

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 7798:2014

Xuất bản lần 2

CĂN HỘ DU LỊCH – XẾP HẠNG

Tourist Apartment – Classification

HÀ NỘI - 2014

Lời nói đầu

TCVN 7798:2014 thay thế TCVN 7798:2009;

TCVN 7798:2014 do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Căn hộ du lịch – Xếp hạng

Tourist apartment – Classification

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu để xếp hạng căn hộ du lịch.

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

Tiêu chuẩn này không áp dụng để xếp hạng cho các loại cơ sở lưu trú du lịch khác.

2 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

2.1

Căn hộ (apartment)

Diện tích khép kín dành cho khách lưu trú gồm: buồng ngủ, phòng vệ sinh, khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn và có thể có phòng đệm.

2.2

Căn hộ du lịch (tourist apartment)

Căn hộ nằm trong khu có tối thiểu từ 5 căn hộ trở lên, có trang thiết bị, tiện nghi cần thiết phục vụ khách du lịch. Khách có thể tự phục vụ trong thời gian lưu trú.

2.3

Phòng hội thảo (seminar room)

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

[TCVN 9506:2012, định nghĩa 3.9.5.2]

TCVN 7798:2014

2.4

Phòng họp (meeting room)

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

[TCVN 9506:2012, định nghĩa 3.9.5.3]

2.5

Phòng đệm (padded room)

Khu vực có diện tích tối thiểu 2 m², gần cửa ra vào ở bên trong căn hộ.

3 Xếp hạng

Căn cứ theo vị trí, kiến trúc, trang thiết bị tiện nghi, dịch vụ, người quản lý và nhân viên phục vụ, bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm, căn hộ du lịch được xếp thành 2 hạng:

- Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch phân thành 2 cấp độ: 1 sao và 2 sao.
- Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp phân thành 3 cấp độ: 3 sao, 4 sao và 5 sao.

4 Yêu cầu chung

4.1 Vị trí, kiến trúc

- Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận, môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh, an toàn.
- Thiết kế kiến trúc hợp lý, trang trí nội thất hài hòa.
- Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn.

4.2 Trang thiết bị, tiện nghi

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

4.3 Dịch vụ và mức độ phục vụ

- Dịch vụ và mức độ phục vụ theo quy định với từng hạng tương ứng.

4.4 Người quản lý và nhân viên phục vụ

- Được đào tạo hoặc tập huấn chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, vi tính phù hợp với vị trí công việc và hạng căn hộ du lịch.
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra sức khỏe định kỳ một năm một lần.
- Mặc đồng phục, gắn biển tên trên áo.

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

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

5 Tiêu chí xếp hạng cụ thể

Các quy định tối thiểu đối với từng cấp độ của từng hạng được thể hiện ở Bảng 1.

Bảng 1 – Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
1 Vị trí, kiến trúc	Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp				
1.1 Vị trí	- Vị trí thuận lợi. - Môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: Vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô.	- Vị trí rất thuận lợi, dễ tiếp cận bằng ô tô. - Môi trường cảnh quan sạch, đẹp.	Như 4 sao.
1.2 Kiến trúc	- Thiết kế kiến trúc hợp lý, thuận tiện. - Trang trí nội thất hài hòa. - Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Thiết kế kiến trúc đẹp, đảm bảo tính thẩm mỹ. - Có đường cho phương tiện giao thông và cho người đi bộ. - Có đường cho xe lăn của người khuyết tật trong khuôn viên khu căn hộ du lịch.	Như 3 sao, thêm: - Thiết kế kiến trúc đẹp, đảm bảo tính thẩm mỹ, phù hợp với cảnh quan môi trường. - Ít nhất một căn hộ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	Như 4 sao, thêm: - Thiết kế kiến trúc đặc biệt, sang trọng, thẩm mỹ, phù hợp với cảnh quan môi trường. Toàn cảnh được thiết kế thống nhất.
1.3 Sảnh đón tiếp	- Diện tích 10 m ² .	- Diện tích 15 m ² .	- Diện tích 20 m ² . - Có phòng vệ sinh.	- Diện tích 40 m ² . - Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	- Diện tích 60 m ² . - Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng. - Có phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.
1.4 Khu vực để xe cho khách	- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực căn hộ du lịch.	- Trong khu vực căn hộ, đủ cho 20 % số căn hộ.	- Trong khu vực căn hộ, đủ cho 30 % số căn hộ.	- Trong khu vực căn hộ, đủ cho 40 % số căn hộ.	- Trong khu vực căn hộ, đủ cho 50 % số căn hộ.

