

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 9372:2012**

Xuất bản lần 1

**TÀU THỦY LƯU TRÚ DU LỊCH - XẾP HẠNG**

*Cruise ship - Classification*

HÀ NỘI - 2012

## **Lời nói đầu**

TCVN 9372:2012 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.

## **Tàu thủy lưu trú du lịch - Xếp hạng**

*Cruise ship - Classification*

### **1 Phạm vi áp dụng**

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu để xếp hạng tàu thủy lưu trú du lịch.

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

Tiêu chuẩn này có thể được tham khảo khi thiết kế đóng mới hoặc hoán cải tàu thủy lưu trú du lịch.

### **2 Thuật ngữ và định nghĩa**

Trong tiêu chuẩn này các thuật ngữ dưới đây được hiểu như sau:

#### **2.1**

##### **Tàu thủy lưu trú du lịch (cruise ship)**

Phương tiện thủy chở khách du lịch có buồng ngủ, trên hành trình có neo đậu cho khách ngủ qua đêm.

#### **2.2**

##### **Buồng ngủ (bed room)**

Buồng cho khách du lịch có phòng ngủ và phòng vệ sinh.

#### **2.3**

##### **Người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ (managers and staffs in service areas)**

Người làm việc theo các chức danh trực tiếp phục vụ khách lưu trú và các dịch vụ bổ sung khác trên tàu thủy lưu trú du lịch, bao gồm người quản lý, điều hành chung các khu vực dịch vụ, người quản lý từng khu vực dịch vụ và nhân viên phục vụ tại các khu vực dịch vụ.

## **2.4**

### **Thuyền viên (operators)**

Người làm việc theo chức danh quy định trên phương tiện, bao gồm thuyền trưởng, thuyền phó, máy trưởng, máy phó, thủy thủ, thợ máy.

## **3 Xếp hạng tàu thủy lưu trú du lịch**

Căn.cứ vào thực tế về kiến trúc; điều kiện về an toàn kỹ thuật; trang thiết bị tiện nghi; dịch vụ và chất lượng phục vụ; người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ, người điều khiển, vận hành tàu; thực trạng bảo vệ môi trường, an ninh, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm, tàu thủy lưu trú du lịch được xếp theo 5 hạng: hạng 1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao và 5 sao. Các tiêu chí để xếp hạng tàu thủy lưu trú du lịch được quy định tại Điều 4 và Điều 5.

## **4 Yêu cầu chung**

### **4.1 Thiết kế kiến trúc**

Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện.

### **4.2 Trang thiết bị tiện nghi**

Trang thiết bị tiện nghi các khu vực dịch vụ đảm bảo đầy đủ, hoạt động tốt, chất lượng phù hợp với từng hạng tương ứng; được móc hoặc gắn cố định, đảm bảo không bị xô dịch khi tàu di chuyển.

Có máy phát điện cung cấp điện 24/24 h để chiếu sáng đảm bảo yêu cầu của từng khu vực; có trang thiết bị chiếu sáng khi mất nguồn.

Có trang thiết bị chứa nước ngọt đảm bảo đủ phục vụ khách trong suốt hành trình.

Hệ thống thông gió trong các khu vực hoạt động tốt (thông gió tự nhiên hoặc cưỡng bức, đảm bảo thông thoáng).

Có đủ trang thiết bị về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường.

Trang thiết bị y tế: có tủ thuốc, thuốc và dụng cụ y tế thông dụng.

### **4.3 Dịch vụ và chất lượng phục vụ**

Dịch vụ và chất lượng phục vụ theo quy định đối với từng hạng tương ứng trong Bảng 1.

#### **4.4 Người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ; thuyền viên**

Người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ:

- Được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, vi tính phù hợp với công việc;
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ một năm một lần (có giấy chứng nhận của cơ sở y tế có thẩm quyền cấp);
- Có khả năng bơi lội, cứu sinh, cứu hỏa, cứu đuối, sơ cứu và biết sử dụng các trang thiết bị chữa cháy cơ bản (có giấy chứng nhận bơi lội phổ thông; giấy chứng nhận qua lớp tập huấn về cứu sinh, cứu đuối, sơ cứu và phòng cháy chữa cháy do cơ quan có thẩm quyền cấp). Số người biết sơ cứu tối thiểu là 50% trong tổng số người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ.

Thuyền viên:

- Có đủ bằng, chứng chỉ chuyên môn điều khiển, vận hành phương tiện phù hợp;
- Có đủ người theo định biên an toàn tối thiểu.

Mặc trang phục đúng quy định của tàu, có phù hiệu tên trên áo.

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

Đảm bảo tuân thủ các quy định về bảo vệ môi trường, an ninh, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.

### **5 Yêu cầu cụ thể**

Yêu cầu tối thiểu đối với hạng từ 1 sao đến 5 sao quy định trong Bảng 1.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
<b>1 Thiết kế kiến trúc</b>					
<b>1.1 Kiến trúc</b>	Theo 4.1	Như 1 sao, thêm: - Nội, ngoại thất thiết kế, bài trí, trang trí hài hoà.	Như 2 sao, thêm: - Hình dáng kiến trúc đẹp, chất liệu tốt. - Có boong dạo và nơi cho khách tắm nắng.	Như 3 sao.	Như 4 sao, thêm: - Hình dáng kiến trúc độc đáo, chất liệu tốt. - Khuyến khích tính dân tộc trong thiết kế kiến trúc. - Có đường dành cho xe lăn của người tàn tật. - Có ít nhất một buồng ngủ cho người tàn tật đi bằng xe lăn.
<b>1.2 Khu vực sảnh đón tiếp</b>	- Sảnh đón tiếp kết hợp với phòng ăn. - Diện tích tối thiểu đạt 1,1 m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu). - Phòng vệ sinh chung.	Như 1 sao, thêm: - Diện tích tối thiểu đạt 1,2m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu).	Như 2 sao, thêm: - Sảnh đón tiếp riêng. - Diện tích tối thiểu đạt 0,5m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu).	Như 3 sao, thêm: - Diện tích tối thiểu đạt 0,8m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu). - Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	Như 4 sao, thêm: - Diện tích tối thiểu đạt 1,0m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu).

