn 16 m <sup>2</sup> , phòng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m <sup>2</sup> .	CC		
<b>1.5.3 Phòng vệ sinh</b>			
3 m <sup>2</sup>	ĐC		
5 m <sup>2</sup>	CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>1.5.6 Phòng khách</b>			
30 m <sup>2</sup> (phòng khách chung với bếp)	ĐC		
30 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.7 Bếp chung với phòng ăn</b>			
20 m <sup>2</sup>	CC		
<b>1.5.8 Nơi để xe (gara ô tô)</b>			
15 m <sup>2</sup>	ĐC		
18 m <sup>2</sup>	CC		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.	ĐC		
- Chất lượng cao cấp, hoạt động tốt.	CC		
- Bài trí hợp lý, hài hòa.	ĐC, CC		
- Trang trí đẹp, đồng bộ.	CC		
<b>2.2 Phòng ngủ (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Giường đơn 0,9 m x 2 m, giường đôi 1,5 m x 2 m.	ĐC		
- Giường đơn 1,2 m x 2 m, giường đôi 1,6 m x 2 m .	CC		
- Tủ đầu giường.	ĐC, CC		
- Tủ đựng quần áo có mắc treo bên trong.	ĐC, CC		
- Giá để hành lý.	ĐC, CC		
- Bàn ghế làm việc có gương soi, đèn bàn.	ĐC, CC		
- Mắt nhìn trên cửa và chốt an toàn.	ĐC, CC		
- Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.	ĐC, CC		
- Rèm cửa sổ hai lớp.	ĐC		
- Rèm cửa sổ ba lớp (thêm lớp chắn sáng).	CC		
- Điều hòa không khí (trừ những vùng khí hậu ôn đới).	ĐC, CC		
- Điện thoại.	ĐC, CC		
- Tivi.	CC		
- Tủ lạnh 50l.	ĐC, CC		
- Đèn điện.	ĐC, CC		
- Ổ cắm điện.	ĐC, CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
- Thảm trải sàn chất lượng cao (không áp dụng đối với sàn gỗ).	CC		
- Túi kim chỉ.	CC		
- Bình nước lọc, cốc thủy tinh.	ĐC, CC		
- Dép đi trong phòng.	ĐC, CC		
- Sọt đựng rác.	ĐC, CC		
- Cặp tài liệu gồm: nội quy, hướng dẫn điện thoại, danh bạ điện thoại, kênh tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, bảng thông báo "Đề nghị không làm phiền" và "Đề nghị dọn phòng".	ĐC, CC		
- Giấy hoặc mút lau giày.	CC		
- Bàn chải quần áo.	CC		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	CC		
- Két an toàn.	CC		
- Một loại tạp chí.	CC		
<b>2.3 Phòng khách (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Bộ salon.	ĐC, CC		
- Tivi.	ĐC, CC		
- Điện thoại.	ĐC, CC		
- Sọt đựng rác.	ĐC, CC		
- Gạt tàn.	ĐC, CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Ấm đun nước.	ĐC, CC		
- Bộ ấm chén.	ĐC, CC		
- Cốc thủy tinh, tách uống trà, cà phê.	ĐC, CC		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	ĐC, CC		
- Thảm trải sàn chất lượng cao.	CC		
- Lọ và hoa tươi.	CC		
- Đầu máy DVD.	CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
<b>2.4 Phòng vệ sinh (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Chậu rửa mặt có gương soi.	ĐC, CC		
- Bệ đặt chậu rửa mặt.	CC		
- Đèn trên gương soi.	ĐC, CC		
- Đèn trần.	CC		
- Máy sấy tóc.	CC		
- Dầu gội đầu và dầu xả.	ĐC, CC		
- Xà phòng.	ĐC, CC		
- Sữa tắm.	CC		
- Kem dưỡng da.	CC		
- Bàn chải đánh răng và kem đánh răng.	ĐC, CC		
- Bông tắm.	CC		
- Mũ chụp tóc.	CC		
- Khăn mặt.	ĐC, CC		
- Khăn tắm.	ĐC, CC		
- Khăn lau tay.	CC		
- Khăn chùi chân.	CC		
- Vòi hoa sen.	ĐC, CC		
- Bình nước nóng.	ĐC, CC		
- Giá để khăn các loại .	ĐC, CC		
- Móc treo quần áo.	ĐC, CC		
- Bàn cầu, giấy vệ sinh.	ĐC, CC		
- Thùng rác có nắp.	ĐC, CC		
- Ổ cắm điện.	ĐC, CC		
- Thiết bị thông gió.	ĐC, CC		
- Dao cạo râu.	CC		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	CC		
- Áo choàng sau tắm.	CC		
- Túi đựng đồ giặt là .	ĐC, CC		
- Túi đựng băng vệ sinh.	CC		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.	CC		
- Điện thoại nối với phòng khách và phòng ngủ.	CC		
<b>2.5 Phòng ăn và bếp (Áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Bếp có tủ lạnh 120l .	ĐC		
- Tủ lạnh 180l.	CC		
- Bếp nấu và dụng cụ chế biến món ăn.	ĐC, CC		
- Tủ đựng dụng cụ chế biến món ăn .	ĐC, CC		
- Bàn ghế.	ĐC, CC		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống.	ĐC, CC		
- Chậu rửa, vòi nước, nước nóng .	ĐC, CC		
- Chật tẩy rửa và dụng cụ vệ sinh bếp .	ĐC, CC		
- Thiết bị thông gió.	ĐC, CC		
- Thiết bị báo cháy.	ĐC, CC		
- Thiết bị chắn lọc mỡ, rác.	ĐC, CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Trà, cà phê, đường sữa túi nhỏ miễn phí.	CC		
- Lò nướng hoặc lò vi sóng.	CC		
- Máy giặt.	CC		
- Bàn là và cầu là.	CC		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>3.1 Buồng ngủ (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Vệ sinh buồng ngủ một lần một ngày.	ĐC		
- Vệ sinh buồng ngủ hai lần một ngày.	CC		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.	ĐC		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc khi có khách mới.	CC		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần.	ĐC, CC		
- Đặt hoa quả tươi khi có khách.	CC		
- Một loại tạp chí.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm :</b>			