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp					
	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
1.5 Cảnh quan khu vực công cộng trong khu căn hộ du lịch	-	- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	Như 2 sao.	- Có sân vườn, cây xanh và cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	Như 4 sao.	Như 4 sao.
1.6 Các loại căn hộ và cơ cấu một căn hộ	Căn hộ một buồng ngủ, một phòng vệ sinh, có không gian chung cho tiếp khách và khu chế biến món ăn, bàn ăn.	- 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.	- 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 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 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 và có không gian riêng cho khu vực tiếp khách, khu chế biến món ăn, bàn ăn và phòng đệm.	

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch			Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp		
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao	
1.7 Diện tích các khu vực trong một căn hộ						
1.7.1 Buồng ngủ	- Buồng một giường đơn 9 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 12 m ² .	- Buồng một giường đơn 12 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 14 m ² .	- Buồng một giường đơn 14 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 18 m ² .	- Buồng một giường đơn 16 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m ² .	- Buồng một giường đơn 18 m ² . - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 26 m ² .	
1.7.2 Phòng vệ sinh (đối với buồng ngủ)	3 m ²	Như 1 sao	4 m ²	5 m ²	6 m ²	
1.7.3 Khu vực tiếp khách, khu vực bàn ăn và chế biến món ăn	28 m ²	32 m ²	35 m ²			
- Khu vực tiếp khách chung với khu vực bàn ăn và khu vực chế biến món ăn				40 m ²	45 m ²	
- Khu vực tiếp khách						15 m ²
- Khu chế biến món ăn, bàn ăn						

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch					Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
1.7.4 Phòng đệm	-	-	-	2 m ²	3 m ²					
1.8 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch	-	- Một quầy bar. - Có phòng vệ sinh.	- Một nhà hàng có quầy bar. - Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	- Một nhà hàng. - Một quầy bar. - Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	- Một nhà hàng Âu. - 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.					
2 Trang thiết bị, tiện nghi										
2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí	- Có chất lượng, hoạt động tốt. - Bài trí hợp lý. - Màu sắc hài hòa.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Đồng bộ.	Như 3 sao, thêm: - Chất lượng cao. - Trang trí nội thất đẹp.	Như 4 sao, thêm: - Hiện đại, sang trọng. - Trang trí nghệ thuật.					
2.2 Sảnh đón tiếp	- Bộ salon.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Tivi.	Như 3 sao, thêm: - Máy tính nối mạng internet. - Giá để báo, tạp chí.	Như 4 sao, thêm: - Hệ thống âm thanh nhạc nền.					
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. - Tủ đầu giường.	Như 1 sao, thêm: - Kết an toàn cho 50 % số căn hộ.	Như 2 sao, thêm: - Giường đơn 1,2 m x 2 m; giường đôi 1,6 m x 2 m.	Như 3 sao, thêm: - Giường đơn 1,2 m x 2 m; giường đôi 1,8 m x 2 m.	Như 4 sao, thêm: - Bàn, ghế uống nước. - Mini bar.					