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)**

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
<b>1.3 Không gian xanh</b>			Có chậu cây xanh đặt ở các khu công cộng.	Như 3 sao.	Như 4 sao.
<b>1.4 Diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng một giường đơn 6 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 7m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 1,5m<sup>2</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng một giường đơn 7 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 8m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 1,5m<sup>2</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng một giường đơn 8 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 10m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 2m<sup>2</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng một giường đơn 9 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 12m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 3m<sup>2</sup>.</li> <li>- Buồng đặc biệt 25m<sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng một giường đơn 10 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 14m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 4m<sup>2</sup>.</li> <li>- Buồng đặc biệt 35 m<sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh).</li> </ul>
<b>1.5 Khu vực ăn, bar (hoặc Nhà hàng ăn, bar)</b>	Khu vực ăn và quầy bar chung với sảnh đón tiếp.	Như 1 sao.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một nhà hàng ăn có quầy bar.</li> <li>- Số ghế bằng 70% số giường.</li> <li>- Phòng vệ sinh chung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một nhà hàng ăn.</li> <li>- Một quầy bar.</li> <li>- Số ghế bằng 80% số giường.</li> <li>- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhà hàng ăn Âu và Á riêng.</li> <li>- Hai quầy bar.</li> <li>- Số ghế bằng 100% số giường.</li> <li>- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
<b>1.6 Khu vực bếp</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có khu vực chế biến nhiệt.</li> <li>- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa.</li> <li>- Thông gió tốt.</li> </ul>	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bếp Âu và bếp Á chung, gần nhà hàng.</li> <li>- Diện tích tương xứng với phòng ăn.</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, ngụyi được tách riêng.</li> <li>- Phòng đệm giữa bếp và nhà hàng, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi với các khu vực khác.</li> <li>- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp.</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bếp Âu và bếp Á riêng, gần nhà hàng.</li> </ul>
<b>1.7 Kho bảo quản thực phẩm</b>				Có kho bảo quản nguyên liệu, thực phẩm.	Như 4 sao.
<b>1.8 Khu vực dành cho nhân viên</b>	Phòng ngủ cho người làm việc trên tàu.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng trực buồng.</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng.</li> <li>- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng thay quần áo.</li> <li>- Phòng ăn cho nhân viên.</li> </ul>



**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)**

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
<b>2 Trang thiết bị tiện nghi</b>					
<b>2.1 Chất lượng trang thiết bị, bài trí, trang trí</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng khá.</li> <li>- Bài trí hợp lý.</li> <li>- Hoạt động tốt.</li> </ul>	Như 1 sao, thêm: - Màu sắc hài hoà.	Như 2 sao, thêm: - Chất lượng tốt. - Đồng bộ.	Như 3 sao thêm: - Chất lượng cao. - Trang trí nội thất đẹp.	Như 4 sao, thêm: - Hiện đại, sang trọng. - Trang trí nội thất có tính nghệ thuật. - Khuyến khích tính dân tộc trong trang trí.
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>					
<b>2.2.1 Sảnh đón tiếp và phòng vệ sinh sảnh (hoặc phòng vệ sinh các khu vực công cộng khác)</b>	Theo A.1 đến A.2 Phụ lục A.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Quầy lễ tân riêng. - Bảng niêm yết tỷ giá ngoại tệ. - Thiết bị phát hình. - Máy vi tính nối mạng internet. - Phòng vệ sinh có giấy lau tay hoặc khăn lau tay.	Như 3 sao, thêm: - Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng. - Phòng vệ sinh có máy sấy (làm khô tay).	Như 4 sao.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
<b>2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>	Theo A.3 và A.4 Phụ lục A	Như 1 sao, thêm: - Mất nhìn gắn trên cửa. - Điện thoại. - Đèn đầu giường cho mỗi khách.	Như 2 sao, thêm: - Giường đơn 1,2m x 2m. - Giường đôi 1,6m x 2m. - Đệm dày 20 cm, có vỏ bọc. - Tủ đầu giường. - Đèn đầu giường cho mỗi khách điều chỉnh được độ sáng. - Rèm cửa sổ ba lớp (thêm lớp chắn sáng), hoặc hai lớp nhưng lớp dày có chắn sáng. - Giấy hoặc hộp mút lau giày. - Bàn chải quần áo. - Tranh ảnh nghệ thuật treo tường. - Thiết bị báo cháy. - Túi kim chỉ.	Như 3 sao, thêm: - Thiết bị phát hình. - Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường. - Đường truyền internet. - Máy fax cho buồng đặc biệt. - Danh mục món ăn phục vụ tại buồng ngủ đặt trong cặp đựng tài liệu. - Két an toàn cho 50% số buồng. - Tách uống trà, cà phê. - Tủ lạnh nhỏ (50l). - Dụng cụ mở bia, rượu. - Hộp giấy ăn. - Bộ đồ ăn trái	Như 4 sao, thêm: - Ô khoá từ dùng thẻ.  <b>Buồng đặc biệt:</b> - Giường đôi 2,2m x 2,2m.