- Nhân viên trực bảo vệ 24/24 h.	ĐC		
- Nhân viên trực bảo vệ và trực buồng 24/24 h.	CC		
<b>3.2 Phục vụ ăn uống (áp dụng đối với cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.	ĐC		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h.	CC		
- Một nhà hàng có quầy bar phục vụ món ăn, đồ uống dễ chế biến.	ĐC, CC		
- Một nhà hàng phục vụ món ăn cao cấp và món ăn đặc sản.	CC		
- Một quầy bar phục vụ đồ uống cao cấp.	CC		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch hạng cao cấp có từ 30 biệt thự trở lên, thêm :</b>			
- Một nhà hàng ăn đặc sản (*).	CC		
- Một quầy bar rượu (*).	CC		
- Phục vụ ăn sáng tự chọn (*).	CC		
<b>3.3 Dịch vụ khác (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)</b>			
- Giặt là.	ĐC, CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm:</b>			
- Đón tiếp khách 24/24 h.	ĐC, CC		
- Giữ tiền, đồ vật quý của khách.	ĐC, CC		
- Điện thoại.	ĐC, CC		
- Internet.	ĐC, CC		
- Đánh thức khách.	ĐC, CC		
- Chuyển hành lý cho khách.	ĐC, CC		
- Phòng tập thể hình.	CC		
- Thể thao, giải trí.	CC		
- Cho thuê dụng cụ thể thao, giải trí.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch hạng cao cấp có từ 30 biệt thự trở lên, thêm:</b>			
- Bể bơi (*).	CC		
- Dịch vụ vận chuyển khách, đại lý du lịch (*).	CC		
- Chăm sóc sức khỏe (*).	CC		
- Chăm sóc sắc đẹp (*).	CC		
- Một phòng hội thảo 50 ghế và trang thiết bị phục vụ hội thảo (*).	CC		
- Cửa hàng mua sắm (*).	CC		
- Sân tennis (*).	CC		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Dịch vụ phục vụ buồng cho người khuyết tật (*).	CC		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>			
Nhân viên phục vụ (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch).			
- Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ do cơ sở có thẩm quyền cấp).	ĐC		
- Nhân viên phục vụ: + 50% tốt nghiệp trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCB, nếu tốt nghiệp trung cấp ngành khác phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ; + 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	CC		
- Giao tiếp cơ bản một ngoại ngữ.	ĐC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch:</b>			
<i>Người quản lý:</i>			
- 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, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB.	ĐC		
- Tốt nghiệp cao đẳng hoặc đại học ngành khách sạn, nếu tốt nghiệp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB.	CC		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề quản lý lưu trú.	ĐC		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	CC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	CC		
<i>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</i>			
- Tốt nghiệp sơ cấp du lịch nghề tương ứng, nếu tốt nghiệp sơ cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hoặc có chứng chỉ của VTCB.	ĐC		
- Tốt nghiệp trung cấp du lịch nghề tương ứng, nếu tốt nghiệp trung cấp ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ hoặc có chứng chỉ của VTCB.	CC		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	CC		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	ĐC		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	CC		
- Trưởng bộ phận lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.	ĐC		
- 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.	CC		
<i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách ở các bộ phận:</i>			
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ sử dụng được vi tính văn phòng.	ĐC		
- Nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ sử dụng tốt vi tính văn phòng.	CC		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ thông thạo một ngoại ngữ.	CC		
<b>4.2 Trang phục</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Mặc trang phục đúng quy định.	ĐC, CC		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	ĐC, CC		
- Thuận tiện, kiểu dáng đẹp.	CC		
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy</b>			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>nỗ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b> (áp dụng đối với biệt thự du lịch và cụm biệt thự du lịch)			
- Thực hiện tốt các quy định hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong; + Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân.	ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC ĐC, CC		
<b>Đối với cụm biệt thự du lịch, thêm:</b>			
- Có kế hoạch và biện pháp bảo vệ môi trường.	CC		
- Có cán bộ kiêm nhiệm về quản lý bảo vệ môi trường.	CC		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	CC		
<b>CHÚ THÍCH:</b> ĐC: Biệt thự du lịch đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch CC: Biệt thự du lịch đạt hạng cao cấp (* Chấm điểm thêm			