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch			Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp	
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
	<ul style="list-style-type: none"> - Tủ đựng quần áo có móc treo bên trong. - Giá để hành lý. - Bàn ghế làm việc có gương soi, đèn bàn. - Đệm và chân có ga bọc, gối có vỏ bọc. - Rèm cửa sổ hai lớp. - Két an toàn cho 30 % số căn hộ. - Điện thoại. - Tivi (cho buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi). - Điều hoà nhiệt độ (trừ những vùng khí hậu ôn đới). - Đèn trần. - Đèn đầu giường. - Ổ cắm điện. - Thiết bị báo cháy. - Dép đi trong phòng. - Sọt đựng rác. - Cặp tài liệu gồm: nội quy, hướng dẫn sử dụng điện thoại, danh 		<ul style="list-style-type: none"> - Đệm dày 20 cm. - Đèn đầu giường điều chỉnh được độ sáng. - Két an toàn cho 80 % số căn hộ. - Tranh ảnh nghệ thuật treo tường. - Lốp chắn sáng cho rèm cửa sổ. - Bàn là và cầu là. - Giấy hoặc hộp mút lau giày. - Bàn chải quần áo. - Túi kim chỉ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Két an toàn cho 100 % số căn hộ. - Tivi (cho các buồng ngủ). - Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường. - Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ. 	

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
	<p>bạ điện thoại, kênh tivi, dịch vụ và giá dịch vụ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bản hướng dẫn khách bảo vệ môi trường. - Bảng thông báo “Đề nghị không làm phiền” và “Đề nghị dọn phòng”. 				
2.3.2 Khu vực tiếp khách	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ salon. - Tivi. - Điện thoại. - Điều hòa nhiệt độ. - Đèn trần. - Thiết bị báo cháy. - Internet. - Ấm đun nước siêu tốc. - Bộ ấm chén uống trà. - Bình nước lọc, cốc thủy tinh, tách uống cà phê. - Sọt đựng rác. 	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Tranh ảnh nghệ thuật treo tường. - Trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí. 	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Thảm trải sàn chất lượng cao hoặc sàn gỗ. - Đèn ở khu vực bộ salon. - Gương soi cả người. - Hộp giấy ăn. - Bộ đồ ăn trái cây. - Wifi. 	Như 4 sao.
2.3.3 Phòng vệ sinh	<ul style="list-style-type: none"> - Chậu rửa mặt có gương soi. - Đèn trần. 	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Bộ đặt chậu rửa mặt. - Dao cạo râu. 	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Khăn lau tay. - Kem dưỡng da. 	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Phòng tắm đứng cho 30 % số căn hộ và bồn

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
	<ul style="list-style-type: none"> - Đền trên gương soi. - Dầu gội đầu, dầu xả. - Xà phòng. - Bàn chải đánh răng, kem đánh răng. - Cốc thủy tinh. - Khăn mặt, khăn tắm. - Vòi tắm hoa sen. - Bình nước nóng. - Vòi nước di động cạnh bàn cầu. - Giá để khăn các loại. - Móc treo quần áo. - Túi đựng đồ giặt là. - Bàn cầu, giấy vệ sinh. - Thùng rác có nắp. - Ổ cắm điện. - Thiết bị thông gió. - Máy giặt. 		<ul style="list-style-type: none"> - Ổ cắm điện cho thiết bị cạo râu. - Khăn chùi chân. - Phòng tắm đứng. - Sửa tắm. - Mũ chụp tóc. - Bông tắm. - Máy sấy tóc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Áo choàng sau tắm. - Túi đựng băng vệ sinh. - Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che. - Đền ở khu vực phòng tắm đứng và bồn tắm nằm. - Máy sấy quần áo. 	<p>5 sao</p> <p>tắm nằm cho 100 % số căn hộ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Điện thoại. - Cân sức khỏe.