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)**

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			<p>- Máy sấy tóc.</p> <p><b>Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đèn trần.</li> <li>- Ổ cắm điện cho thiết bị cạo râu và sấy tóc.</li> <li>- Khăn chùi chân.</li> <li>- Mũ chụp tóc.</li> <li>- Sữa tắm.</li> <li>- Dầu xả.</li> <li>- Bông tắm.</li> </ul>	<p>cây.</p> <p><b>Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bệ đặt chậu rửa mặt.</li> <li>- Khăn lau tay.</li> <li>- Kem dưỡng da.</li> <li>- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.</li> <li>- Đèn trên bồn tắm.</li> <li>- Áo choàng sau khi tắm.</li> <li>- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có màn che.</li> <li>- Khuyến khích có điện thoại trong phòng vệ sinh nối với buồng ngủ.</li> </ul>	<p><b>Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cân sức khoẻ.</li> <li>- Bồn tắm nằm có rèm che cho 100% số buồng.</li> <li>- Dây phơi quần áo.</li> </ul> <p><b>Buồng đặc biệt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bồn tắm tạo sóng.</li> <li>- Phòng tắm đứng.</li> </ul>
<p><b>2.2.3 Khu vực ăn, chế biến (hoặc Nhà hàng ăn, bar, bếp)</b></p>	<p>Theo A.5 Phụ lục A.</p>	<p>Như 1 sao.</p>	<p>Như 2 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều hoà không khí.</li> </ul>	<p>Như 3 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang thiết bị dụng cụ chế biến đồ nguội.</li> </ul>	<p>Như 4 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp.</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tủ lạnh bảo quản theo loại thực phẩm.</li> <li>- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.</li> <li>- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.</li> <li>- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang thiết bị phục vụ ăn uống của nhân viên.</li> </ul>
<b>2.2.4 Trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo (kết hợp với nhà hàng ăn)</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Micro, máy chiếu, màn chiếu.</li> <li>- Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo, hội nghị.</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết bị dịch thuật.</li> </ul>
<b>2.2.5 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đảm bảo thông thoáng.</li> <li>- Khuyến khích thông gió tự nhiên.</li> </ul>	Như 1 sao.	Điều hoà không khí.	Như 3 sao.	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều hoà không khí hai chiều.</li> </ul>
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>					
<b>3.1 Chất lượng phục vụ</b>	- Đúng quy trình	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm:	Như 3 sao, thêm:	Như 4 sao, thêm:

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)**

<b>Tiêu chí</b>	<b>Hạng 1 sao</b>	<b>Hạng 2 sao</b>	<b>Hạng 3 sao</b>	<b>Hạng 4 sao</b>	<b>Hạng 5 sao</b>
	kỹ thuật nghiệp vụ. - Thái độ thân thiện.		- Tay nghề kỹ thuật cao.	- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách. - Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ.	- Chất lượng phục vụ hoàn hảo. - Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo.
<b>3.2 Phục vụ buồng ngủ</b>	- Có nhân viên trực buồng 24/24h. Vệ sinh buồng ngủ một lần/ngày. - Thay khăn mặt, khăn tắm một lần/ngày. - Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày/một lần hoặc khi có khách mới.	Như 1 sao, thêm: - Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối hai ngày/một lần hoặc khi có khách mới.	Như 2 sao, thêm: - Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một lần/ngày.	Như 3 sao, thêm: - Vệ sinh buồng ngủ hai lần/ngày - Thay khăn mặt, khăn tắm hai lần/ngày. - Đặt hoa quả tươi khi có khách. - Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	Như 4 sao.
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>	- Phục vụ ăn một ngày ba bữa, các món ăn, đồ uống để chế biến. - Phục vụ đồ uống từ 6 h đến 22 h.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Phục vụ ăn, uống từ 6 h đến 22 h. - Phục vụ các món ăn, đồ uống chất lượng tốt.	Như 3 sao, thêm: - Phục vụ ăn, uống từ 6 h đến 24 h. - Phục vụ các món ăn, đồ uống chất lượng cao.	Như 4 sao, thêm: - Phục vụ ăn, uống 24/24 h. - Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống cao cấp.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
				- Phục vụ ăn, uống tại buồng ngủ.	
<b>3.4 Dịch vụ khác (nếu ở khu vực riêng cần có phòng vệ sinh)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân viên điều khiển và vận hành tàu trực 24/24h.</li> <li>- Đánh thức khách.</li> <li>- Cứu sinh, cứu hỏa, cứu đuối và sơ cứu.</li> <li>- Nhận giữ tiền và đồ vật quý.</li> <li>- Chuyển hành lý cho khách.</li> </ul>	Như 1 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quầy lưu niệm và tạp hoá.</li> </ul>	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giá để báo, tạp chí tại sảnh đón tiếp.</li> <li>- Dịch vụ thông tin (máy fax).</li> <li>- Cho thuê dụng cụ thể thao, dụng cụ câu cá.</li> <li>- Dịch vụ giải trí (bóng bàn, bi-a, cờ tướng, karaoke).</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dịch vụ văn phòng.</li> <li>- Dịch vụ y tế.</li> <li>- Thu, đổi ngoại tệ.</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dịch vụ dịch thuật.</li> <li>- Phòng xông hơi.</li> <li>- Phòng xoa bóp.</li> <li>- Phòng tập thể thao.</li> <li>- Phòng và dịch vụ trông giữ trẻ.</li> <li>- Bar đêm.</li> <li>- Dịch vụ phục vụ người tàn tật (buồng ngủ, xe đẩy).</li> <li>- Thanh toán bằng thẻ tín dụng.</li> </ul>
<b>4 Người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ</b>					
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ</b>			Người quản lý, điều hành chung các khu vực dịch vụ:	Người quản lý, điều hành chung các khu vực dịch vụ:	Người quản lý, điều hành chung các khu vực dịch vụ:

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)**

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tốt nghiệp cao đẳng du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành gần phải 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.</li> <li>- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.</li> <li>- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tốt nghiệp cao đẳng du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng chuyên ngành gần phải 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.</li> <li>- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.</li> <li>- Thông thạo một ngoại ngữ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu tốt nghiệp đại học chuyên ngành gần phải 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.</li> <li>- Năm năm kinh nghiệm trong nghề.</li> <li>- Thông thạo một ngoại ngữ.</li> </ul>
			<p>Trưởng các khu vực dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chứng chỉ trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp).</li> <li>- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.</li> </ul>	<p>-Trưởng các khu vực dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chứng chỉ trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp).</li> <li>- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.</li> </ul>	<p>Trưởng các khu vực dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chứng chỉ cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp).</li> <li>- Thông thạo một ngoại ngữ.</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	- Hai năm kinh nghiệm trong nghề. - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	- Ba năm kinh nghiệm trong nghề. - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.
			- Trưởng khu vực lễ tân và trưởng các khu vực trực tiếp giao dịch với khách hàng: thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	- Trưởng khu vực lễ tân và trưởng các khu vực trực tiếp giao dịch với khách hàng: thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	- Trưởng khu vực lễ tân và trưởng các khu vực trực tiếp giao dịch với khách hàng: thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng.
	- Nhân viên các khu vực dịch vụ: Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp).	- Nhân viên các khu vực dịch vụ: + 20% có chứng chỉ nghề. + 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	- Nhân viên các khu vực dịch vụ: + 50% có chứng chỉ nghề. + 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	- Nhân viên các khu vực dịch vụ: + 70% có chứng chỉ nghề. + 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	- Nhân viên các khu vực dịch vụ: + 70% có chứng chỉ nghề. + 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.



**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng ( tiếp theo)**

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: Giao tiếp cơ bản một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.</li> <li>- Nhân viên lễ tân: thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sử dụng được vi tính văn phòng.</li> <li>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: Thông thạo một ngoại ngữ.</li> <li>- Nhân viên lễ tân: thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sử dụng được vi tính văn phòng.</li> <li>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: Thông thạo một ngoại ngữ.</li> <li>- Nhân viên lễ tân: thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng.</li> </ul>
<b>4.2 Trang phục</b>	Theo yêu cầu về trang phục quy định trong 4.4	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.</li> <li>- Màu sắc hài hoà.</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường và tạo phong cách riêng.</li> </ul>	Như 4 sao.
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm</b>					
<b>5.1 Bảo vệ môi trường</b>	Theo 4.5.	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có kế hoạch bảo vệ môi trường.</li> </ul>	Như 3 sao.	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện kiểm toán xanh <sup>(1)</sup>.</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng (tiếp theo và kết thúc)

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.		
<b>5.2 An ninh, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>	Theo 4.5	Như 1 sao.	Như 2 sao.	Như 3 sao.	Như 4 sao.
<b>CHÚ THÍCH:</b> (1) Kiểm toán xanh: Kiểm toán về hiệu quả của các hoạt động quản lý, bảo vệ môi trường của tàu.					

## **6 Phương pháp đánh giá (xem phụ lục B)**

### **6.1 Nguyên tắc đánh giá**

Các tiêu chí đánh giá xếp hạng đối với tàu thủy lưu trú du lịch được chấm điểm như sau:

- Chấm điểm 0 đối với tiêu chí không có hoặc không đạt yêu cầu của hạng tương ứng;
- Chấm điểm 1 đối với tiêu chí đạt yêu cầu của hạng tương ứng.

### **6.2 Tổng điểm tối thiểu đối với từng hạng tàu thủy lưu trú du lịch**

Hạng 1 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 99 điểm.

Hạng 2 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 106 điểm.

Hạng 3 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 148 điểm.

Hạng 4 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 189 điểm.

Hạng 5 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 213 điểm.

## Phụ lục A

(Quy định)

### **Yêu cầu về trang thiết bị, tiện nghi tối thiểu đối với tàu thủy lưu trú du lịch hạng 1 sao**

#### **A.1 Sảnh đón tiếp (kết hợp với khu vực ăn)**

- Quầy lễ tân (kết hợp với quầy bar trong khu vực ăn);
- Điện thoại;
- Thiết bị phát hình;
- Quạt điện;
- Sổ theo dõi khách và các khoản thu;
- Bàn ghế tiếp khách (chung với bàn ghế ăn);
- Bảng niêm yết giá các dịch vụ và các phương thức thanh toán;
- Két an toàn;
- Thùng rác có nắp.