**Bảng đánh giá xếp hạng căn hộ du lịch**

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>I Vị trí, kiến trúc</b>			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Vị trí thuận lợi.	1, 2		
- Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	3		
- Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	4, 5		
- Môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh.	1, 2, 3		
- Môi trường, cảnh quan sạch, đẹp.	4, 5		
<b>1.2 Kiến trúc</b>			
- 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		
- Có đường cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ.	3, 4, 5		
- Có đường cho xe lăn của người khuyết tật trong khuôn viên khu căn hộ du lịch.	3, 4, 5		
- Có căn hộ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	4, 5		
<b>1.3 Sảnh đón tiếp</b>			
- Diện tích 10 m <sup>2</sup> .	1		
- Diện tích 15 m <sup>2</sup> .	2		
- Diện tích 20 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh.	3		
- Diện tích 40 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	5		
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	5		
<b>1.4 Khu vực để xe cho khách</b>			
- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực căn hộ du lịch.	1		
- Nơi để xe cho khách trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 20% số căn hộ.	2		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 30 % số căn hộ.	3		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 40 % số căn hộ.	4		
- Trong khu vực căn hộ du lịch, đủ cho 50 % số căn hộ.	5		
<b>1.5 Cảnh quan khu vực công cộng trong khu căn hộ du lịch</b>			
- 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		
<b>1.6 Các loại căn hộ và cơ cấu một căn hộ</b>			
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	1		
- Căn hộ một buồng ngủ một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	2		
- Căn hộ hai buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	3		
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	3		
- Căn hộ hai buồng ngủ, hai phòng vệ sinh, có không gian chung cho khu vực tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	4		
- Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.	4		
- Căn hộ hai buồng ngủ, hai phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.			
- Căn hộ ba buồng ngủ, ba phòng vệ sinh, có không gian riêng cho			

khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm. - Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm. - Căn hộ hai buồng ngủ, hai phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm. - Căn hộ ba buồng ngủ, ba phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm. - Căn hộ bốn buồng ngủ, bốn phòng vệ sinh, có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.	5		
1.7 Diện tích các khu vực trong một căn hộ			
1.7.1 Buồng ngủ			
- Buồng một giường đơn 9 m <sup>2</sup> .	1		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 12 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 12 m <sup>2</sup> .	2		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 14 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 14 m <sup>2</sup> .	3		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 18 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 16 m <sup>2</sup> .	4		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m <sup>2</sup> .			
- Buồng một giường đơn 18 m <sup>2</sup> .	5		
- Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 26 m <sup>2</sup> .			
1.7.2 Phòng vệ sinh (đôi với buồng ngủ)			
3 m <sup>2</sup>	1, 2		
4 m <sup>2</sup>	3		
5 m <sup>2</sup>	4		
6 m <sup>2</sup>	5		
1.7.3 Khu vực tiếp khách, khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
- Khu vực tiếp khách chung với khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
+ 28 m <sup>2</sup>	1		
+ 32 m <sup>2</sup>	2		
+ 35 m <sup>2</sup>	3		
- Khu vực tiếp khách			
+ 40 m <sup>2</sup>	4		
+ 45 m <sup>2</sup>	5		
- Khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
+ 10 m <sup>2</sup>	4		
+ 15 m <sup>2</sup>	5		
1.7.4 Phòng đệm			
2 m <sup>2</sup>	4		
3 m <sup>2</sup>	5		
1.8 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch	(*)		
- Một quầy bar.	2		
- Có phòng vệ sinh.			
- Một nhà hàng có quầy bar.	3		
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
- Một nhà hàng.	4		
- Một quầy bar.			
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
- Một nhà hàng Âu.	5		
- Một nhà hàng Á.			
- Một quầy bar.			
- Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.			
1.9 Phòng hội thảo, phòng họp	(*)		
- Một phòng họp.	4		
- Một phòng hội thảo.	5		
2 Trang thiết bị, tiện nghi			
2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí	(*)		

- Có chất lượng, 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		
- Sang trọng, trang trí nghệ thuật.	5		
2.2 Sảnh đón tiếp			
- Bộ salon.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi.	3, 4, 5		
- Máy tính nối mạng internet	4, 5		
- Giá để báo, tạp chí.	4, 5		
- Hệ thống âm thanh nhạc nền.	5		
2.3 Buồng ngủ, khu vực tiếp khách, phòng vệ sinh, khu vực chế biến món ăn và phòng đệm trong căn hộ			
2.3.1 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		
- Giường đơn 1, 2 m x 2 m; giường đôi 1,8 m x 2 m.	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		
- Bàn, ghế uống nước.	5		
- Đệm và chăn có ga bọc, gối có vỏ bọc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ hai lớp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lớp chắn sáng cho rèm cửa sổ.	3, 4, 5		
- Tivi (cho buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi).	1, 2, 3		
- Tivi (cho các buồng ngủ).	4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ (trừ những vùng khí hậu ôn đới).	1, 2, 3, 4, 5		
- Mini bar.	5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Kết an toàn cho 30% số căn hộ.	1		
- Kết an toàn cho 50% số căn hộ.	2		
- Kết an toàn cho 80% số căn hộ.	3		
- Kết an toàn cho 100% số căn hộ.	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		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Bàn là và cầu là.	3, 4, 5		
2.3.2 Khu vực tiếp khách			
- Bộ salon.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn ở khu vực bộ sa lon.	4, 5		

- Điều hòa nhiệt độ.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bộ ấm chén uống trà.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc, cốc thủy tinh, tách uống cà phê.	1, 2, 3, 4, 5		
- Trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	3, 4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây.	4, 5		
- Hộp giấy ăn.	4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- gương soi cả người.	4, 5		
- Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ.	4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Internet.	1, 2, 3		
- Wifi.	4, 5		
- Sọt đựng rác.	1, 2, 3, 4, 5		
2.3.3 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.	1, 2, 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		
- Cốc thủy tinh.	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		
- 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.	1, 2, 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		
- Điện thoại.	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.	4, 5		
- Áo choàng sau tắm.	4, 5		
- Máy giặt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy quần áo.	4, 5		
- Cân sức khỏe.	5		
2.3.4 Khu vực chế biến món ăn			