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch		Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp		
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
2.3.4 Khu vực chế biến món ăn	<ul style="list-style-type: none"> - Tủ lạnh 120 lít. - Bếp nấu và dụng cụ chế biến món ăn. - Tủ đựng dụng cụ chế biến món ăn. - Bàn ghế ngồi ăn. - Dụng cụ ăn uống và tủ đựng. - Chậu rửa, vòi nước, nước nóng. - Chất tẩy rửa và dụng cụ tẩy rửa. - Thiết bị thông gió. - Thiết bị báo cháy. - Đèn tích điện. - Thiết bị chắn lọc mỡ, rác. - Thùng rác có nắp. - Bình chữa cháy. 	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Lò vi sóng.	Như 3 sao, thêm: - Lò nướng. - Tủ lạnh 180 lít. - Điều hòa nhiệt độ. - Thiết bị hút mùi.	Như 4 sao, thêm: - Máy rửa bát. - Máy pha cà phê. - Lò nướng bánh mì.
2.3.5 Phòng đệm (hoặc khu vực cửa ra vào đối với hạng 1 sao, 2 sao và 3 sao)	<ul style="list-style-type: none"> - Cửa ra vào căn hộ có chốt an toàn. - Mất nhìn trên cửa. - Sơ đồ thoát hiểm ngay sau cửa ra vào. 	Như 1 sao.	Như 2 sao.	Như 3 sao, thêm: - Ổ khóa từ. - Tủ giày. - Ghế băng nhỏ để ngồi đi và tháo giày.	Như 4 sao, thêm: - Tủ áo khoác nhỏ.

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
2.4 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch		<ul style="list-style-type: none"> - Bàn, ghế cho khách. - Tủ đựng dụng cụ phục vụ đồ uống. - Dụng cụ phục vụ cho đồ uống. - Trang thiết bị, dụng cụ chế biến đồ uống. - Tủ lạnh. - Chậu rửa. - Hệ thống thoát nước chìm. - Dụng cụ và chất tẩy rửa, vệ sinh. - Thùng rác có nắp. - Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt. - Thiết bị thông gió. 	<ul style="list-style-type: none"> Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống bếp nấu. - Bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn, mặt bàn làm bằng vật liệu không thấm nước. - Tủ đựng dụng cụ phục vụ đồ ăn. - Tủ lưu mẫu thức ăn. - Dụng cụ phục vụ cho món ăn, đồ uống. - Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn. - Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng. - Có chần lọc rác, mỡ. - Thiết bị hút mùi. - Điều hòa nhiệt độ cho nhà hàng, bar. 	<ul style="list-style-type: none"> Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Trang thiết bị phục vụ món ăn tự chọn. - Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ. - Lò vi sóng. - Lò nướng. 	<ul style="list-style-type: none"> Như 4 sao. <ul style="list-style-type: none"> - Máy rửa bát. - Tủ đông. - Lò nướng bánh mì.
2.5 Thang máy	<ul style="list-style-type: none"> - Từ bốn tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy. 	Như 1 sao.	<ul style="list-style-type: none"> - Từ ba tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy. 	<ul style="list-style-type: none"> Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Thang máy cho nhân viên. - Thang máy cho người khuyết tật đi bằng xe lăn. 	<ul style="list-style-type: none"> Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Thang máy có sức chứa trên 10 người. - Thang máy tốc độ cao.