#### **A.2 Phòng vệ sinh sảnh (hoặc phòng vệ sinh các khu vực công cộng khác)**

- Bàn cầu, giấy vệ sinh;
- Chậu rửa mặt và gương soi, vòi nước, xà phòng;
- Móc treo;
- Thùng rác có nắp;
- Thiết bị thông gió;
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.

#### **A.3 Buồng ngủ**

- Giường đơn 0,9 m x 2,0 m; giường đôi 1,5 m x 2,0 m;
- Tủ đựng quần áo có 5 móc treo cho một khách;
- Đệm dày 10 cm, có vỏ bọc; chăn có ga bọc; gối có vỏ bọc; rèm cửa sổ hai lớp (lớp mỏng và lớp dày);
- Rèm cửa sổ hai lớp (lớp mỏng và lớp dày);

## **TCVN 9372:2012**

- Đèn trần; điều hoà không khí;
- Thiết bị báo cháy;
- Chuông gọi cửa;
- Bình nước lọc, cốc uống nước;
- Sọt đựng rác;
- Dép đi trong phòng;
- Cặp đựng tài liệu gồm: hướng dẫn gọi điện thoại; dịch vụ và giá các dịch vụ; bản hướng dẫn sử dụng các trang thiết bị cứu sinh, an toàn, phòng cháy chữa cháy, thoát hiểm; nội quy về bảo vệ môi trường và nội quy về an ninh trật tự được thể hiện bằng các thứ tiếng thông dụng.

### **A.4 Phòng vệ sinh trong buồng ngủ**

- Bàn cầu, giấy vệ sinh;
- Chậu rửa mặt, gương soi, đèn trên gương soi; vòi nước (cấp nước nóng và nước lạnh); vòi tắm hoa sen;
- Giá để khăn các loại;
- Móc treo quần áo;
- Thùng rác có nắp;
- Thiết bị thông gió;
- Vật dụng cho một khách: cốc thuỷ tinh, xà phòng, dầu gội đầu, khăn mặt, khăn tắm, kem đánh răng, bàn chải đánh răng;
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.

### **A.5 Khu vực ăn, chế biến**

- Bàn ghế, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ ăn uống;
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm và trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống (số lượng tương ứng với quy mô của tàu);
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống;
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh;
- Thùng rác có nắp;
- Tủ lưu mẫu thức ăn theo quy định;
- Trang thiết bị chiếu sáng (hoặc ánh sáng tự nhiên tốt);
- Trang thiết bị thông gió (hoặc thông gió tự nhiên tốt).

## Phụ lục B

(Quy định)

## Phương pháp đánh giá xếp hạng tàu thủy lưu trú du lịch

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>B.1 Thiết kế kiến trúc</b>			
<b>B.1.1 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.	1, 2, 3, 4, 5		
- Nội, ngoại thất thiết kế, bài trí, trang trí hài hoà.	2, 3, 4, 5		
- Hình dáng kiến trúc đẹp, chất liệu tốt.	3, 4		
- Hình dáng kiến trúc độc đáo, chất liệu tốt.	5		
- Có boong dạo và nơi cho khách tắm nắng.	3, 4, 5		
- Có đường cho xe lăn của người tàn tật.	5		
- Có buồng ngủ cho người tàn tật đi bằng xe lăn.	5		
<b>B.1.2 Khu vực sảnh đón tiếp</b>			
- Sảnh đón tiếp kết hợp với phòng ăn.	1, 2		
- Sảnh đón tiếp riêng.	3, 4, 5		
- Diện tích tối thiểu đạt 1,1m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu).	1		
- Diện tích tối thiểu đạt 1,2m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu).	2		
- Diện tích tối thiểu đạt 0,5m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu).	3		
- Diện tích tối thiểu đạt 0,8m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu).	4		
- Diện tích tối thiểu đạt 1,0m <sup>2</sup> /khách (số khách tính theo số giường có trên tàu).	5		
- Phòng vệ sinh chung.	1, 2, 3		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4, 5		
<b>B.1.3 Không gian xanh</b>			
- Có chậu cây xanh đặt ở các khu công cộng.	3, 4, 5		
<b>B.1.4 Diện tích phòng ngủ, buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>			
- Phòng một giường đơn 6 m <sup>2</sup> .	1		
- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 7 m <sup>2</sup> .			
- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 1,5 m <sup>2</sup> .			
- Phòng một giường đơn 7 m <sup>2</sup> .	2		
- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 8 m <sup>2</sup> .			
- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 1,5 m <sup>2</sup> .			

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Phòng một giường đơn 7 m <sup>2</sup> . - Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 8 m <sup>2</sup> . - Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 1,5 m <sup>2</sup> .	2		
- Phòng một giường đơn 8 m <sup>2</sup> . - Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 10 m <sup>2</sup> . - Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 2 m <sup>2</sup> .	3		
- Phòng một giường đơn 9 m <sup>2</sup> . - Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 12 m <sup>2</sup> . - Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 3 m <sup>2</sup> . - Buồng đặc biệt 25 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh).	4		
- Phòng một giường đơn 10 m <sup>2</sup> . - Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 14 m <sup>2</sup> . - Phòng vệ sinh trong buồng ngủ 4 m <sup>2</sup> . - Buồng đặc biệt 35 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh)	5		
<b>B.1.5 Khu vực ăn, bar (hoặc Nhà hàng ăn, bar)</b>			
- Khu vực ăn và quầy bar chung với sảnh đón tiếp.	1, 2		
- Một nhà hàng ăn có quầy bar. - Số ghế bằng 70% số giường.	3		
- Một nhà hàng ăn. - Một quầy bar. - Số ghế bằng 80% số giường.	4		
- Nhà hàng ăn Âu và Á riêng. - Hai quầy bar. - Số ghế bằng 100% số giường.	5		
- Phòng vệ sinh chung.	1, 2, 3		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4, 5		
<b>B.1.6 Khu vực bếp</b>			
- Có khu vực chế biến nhiệt.	1, 2		
- Bếp Âu và bếp Á chung, gần nhà hàng.	3, 4		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội được tách riêng.	4, 5		
- Bếp Âu và bếp Á riêng, gần nhà hàng.	5		
- Thông gió tốt.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa.	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Diện tích tương xứng với phòng ăn.	3, 4, 5		
- Phòng đệm giữa bếp và nhà hàng, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi với các khu vực khác.	4, 5		
- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp.	4, 5		
<b>B.1.7 Kho bảo quản thực phẩm</b>			
- Có kho bảo quản nguyên liệu, thực phẩm.	4, 5		
<b>B.1.8 Khu vực dành cho nhân viên</b>			
- Phòng trực buồng.	3, 4, 5		
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng.	4, 5		
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	4, 5		
- Phòng thay quần áo.	5		
- Phòng ăn cho nhân viên.	5		
- Phòng ngủ cho người làm việc trên tàu.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>B.2 Trang thiết bị tiện nghi</b>			
<b>B.2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí</b>			
- Chất lượng khá; bài trí hợp lý; hoạt động tốt.	1, 2		
- Chất lượng tốt; bài trí hợp lý; hoạt động tốt.	3		
- Chất lượng cao; bài trí hợp lý; hoạt động tốt.	4		
- Chất lượng cao; hiện đại, sang trọng; bài trí hợp lý; hoạt động tốt.	5		
- Màu sắc hài hoà.	2, 3, 4, 5		
- Đồng bộ.	3, 4, 5		
- Trang trí nội thất đẹp.	4		
- Trang trí nội thất có tính nghệ thuật.	5		
<b>B.2.2 Trang thiết bị nội thất</b>			
<b>B.2.2.1 Sảnh đón tiếp và phòng vệ sinh sảnh (hoặc phòng vệ sinh khu vực công cộng khác)</b>			
- Quầy lễ tân (kết hợp với quầy bar trong khu vực ăn, có các chức năng đón tiếp, thông tin, đặt buồng, thu ngân, điện thoại).	1, 2		
- Quầy lễ tân riêng (có các chức năng đón tiếp, thông tin, đặt buồng, thu ngân, điện thoại).	3, 4, 5		
- Điện thoại.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị phát hình.	1, 2, 3, 4, 5		
- Quạt điện.	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy fax.	3, 4, 5		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Máy vi tính nối mạng internet.	3, 4, 5		
- Sổ theo dõi khách và các khoản thu.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế tiếp khách (chung với bàn ghế ăn).	1, 2		
- Bàn ghế tiếp khách (riêng của khu vực sảnh).	3, 4, 5		
- Bảng niêm yết giá dịch vụ và phương thức thanh toán.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng niêm yết tỷ giá ngoại tệ.	3, 4, 5		
- Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng.	4, 5		
- Két an toàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	1, 2		
<b>Phòng vệ sinh sảnh hoặc phòng vệ sinh khu vực công cộng</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		
- Móc treo.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy lau tay hoặc khăn lau tay.	3		
- Máy sấy (làm khô tay).	4, 5		
<b>B.2.2.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>			
- Giường đơn 0,9m x 2,0m; giường đôi 1,5m x 2,0m.	1, 2		
- Giường đơn 1,2mx2m; giường đôi 1,6mx2m.	3, 4, 5		
- Buồng đặc biệt: giường đôi 2,2mx2,2m.	5		
- Tủ đầu giường.	3, 4, 5		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường.	4, 5		
- Tủ đựng quần áo có 5 móc treo cho một khách.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đệm dày 10 cm, có vỏ bọc.	1, 2		
- Đệm dày 20 cm, có vỏ bọc.	3, 4, 5		
- Chăn có ga bọc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Gối có vỏ bọc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ hai lớp (lớp mỏng và lớp dày).	1, 2		
- Rèm cửa sổ ba lớp (thêm lớp chắn sáng), hoặc hai lớp nhưng lớp dày có chắn sáng.	3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Tủ lạnh nhỏ (50 l).	4, 5		
- Điều hoà không khí.	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị phát hình.	4, 5		
- Đèn trần.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách.	2		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách điều chỉnh được độ sáng.	3, 4, 5		
- Cốc uống nước.	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc.	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn.	1, 2, 3, 4, 5		
- Mát nhìn gắn trên cửa.	2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa.	1, 2, 3, 4, 5		
- Dép đi trong phòng.	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác.	1, 2, 3, 4, 5		
- Cập nhật tài liệu có đủ nội dung như quy định.	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy hoặc hộp mút lau giày.	3, 4, 5		
- Bàn chải quần áo.	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	3, 4, 5		
- Két an toàn cho 50% số buồng.	4, 5		
- Thiết bị báo cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
- Túi kim chỉ.	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc.	3, 4, 5		
- Đường truyền internet.	4, 5		
- Máy fax cho buồng đặc biệt.	4, 5		
- Cập nhật tài liệu gồm: hướng dẫn gọi điện thoại; dịch vụ và giá các dịch vụ; bản hướng dẫn sử dụng các trang thiết bị cứu sinh, an toàn, phòng cháy chữa cháy, thoát hiểm; nội quy về bảo vệ môi trường và nội quy về an ninh trật tự được thể hiện bằng các thứ tiếng thông dụng.	1, 2, 3, 4, 5		
- Danh mục món ăn, đồ uống phục vụ tại buồng đặt trong cập nhật tài liệu.	4, 5		
- Tách uống trà, cà phê.	4, 5		
- Dụng cụ mở bia, rượu.	4, 5		
- Hộp giấy ăn.	4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây.	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Ổ khoá từ dùng thẻ.	5		
<b>Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:</b>			
- Chậu rửa mặt và gương soi.	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước (cấp nước nóng và nước lạnh).	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.	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		
- Vật dụng cho một khách:			
+ Cốc thủy tinh.	1, 2, 3, 4, 5		
+ Xà phòng.	1, 2, 3, 4, 5		
+ Dầu gội đầu.	1, 2, 3, 4, 5		
+ Dầu xả.	3, 4, 5		
+ Khăn mặt.	1, 2, 3, 4, 5		
+ Khăn tắm.	1, 2, 3, 4, 5		
+ Khăn lau tay.	4, 5		
+ Mũ chụp tóc.	3, 4, 5		
+ Sữa tắm.	3, 4, 5		
+ Bông tắm.	3, 4, 5		
+ Kem đánh răng.	1, 2, 3, 4, 5		
+ Bàn chải đánh răng.	1, 2, 3, 4, 5		
+ Kem dưỡng da.	4, 5		
+ Áo choàng sau khi tắm.	4, 5		
- Khăn chùi chân.	3, 4, 5		
- Ổ cắm điện cho thiết bị cạo râu và sấy tóc	3, 4, 5		
- Đèn trần.	3, 4, 5		
- Đèn trên bồn tắm.	4, 5		
- Bộ đặt chậu rửa mặt.	4, 5		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có màn che.	4		
- Bồn tắm nằm có rèm che cho 100% số buồng.	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Bồn tắm tạo sóng và phòng tắm đứng cho buồng đặc biệt.	5		
- Cân sức khỏe.	5		
- Dây phơi quần áo.	5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>B.2.2.3 Khu vực ăn, chế biến (hoặc Nhà hàng ăn, bar, bếp)</b>			
- Điều hoà không khí cho khu vực ăn (hoặc nhà hàng ăn, bar).	3, 4, 5		
- Bàn ghế.	1, 2, 3, 4, 5		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ ăn uống.	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm.	1, 2		
- Tủ lạnh bảo quản theo loại thực phẩm.	3, 4, 5		
- Trang thiết bị dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống (số lượng tương ứng với quy mô buồng).	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ.	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp.	5		
- Trang thiết bị dụng cụ chế biến đồ nguội.	4, 5		
- Trang thiết bị dụng cụ chế biến bánh.	5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn uống của nhân viên.	5		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.	3, 4, 5		
- Tủ lưu mẫu thức ăn theo quy định.	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống.	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa cho sơ chế và chế biến riêng.	3, 4, 5		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt.	3, 4, 5		
- Trang thiết bị chiếu sáng (hoặc ánh sáng tự nhiên tốt).	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị thông gió (hoặc thông gió tự nhiên tốt).	1, 2, 3, 4, 5		
<b>B.2.2.4 Trang thiết bị phục vụ hội thảo, hội nghị (kết hợp với nhà hàng ăn)</b>			
- Micro, máy chiếu, màn chiếu.	4, 5		
- Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo, hội nghị.	4, 5		
- Thiết bị dịch thuật.	5		
<b>B.2.2.5 Hệ thống điện</b>			
- Có máy phát điện cung cấp điện 24/24 h để chiếu sáng đảm bảo yêu cầu của từng khu vực.	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Có trang thiết bị chiếu sáng khi mất nguồn.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>B.2.2.6 Hệ thống nước</b>			
- Có trang thiết bị chứa nước ngọt đảm bảo đủ phục vụ khách trong suốt hành trình.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>B.2.2.7 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực</b>			
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt (thông gió tự nhiên hoặc cưỡng bức, đảm bảo thông thoáng).	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hoà không khí.	3, 4, 5		
- Điều hoà không khí hai chiều.	5		
<b>B.2.2.8 Trang thiết bị về đảm bảo an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường</b>			
- Có đủ trang thiết bị về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường (có giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường do cơ quan có thẩm quyền cấp).	1, 2, 3, 4, 5		
<b>B.2.2.9 Trang thiết bị y tế</b>			
- Có tủ thuốc, thuốc và dụng cụ y tế thông dụng,	1, 2, 3, 4, 5		
<b>B.3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>B.3.1 Chất lượng phục vụ</b>			
- Phục vụ đúng quy trình 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>B.3.2 Phục vụ buồng ngủ</b>			
- Có nhân viên trực buồng 24/24h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh buồng ngủ một lần/ngày.	1, 2, 3		
- Vệ sinh buồng ngủ hai lần/ngày.	4, 5		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày/một lần hoặc khi có khách mới.	1		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối hai ngày/một lần hoặc khi có khách mới.	2		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một lần/ngày.	3, 4, 5		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một lần/ngày.	1, 2, 3, 4, 5		