- 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 ngồi ăn.	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 tẩy rửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị hút mùi	4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình chữa cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn tích điện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị chắn lọc mỡ, rác.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Lò vi sóng.	3, 4, 5		
- Lò nướng.	4, 5		
- Lò nướng bánh mì.	5		
- Máy rửa bát.	5		
- Máy pha cà phê.	5		
- Điều hòa nhiệt độ.	4, 5		
2.3.5 Phòng đệm (hoặc khu vực cửa ra vào đối với hạng 1 sao, 2 sao và 3 sao)			
- Cửa ra vào căn hộ có chốt an toàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn trên cửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ thoát hiểm ngay sau cửa ra vào.	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ khóa từ.	4, 5		
- Tủ giày.	4, 5		
- Ghế băng nhỏ để ngồi đi và tháo giày.	4, 5		
- Tủ áo khoác nhỏ.	5		
2.4 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch			
- 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		
- Tủ lưu mẫu thức 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 món ăn.	3, 4, 5		
- Chậu rửa.	2		
- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.	3, 4, 5		
- Hệ thống bếp nấu.	3, 4, 5		
- Bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn, mặt bàn 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		
- Lò vi sóng.	4, 5		
- Lò nướng.	4, 5		
- Lò nướng bánh mì.	5		
- Tủ lạnh.	2, 3, 4, 5		
- Tủ đông.	5		
- Máy rửa bát.	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		
- Thiết bị thông gió.	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị hút mùi.	3, 4, 5		

- Điều hòa nhiệt độ cho nhà hàng, bar.	3, 4, 5		
2.5 Thang máy	(*)		
- Từ bốn tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy.	1, 2		
- 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 khuyết tật đi bằng xe lăn.	4, 5		
- Thang máy có sức chứa trên 10 người.	5		
- Thang máy tốc độ cao.	5		
2.6 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		
2.7 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 và hệ thống nước thải đảm bảo vệ sinh môi trường.	1, 2, 3, 4, 5		
2.8 Hệ thống thông gió, điều hòa nhiệt độ ở các khu vực			
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa nhiệt độ ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	3		
- Điều hòa nhiệt độ hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	4		
- Điều hòa nhiệt độ trung tâm hai chiều ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	5		
2.9 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			
3.2 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 uống từ 8h đến 22h.	2		
- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 22h.	3		
- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 24h.	4, 5		
- Dịch vụ ăn sáng tự chọn.	4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	4, 5		
- Có nhân viên trực phục vụ ăn uống 24/24 giờ.	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		
- Báo thức khách.	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
- Phòng tập thể thao.	3		
- Phòng tập thể thao (có thêm khu hỗ trợ: phòng thay đồ, phòng tắm).	4		
- Phòng tập thể thao (có thêm khu hỗ trợ: phòng thay đồ, phòng tắm, phòng xông hơi).	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.	1, 2		
- Có wifi ở các khu vực dịch vụ.	3, 4, 5		
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ			
4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	(*)		
<i>Người quản lý chung:</i>			
- Qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường.	1		
- Tốt nghiệp trung cấp chuyên ngành 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		
- Tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, 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 chuyên ngành 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		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	1, 2		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Năm năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	4		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	5		
<i>Trưởng các bộ phận dịch vụ:</i>			
- Tốt nghiệp trung cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> , 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 <sup>(1)</sup> , nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.	4, 5		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3, 4, 5		

- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<i>Trưởng bộ phận lễ tân:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	4, 5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<i>Nhân viên phục vụ:</i>			
- 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 <sup>(1)</sup> .	2		
- 80 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.			
- 50 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> .	3		
- 50 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.			
- 70 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> .	4, 5		
- 30 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.			
- Sử dụng được vi tính văn phòng.			
<i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ A hoặc tương đương.	1, 2		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	3, 4, 5		
<i>Nhân viên lễ tân:</i>			
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	1, 2		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	3		
- Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.	4, 5		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.	1, 2		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
4.2 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 phục vụ.	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo.	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình chu đáo.	5		
4.3 Trang phục	(*)		
- Mặc đồng phục đúng quy định.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	1, 2, 3, 4, 5		
	3, 4, 5		
- Thuận tiện, kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	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 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 chất thải.	3, 4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh <sup>(2)</sup> .	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 của cơ quan có thẩm quyền.	1		
- 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.	2, 3, 4, 5		
- Hệ thống camera.	4, 5		
CHÚ THÍCH:			
(*) Các tiêu chí bắt buộc phải có.			
(1) VTCB: Viết tắt tên tiếng Anh (Vietnam Tourism 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.			



TÊN DOANH NGHIỆP  
Tên cơ sở lưu trú du lịch

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..... ngày..... tháng .....năm....

**DANH SÁCH NGƯỜI QUẢN LÝ VÀ NHÂN VIÊN PHỤC VỤ  
TRONG CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

Kính gửi: - Tổng cục Du lịch  
- Sở Du lịch Hà Nội

Số TT	Họ và tên	Năm sinh		Chức danh	Trình độ			
		Nam	Nữ		Văn hóa	Chuyên môn	Nghiệp vụ du lịch	Ngoại ngữ (*)
1								
2								
...								