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch			Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp	
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ					
3.1 Phục vụ buồng ngủ	<ul style="list-style-type: none"> - Vệ sinh phòng ngủ một ngày một lần. - Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới. - Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần. 	<p>Như 1 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối hai ngày một lần hoặc khi có khách mới. 	<p>Như 2 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối một ngày một lần hoặc khi có khách mới. - Nhân viên trực buồng 24/24 giờ. - Đặt hoa tươi khi có khách. 	<p>Như 3 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đặt quả tươi khi có khách. 	<p>Như 4 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đặt một loại tạp chí.
3.2 Phục vụ ăn uống		<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ đồ uống đơn giản, dễ chế biến. - Phục vụ uống từ 8h đến 22h. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng tốt. - Phục vụ ăn uống từ 6h đến 22h. 	<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ món ăn, đồ uống cao cấp. - Dịch vụ ăn sáng tự chọn. - Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ. - Phục vụ ăn uống từ 6h đến 24 h. 	<p>Như 4 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có nhân viên trực phục vụ ăn uống sau 24 h.
3.3 Dịch vụ khác	<ul style="list-style-type: none"> - Giặt lá. - Đón tiếp khách, trực bảo vệ 24/24 giờ. - Giữ tiền, đồ vật quý cho khách. - Điện thoại, internet. - Báo thức khách. - Chuyển hành lý cho khách. 	<p>Như 1 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quầy bán hàng lưu niệm, tạp hóa. 	<p>Như 2 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phòng tập thể thao. - Quầy thực phẩm. - Có wifi ở các khu vực dịch vụ. 	<p>Như 3 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cửa hàng mua sắm (đồ dùng, thực phẩm). - Phòng tập thể thao (có thêm khu bể bơi: phòng thay đồ, phòng tắm). - Câu lạc bộ giải trí, thể thao. - Cho thuê dụng cụ thể thao. 	<p>Như 4 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chăm sóc sắc đẹp. - Cắt tóc thẩm mỹ. - Phòng tập thể thao (có thêm khu bể bơi: phòng xông hơi). - Sân tennis (áp dụng đối với căn hộ ở khu nghỉ dưỡng).

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch				Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp			
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao			
	- Có wifi ở khu vực sảnh.			thao. - Bể bơi (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ). - Dịch vụ vận chuyển khách, đại lý du lịch. - Chăm sóc sức khỏe. - Khu vui chơi giải trí cho trẻ em. - Phòng y tế có bác sĩ trực.	- Bể bơi (có thêm khăn tắm, ghế nằm). - Bể bơi cho trẻ em (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ). - Trông giữ trẻ.			
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ								
4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ	Người quản lý chung: - Qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường. - Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	Người quản lý chung: - 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⁾ . - Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	Người quản lý chung: - 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. - Ba năm kinh nghiệm trong nghề. - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.	Người quản lý chung: - 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. - Bốn năm kinh nghiệm trong nghề. - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương.	Người quản lý chung: - 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. - Năm năm kinh nghiệm trong nghề. - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và			

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
					biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương.
			Trường các bộ phận dịch vụ: - Tốt nghiệp trung cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ , nếu tốt nghiệp trung cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ. - Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	Trường các bộ phận dịch vụ: - Tốt nghiệp cao đẳng nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ , nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ. - Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	Trường các bộ phận dịch vụ: - Tốt nghiệp cao đẳng nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ , nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ. - Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.
			Trường các bộ phận dịch vụ: - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương (riêng trường bộ phận lễ tân phải biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương). - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	Trường các bộ phận dịch vụ: - Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương (riêng trường bộ phận lễ tân phải biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương). - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	Trường các bộ phận dịch vụ: - Biết một ngoại ngữ trình độ B hoặc tương đương (riêng trường bộ phận lễ tân phải biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương). - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.
	- Nhân viên phục vụ: + Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng,	- Nhân viên phục vụ: + 20 % có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . + 80 % qua lớp tập huấn	- Nhân viên phục vụ: + 50 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . + 50 % qua lớp tập huấn	- Nhân viên phục vụ: + 70 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . + 30 % qua lớp tập huấn	- Nhân viên phục vụ: + 70 % tốt nghiệp trung cấp du lịch hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . + 30 % qua lớp tập