- Thay khăn mặt, khăn tắm hai lần/ngày.	4, 5		
- Đặt hoa quả tươi khi có khách.	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	4, 5		
<b>B.3.3 Phục vụ ăn uống</b>			
- Phục vụ ăn, uống từ 6 h đến 22 h.	3		
- Phục vụ ăn, uống từ 6 h đến 24 h.	4		
- Phục vụ ăn, uống 24/24 h.	5		
- Phục vụ đồ uống từ 6 h đến 22 h.	1, 2		
- Phục vụ ăn một ngày ba bữa.	1, 2		
- Phục vụ các món ăn, đồ uống dễ chế biến.	1, 2		
- Phục vụ các món ăn, đồ uống chất lượng tốt.	3		
- Phục vụ các món ăn, đồ uống chất lượng cao.	4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	4, 5		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống cao cấp.	5		
<b>B.3.4 Dịch vụ khác</b>			
- Có nhân viên điều khiển, vận hành tàu trực 24/24 h.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đánh thức khách.	1, 2, 3, 4, 5		
- Cứu sinh, cứu hỏa, cứu đuối và sơ cứu.	1, 2, 3, 4, 5		
- Nhận giữ tiền và đồ vật quý.	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuyển hành lý cho khách.	1, 2, 3, 4, 5		
- Quầy lưu niệm và tạp hóa.	2, 3, 4, 5		
- Giá để báo, tạp chí tại sảnh đón tiếp.	3, 4, 5		
- Dịch vụ thông tin (máy fax).	3, 4, 5		
- Cho thuê dụng cụ thể thao, dụng cụ câu cá.	3, 4, 5		
- Câu lạc bộ giải trí (bóng bàn, bi-a, cờ tướng, karaoke)	3, 4, 5		
- Dịch vụ văn phòng.	4, 5		
- Dịch vụ y tế.	4, 5		
- Thu, đổi ngoại tệ.	4, 5		
- Dịch vụ dịch thuật.	5		
- Phòng xông hơi.	5		
- Phòng xoa bóp.	5		
- Phòng tập thể thao.	5		
- Phòng và dịch vụ trông giữ trẻ.	5		
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật (buồng ngủ, xe đẩy).	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Bar đêm.	5		
- Thanh toán bằng thẻ tín dụng.	5		
<b>B.4 Người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ; thuyền viên</b>			
<b>B.4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ</b>			
<i>Người quản lý, điều hành chung các khu vực dịch vụ:</i>			
- Tốt nghiệp cao đẳng du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm.	3, 4		
- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm.	5		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Năm năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	3		
- Thông thạo một ngoại ngữ.	4, 5		
<i>Trưởng các khu vực dịch vụ:</i>			
- Chứng chỉ trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp).	3, 4		
- Chứng chỉ cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp).	5		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	3		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	4		
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	5		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.	3, 4		
- Thông thạo một ngoại ngữ.	5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	4, 5		
<i>Trưởng khu vực lễ tân và trưởng các khu vực trực tiếp giao dịch với khách:</i>			
- Trưởng khu vực lễ tân thông thạo một ngoại ngữ.	3, 4		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
- Trưởng khu vực lễ tân và trưởng các khu vực trực tiếp giao dịch với khách (bán hàng, quan hệ khách hàng, marketing) thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
<i>Nhân viên các khu vực dịch vụ:</i>			
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp).	1		
- 20% có chứng chỉ nghề. - 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	2		
- 50% có chứng chỉ nghề. - 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	3		
- 70% có chứng chỉ nghề. - 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	4, 5		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.	4, 5		
<i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i>			
- Giao tiếp cơ bản một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.	1, 2		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.	3		
- Thông thạo một ngoại ngữ.	4, 5		
<i>Nhân viên lễ tân:</i>			
- Thông thạo một ngoại ngữ.	3, 4		
- Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.	5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	3, 4, 5		
<b>B.4.2 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của thuyền viên</b>			
- Có bằng, chứng chỉ về điều khiển, vận hành phương tiện phù hợp theo quy định hiện hành. - Có đủ người theo định biên an toàn tối thiểu.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>B.4.3 Khả năng bơi lội, cứu sinh, cứu hỏa, cứu đuối, sơ cứu và sử dụng các trang thiết bị chữa cháy cơ bản</b>			
- Giấy chứng nhận bơi lội phổ thông (không kể thuyền viên).	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy chứng nhận qua lớp tập huấn về cứu sinh, cứu đuối.	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy chứng nhận qua lớp tập huấn về sơ cứu (50% trong tổng số người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ).	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy chứng nhận qua lớp tập huấn về phòng cháy, chữa cháy.	1, 2, 3, 4, 5		
<b>B.4.4 Trang phục</b>			
- Mặc trang phục đúng quy định của tàu.	1, 2, 3, 4, 5		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	1, 2, 3, 4, 5		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với từng hạng	Đánh giá, chấm điểm	
		Điểm 0	Điểm 1
- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	3, 4, 5		
- Màu sắc hài hoà.	3, 4, 5		
- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường.	4, 5		
- Có phong cách riêng của tàu.	4, 5		
<b>B.5 Bảo vệ môi trường, an ninh, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>			
Thực hiện tốt các quy định của các cơ quan có thẩm quyền về: - Phòng cháy, chữa cháy. - An ninh, trật tự, phòng chống tệ nạn xã hội. - Bảo vệ môi trường. - An toàn vệ sinh thực phẩm.	1, 2, 3, 4, 5		
Có kế hoạch bảo vệ môi trường.	3, 4, 5		
Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	3, 4, 5		
Thực hiện kiểm toán xanh.	5		