Ghi chú:

Ngoại ngữ (\*) kê khai như sau:

A (tiếng Anh); P (tiếng Pháp); T (tiếng Trung Quốc); K (ngoại ngữ khác)

GTCB: giao tiếp cơ bản (tương đương bằng A, B)

GTT: giao tiếp tốt (tương đương bằng C)

TT: thông thạo (tương đương bằng đại học)

*Ví dụ:*

TT (A, P): thông thạo tiếng Anh, tiếng Pháp

GTT (T): giao tiếp tốt tiếng Trung Quốc

GTCB (K): giao tiếp cơ bản ngoại ngữ khác

*Nơi nhận:*

- Như trên;

- Lưu:.....

**GIÁM ĐỐC DOANH NGHIỆP  
HOẶC CHỦ CƠ SỞ LƯU TRÚ DU LỊCH**

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

**20. Thủ tục cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống du lịch.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ ăn uống chuẩn bị hồ sơ cấp biển hiệu, nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch, nhận phiếu biên nhận có hạn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ ăn uống theo hạn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Thành phần hồ sơ gồm:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp biển hiệu (theo mẫu)</li> <li>- Báo cáo của cơ sở kinh doanh về tình hình hoạt động, cơ sở vật chất kỹ thuật, lao động, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, phòng chống tệ nạn xã hội, vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường.</li> </ul> </li> <li>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</li> </ul>
Thời hạn giải quyết	10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	1.000.000 đồng
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Đơn đề nghị cấp biển hiệu (Phụ lục III Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch).
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đăng ký kinh doanh và thực hiện các điều kiện kinh doanh theo định của pháp luật;</li> <li>- Bố trí nơi gửi phương tiện giao thông của khách;</li> <li>- Đảm bảo các tiêu chuẩn:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Hàng hóa phải có nguồn gốc rõ ràng đảm bảo chất lượng; không bán hàng giả, hàng không đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; thực hiện niêm yết; có túi đựng hàng hóa cho khách bằng chất liệu thân thiện với môi trường; có trách nhiệm đổi, nhận lại hoặc bồi hoàn cho khách đối với hàng hóa không đúng chất lượng cam kết;</li> <li>+ Nhân viên mặc đồng phục, đeo phù hiệu tên trên áo; thái độ phục vụ tận tình, vui vẻ, chu đáo, không nài ép khách mua hàng hóa; có nghiệp vụ và kỹ năng bán hàng; không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất gây nghiện;</li> <li>+ Cửa hàng có vị trí dễ tiếp cận; diện tích tối thiểu năm mươi mét vuông; trang trí mặt tiền, trưng bày hàng hóa hài hòa, hợp lý; có hệ</li> </ul> </li> </ul>

	<p>thông chiếu sáng cửa hàng và khu vực trưng bày hàng hóa; có hộp thư hoặc sổ góp ý của khách đặt ở nơi thuận tiện; có nơi trữ đồ cho khách đối với hàng hóa là quần áo; có phòng vệ sinh.</p>
<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ v/v Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 15/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 07/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL và Thông tư số 05/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> </ul>

TÊN DOANH NGHIỆP  
Tên cơ sở dịch vụ  
-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
-----

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIỂN HIỆU ĐẠT TIÊU CHUẨN  
PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống hoặc mua sắm:
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Fax:
- Email: Website:
- Số giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh:
- Ngày cấp: Nơi cấp:
- Thời gian bắt đầu kinh doanh:
- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:
- Đề nghị cấp biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định.

*Nơi nhận:*

- Như trên;
- Lưu: .....