Bảng 1 (tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch				Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp			
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao			
	<p>chứng chỉ nghiệp vụ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ A hoặc tương đương.</p> <p>- Nhân viên lễ tân:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương. + Sử dụng được vi tính văn phòng. 	<p>ng nghiệp vụ.</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ A hoặc tương đương.</p> <p>- Nhân viên lễ tân:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương. + Sử dụng được vi tính văn phòng. 	<p>ng nghiệp vụ.</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.</p> <p>- Nhân viên lễ tân:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương. + Sử dụng tốt vi tính văn phòng. 	<p>ng nghiệp vụ.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Sử dụng được vi tính văn phòng. <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.</p> <p>- Nhân viên lễ tân:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương. + Sử dụng tốt vi tính văn phòng. 	<p>huấn nghiệp vụ.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Sử dụng được vi tính văn phòng. <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ B hoặc tương đương.</p> <p>- Nhân viên lễ tân:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Biết một ngoại ngữ thông dụng trình độ C hoặc tương đương và biết một ngoại ngữ khác trình độ A hoặc tương đương. + Sử dụng tốt vi tính văn phòng. 			
4.2 Chất lượng phục vụ	<ul style="list-style-type: none"> - Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ. - Thái độ thân thiện. 	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Tay nghề kỹ thuật cao.	Như 3 sao, thêm: - Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách. - Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ.	Như 4 sao, thêm: - Chất lượng phục vụ hoàn hảo. - Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo.			
4.3 Trang phục	<ul style="list-style-type: none"> - Mặc đồng phục. - Gắn biển tên trên áo. 	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Thuận tiện, kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc. - Màu sắc hài hòa.	Như 3 sao, thêm: - Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, có phong cách riêng.	Như 4 sao, thêm: - Đồng phục được bộ phận giặt là của căn hộ du lịch đảm nhiệm.			

Bảng 1 (kết thúc)

Tiêu chí	Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch			Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp		
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao	
5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm						
5.1 Bảo vệ môi trường	- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Có cán bộ kiểm nhiệm về quản lý bảo vệ môi trường. - Thực hiện các biện pháp phân loại chất thải.	Như 3 sao.	Như 4 sao, thêm: - Có cán bộ chuyên trách về quản lý bảo vệ môi trường. - Thực hiện kiểm toán xanh ⁽²⁾ .	
5.2 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm	- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ.	- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.	Như 2 sao.	Như 3 sao, thêm: - Hệ thống camera.	Như 4 sao.	
CHÚ THÍCH:						
(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.						

6 Phương pháp đánh giá

6.1 Nguyên tắc đánh giá

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

6.2 Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng căn hộ du lịch

Nội dung và thang điểm đánh giá xếp hạng căn hộ du lịch xem Phụ lục A.

6.3 Tổng điểm tối thiểu đối với từng cấp độ của từng hạng:

- **Hạng đạt tiêu chuẩn kinh doanh căn hộ du lịch:**
 - + Cấp độ 1 sao: 95 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch cấp độ 1 sao đạt điểm 1, tức là đạt 104 điểm.
 - + Cấp độ 2 sao: 95 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch cấp độ 2 sao đạt điểm 1, tức là đạt 119 điểm.
- **Hạng đạt tiêu chuẩn cao cấp:**
 - + Cấp độ 3 sao: 95 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch cấp độ 3 sao đạt điểm 1, tức là đạt 167 điểm.
 - + Cấp độ 4 sao: 95 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch cấp độ 4 sao đạt điểm 1, tức là đạt 210 điểm.
 - + Cấp độ 5 sao: 95 % các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với căn hộ du lịch cấp độ 5 sao đạt điểm 1, tức là đạt 235 điểm.

Phụ lục A

(quy định)

Nội dung và thang điểm 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
1 Vị trí, kiến trúc			
1.1 Vị trí			
- 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		
1.2 Kiến trúc			
- Thiết kế kiến trúc hợp lý, thuận tiện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang trí nội thất hài hòa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết kế kiến trúc đẹp, đảm bảo tính thẩm mỹ.	3		
- Thiết kế kiến trúc đẹp, đảm bảo tính thẩm mỹ, phù hợp với cảnh quan môi trường.	4		
- Thiết kế kiến trúc đặc biệt, sang trọng, thẩm mỹ, phù hợp với cảnh quan môi trường. Toàn cảnh được thiết kế thống nhất.	5		
- Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- 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		
1.3 Sàn đón tiếp			
- Diện tích 10 m ² .	1		
- Diện tích 15 m ² .	2		
- Diện tích 20 m ² , có phòng vệ sinh.	3		
- Diện tích 40 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4		
- Diện tích 60 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	5		
1.4 Khu vực để xe cho khách			
- 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		
1.5 Cảnh quan khu vực công cộng trong khu căn hộ du lịch			
- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	2, 3		
- Sân vườn, cây xanh và cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	4, 5		
1.6 Các loại căn hộ và cơ cấu một căn hộ			
- 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 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.			
- 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.			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<ul style="list-style-type: none"> - 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			
<ul style="list-style-type: none"> - Buồng một giường đơn 9 m². - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 12 m². 	1		
<ul style="list-style-type: none"> - Buồng một giường đơn 12 m². - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 14 m². 	2		
<ul style="list-style-type: none"> - Buồng một giường đơn 14 m². - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 18 m². 	3		
<ul style="list-style-type: none"> - Buồng một giường đơn 16 m². - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 20 m². 	4		
<ul style="list-style-type: none"> - Buồng một giường đơn 18 m². - Buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi 26 m². 	5		
1.7.2 Phòng vệ sinh (đối với buồng ngủ)			
3 m ²	1, 2		
4 m ²	3		
5 m ²	4		
6 m ²	5		
1.7.3 Khu vực tiếp khách, khu vực chế biến món ăn, bàn ăn			
<ul style="list-style-type: none"> - Khu vực tiếp khách chung với khu vực chế biến món ăn, bàn ăn 	1		
+ 28 m ²	2		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
+ 32 m ² + 35 m ²	3		
- Khu vực tiếp khách + 40 m ² + 45 m ²	4 5		
- Khu vực chế biến món ăn, bàn ăn + 10 m ² + 15 m ²	4 5		
1.7.4 Phòng đệm 2 m ² 3 m ²	4 5		
1.8 Nhà hàng, bar, bếp chung của khu căn hộ du lịch	(*)		
- Một quầy bar. - Có phòng vệ sinh.	2		
- Một nhà hàng có quầy bar. - Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	3		
- Một nhà hàng. - Một quầy bar. - Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4		
- Một nhà hàng Âu. - Một nhà hàng Á. - Một quầy bar. - Có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	5		
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		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- 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 hoà 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	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
giường.			
- 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		
- Két an toàn cho 30% số căn hộ.	1		
- Két an toàn cho 50% số căn hộ.	2		
- Két an toàn cho 80% số căn hộ.	3		
- Két 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		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- 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		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- 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		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
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		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- 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	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
đủ và hoạt động tốt.			
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		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- 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	(*)		
Người quản lý chung:			
- 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,	3		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
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		
Trường các bộ phận dịch vụ:			
- Tốt nghiệp trung cấp nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ , nếu tốt nghiệp trung cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.	3		
- Tốt nghiệp cao đẳng nghề tương ứng hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ , nếu tốt nghiệp cao đẳng nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.	4, 5		
- 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		
Trường bộ phận lễ tân:			
- 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		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
Nhân viên phục vụ:			
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ nghiệp vụ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).	1		
- 20 % có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . - 80 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	2		
- 50 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . - 50 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	3		
- 70 % có chứng chỉ nghề hoặc có chứng chỉ của VTCB ⁽¹⁾ . - 30 % qua lớp tập huấn nghiệp vụ. - Sử dụng được vi tính văn phòng.	4, 5		
Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:			
- 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		
- Nhân viên lễ tân:			
- 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	(*)		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với các cấp độ	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Mặc đồng phục đúng quy định.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	1, 2, 3, 4, 5		
	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 ⁽²⁾ .	5		
5.2 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm	(*)		
- Thực hiện tốt các quy định về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ 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.			