**GIÁM ĐỐC HOẶC CHỦ CƠ SỞ**  
(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)

**21. Thủ tục cấp lại biển hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch đối với cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống du lịch.**

Trình tự thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ ăn uống chuẩn bị hồ sơ cấp biển hiệu, nộp hồ sơ tại bộ phận tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính của Sở Du lịch, nhận phiếu biên nhận có hạn ngày trả kết quả.</li> <li>- Sở Du lịch tiếp nhận, thụ lý giải quyết và trả kết quả cho tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ ăn uống theo hạn.</li> </ul>
Cách thức thực hiện	Nộp trực tiếp hoặc theo đường bưu điện.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Thành phần hồ sơ gồm:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đề nghị cấp biển hiệu (theo mẫu)</li> <li>- Báo cáo của cơ sở kinh doanh về tình hình hoạt động, cơ sở vật chất kỹ thuật, lao động, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ, phòng chống tệ nạn xã hội, vệ sinh an toàn thực phẩm và bảo vệ môi trường.</li> </ul> </li> <li>* Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</li> </ul>
Thời hạn giải quyết	10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Tổ chức, cá nhân
Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính	Sở Du lịch Hà Nội
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định hành chính
Phí, lệ phí	1.000.000 đồng
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	- Đơn đề nghị cấp biển hiệu (Phụ lục III Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đăng ký kinh doanh và thực hiện các điều kiện kinh doanh theo định của pháp luật;</li> <li>- Bố trí nơi gửi phương tiện giao thông của khách;</li> <li>- Đảm bảo các tiêu chuẩn:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Hàng hóa phải có nguồn gốc rõ ràng đảm bảo chất lượng; không bán hàng giả, hàng không đảm bảo chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; thực hiện niêm yết; có túi đựng hàng hóa cho khách bằng chất liệu thân thiện với môi trường; có trách nhiệm đối, nhận lại hoặc bồi hoàn cho khách đối với hàng hóa không đúng chất lượng cam kết;</li> <li>+ Nhân viên mặc đồng phục, đeo phù hiệu tên trên áo; thái độ phục vụ tận tình, vui vẻ, chu đáo, không nài ép khách mua hàng hóa; có nghiệp vụ và kỹ năng bán hàng; không mắc bệnh truyền nhiễm, không sử dụng chất gây nghiện;</li> <li>+ Cửa hàng có vị trí dễ tiếp cận; diện tích tối thiểu năm mươi mét vuông; trang trí mặt tiền, trưng bày hàng hóa hài hòa, hợp lý; có hệ</li> </ul> </li> </ul>

	<p>thống chiếu sáng cửa hàng và khu vực trưng bày hàng hóa; có hộp thư hoặc sổ góp ý của khách đặt ở nơi thuận tiện; có nơi trữ đồ cho khách đối với hàng hóa là quần áo; có phòng vệ sinh.</p>
<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Du lịch số 44/2005/QH11 ngày 14/6/2005.</li> <li>- Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01/6/2007 của Chính phủ v/v Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30/12/2008 của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v Hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch.</li> <li>- Thông tư số 07/2011/TT-BVHTTDL ngày 07/6/2011 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ, huỷ bỏ các quy định có liên quan đến thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch.</li> <li>- Thông tư số 19/2014/TT-BVHTTDL ngày 08/12/2014 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL, Thông tư số 17/2010/TT-BVHTTDL, Thông tư số 03/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 04/2016/TT-BVHTTDL ngày 29/6/2016 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch v/v sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 15/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 07/2012/TT-BVHTTDL; Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL và Thông tư số 05/2013/TT-BVHTTDL.</li> <li>- Thông tư số 178/2016/TT-BTC ngày 01/11/2016 của Bộ Tài chính về việc quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí thẩm định, phân hạng cơ sở lưu trú du lịch và phí thẩm định, phân hạng cơ sở kinh doanh dịch vụ đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.</li> </ul>



TÊN DOANH NGHIỆP

Tên cơ sở dịch vụ

-----

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BIÊN HIỆU ĐẠT TIÊU CHUẨN PHỤC VỤ KHÁCH DU LỊCH**

Kính gửi: Sở Du lịch Hà Nội

- Tên cơ sở kinh doanh dịch vụ ăn uống hoặc mua sắm:
- Địa chỉ:
- Điện thoại: Fax:
- Email: Website:
- Số giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh:
- Ngày cấp: Nơi cấp:
- Thời gian bắt đầu kinh doanh:
- Tổng số người quản lý và nhân viên phục vụ:
- Đề nghị cấp biên hiệu đạt tiêu chuẩn phục vụ khách du lịch.

Chúng tôi xin thực hiện nghiêm túc và đảm bảo chất lượng theo đúng tiêu chuẩn quy định.

*Nơi nhận:*

- Như trên;
- Lưu: .....

**GIÁM ĐỐC HOẶC CHỦ CƠ SỞ**

(Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên)