

Số:02/2001/QĐ-TCDL

Hà Nội, ngày 27 tháng 4 năm 2001

QUYẾT ĐỊNH CỦA TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC DU LỊCH
Về việc bổ sung, sửa đổi Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC DU LỊCH

- Căn cứ Nghị định số 15/CP ngày 2-3-1993 của Chính phủ về nhiệm vụ quyền hạn và trách nhiệm quản lý nhà nước của Bộ, cơ quan ngang Bộ;
- Căn cứ Nghị định số 20/CP ngày 27-12-1992 và Nghị định số 53/CP ngày 7-8-1995 của Chính phủ quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của Tổng cục Du lịch;
- Căn cứ Nghị định số 39/2000/NĐ-CP ngày 24-8-2000 về cơ sở lưu trú du lịch;
- Căn cứ Quyết định số 107/TCDL ngày 22-6-1994 của Tổng cục Du lịch về việc ban hành tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn du lịch;
- Nhằm hoàn thiện tiêu chuẩn, bảo đảm phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế và hiện trạng các khách sạn trong tình hình hiện nay;
- Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khách sạn,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này bản quy định tiêu chuẩn và biểu điểm xếp hạng khách sạn theo 5 hạng (từ 1 đến 5 sao), đã được bổ sung, sửa đổi trên cơ sở tiêu chuẩn và biểu điểm ban hành tại Quyết định số 107/TCDL ngày 22-6-1994 của Tổng cục Du lịch.

Điều 2. Tiêu chuẩn này có hiệu lực kể từ ngày ký, những quy định trước đây trái với Quy định này đều bãi bỏ.

Điều 3. Các ông, bà Chánh Văn phòng, Vụ trưởng các Vụ của Tổng cục Du lịch, Giám đốc Sở Du lịch (Sở Thương mại - Du lịch), Giám đốc các khách sạn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
TỔNG CỤC DU LỊCH
Phó Tổng cục trưởng
(đã ký)

Vũ Tuấn Cảnh

QUY ĐỊNH
Về tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn
(Ban hành kèm theo Quyết định số 02 /2001/QĐ-TCDL
ngày 27 tháng 4 năm 2001 của Tổng cục Du lịch)

Khách sạn là công trình kiến trúc được xây dựng độc lập, có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, bảo đảm chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dịch vụ cần thiết phục vụ khách du lịch.

Khách sạn đạt tiêu chuẩn xếp hạng từ 1 đến 5 sao: là khách sạn có cơ sở vật chất, trang thiết bị, chất lượng phục vụ cao, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách du lịch về ăn, nghỉ, sinh hoạt, giải trí theo tiêu chuẩn của từng hạng, phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế, được đánh giá thông qua các chỉ tiêu:

1. Vị trí, kiến trúc
2. Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ
3. Dịch vụ và mức độ phục vụ
4. Nhân viên phục vụ
5. Vệ sinh

Khách sạn hạng càng cao, yêu cầu chất lượng phục vụ, trang thiết bị tiện nghi, số lượng các dịch vụ càng phải đầy đủ, hoàn hảo, đáp ứng được yêu cầu đa dạng của khách.

A- YÊU CẦU CHUNG

1. Vị trí, kiến trúc

- Vị trí : Khách sạn phải được xây dựng cách bệnh viện, trường học ít nhất 100 mét căn cứ vào ranh giới giữa hai cơ sở; không được nằm trong hoặc liền kề khu vực quốc phòng, an ninh và các mục tiêu cần được bảo vệ theo quy định hiện hành.

- Thiết kế kiến trúc:

- Dây truyền phục vụ giữa các bộ phận và trong từng bộ phận dịch vụ trong khách sạn : được bố trí hợp lý, bảo đảm thuận tiện, một chiều.

- Bảng tên; hạng khách sạn; phù hiệu khách sạn (nếu có) : được đặt ở nơi dễ thấy (kể cả ban ngày và ban đêm).

- Cửa ra, vào của khách sạn : được bố trí thuận tiện, tối thiểu phải có 2 cửa, cửa dành riêng cho khách và cửa dành riêng cho cán bộ, công nhân viên phục vụ trong khách sạn.

- Chỗ để xe : Khách sạn phải bố trí chỗ để xe cho khách.

- Buồng : Diện tích tối thiểu của buồng ngủ, phòng vệ sinh (m²)

- + *Buồng ngủ:*
- + Buồng 2 phòng: 22 m²
- + Buồng đơn : 9 m²
- + Buồng đôi: 14 m²
- + Buồng 3, 4 giường: 18 m²
- + *Phòng vệ sinh:* 4 m²

Các khách sạn phục vụ khách với mục đích nghỉ dưỡng (nghỉ biển, nghỉ núi...) nên có diện tích để đặt thêm giường thứ 3 (trong trường hợp khách yêu cầu).

+ Sảnh : Sảnh đón tiếp (nơi có cửa ra, vào chính của khách sạn) phải đủ rộng để đón khách, phù hợp với quy mô của khách sạn.

+ Phòng vệ sinh ở các khu vực công cộng (khu vực đón tiếp, phòng ăn...) có phòng cho nam và nữ riêng.

2. Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ:

- Hệ thống điện :

- + Độ chiếu sáng đảm bảo theo yêu cầu của từng khu vực.
- + Đèn cấp cứu để phòng khi có sự cố xảy ra.
- + Cung cấp điện đầy đủ 24/24 giờ cho sinh hoạt và phục vụ.

- Hệ thống nước :

- + Nước đủ cho sinh hoạt và phòng cháy, chữa cháy 24/24 giờ.
- + Cấp nước nóng : 24/24 giờ.
- + Hệ thống xử lý nước thải và chất thải, đảm bảo tiêu chuẩn về vệ sinh môi trường.

- Trang thiết bị phòng cháy, chữa cháy : Có hệ thống báo cứu hỏa và phương tiện phòng cháy, chữa cháy.

- Phòng vệ sinh công cộng : có trang bị máy hơ tay, hoặc khăn tay, giấy lau tay.

3. Dịch vụ và mức độ phục vụ

Các dịch vụ được qui định theo từng hạng khách sạn và phải luôn sẵn sàng phục vụ.

4. Nhân viên phục vụ

- Về nghiệp vụ : Những người quản lý và nhân viên phục vụ phải qua đào tạo và bố trí theo đúng nghiệp vụ chuyên môn.

- Về sức khỏe : Những nhân viên phục vụ phải qua kiểm tra sức khỏe (có giấy chứng nhận).

- Về trang phục : Những người quản lý và nhân viên phục vụ phải mặc đồng phục đúng theo quy định của khách sạn đối với từng chức danh và từng bộ phận dịch vụ trong thời gian làm việc tại khách sạn.

5. Vệ sinh

Thực hiện các biện pháp để bảo đảm yêu cầu về vệ sinh trong các lĩnh vực sau :

- + Vệ sinh môi trường, cảnh quan xung quanh khách sạn
- + Vệ sinh các khu vực trong khách sạn.
- + Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ phục vụ khách.
- + Vệ sinh thực phẩm.
- + Vệ sinh cá nhân (đối với nhân viên phục vụ)

B-YÊU CẦU ĐỐI VỚI TỪNG HẠNG

I-Yêu cầu về vị trí, kiến trúc

Các chỉ tiêu	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
1. Vị trí	- Giao thông thuận tiện - Môi trường, cảnh quan đảm bảo vệ sinh	- Giao thông thuận tiện - Môi trường, cảnh quan đảm bảo vệ sinh	- Giao thông thuận tiện - Môi trường cảnh quan sạch, đẹp	- Giao thông thuận tiện - Môi trường cảnh quan sạch, đẹp	- Giao thông thuận tiện - Môi trường cảnh quan sạch, đẹp
2. Thiết kế kiến trúc	- Thiết kế kiến trúc đạt tiêu chuẩn, có thể sử dụng thiết kế mẫu	- Thiết kế kiến trúc đạt tiêu chuẩn, vật liệu xây dựng tốt	- Kiến trúc, xây dựng đẹp, vật liệu xây dựng tốt, nội ngoại thất được thiết kế hợp lý	- Kiến trúc, xây dựng kiểu dáng đẹp, vật liệu xây dựng chất lượng cao, nội ngoại thất được thiết kế hợp lý, đẹp	- Kiến trúc cá biệt, kiểu dáng đẹp, vật liệu xây dựng cao cấp. Nội ngoại thất được thiết kế đẹp, trang nhã, toàn cảnh được thiết kế thống nhất
3. Quy mô khách sạn (số lượng buồng)	- Có tối thiểu 10 buồng	- Có tối thiểu 20 buồng	- Có tối thiểu 50 buồng	- Có tối thiểu 80 buồng	- Có tối thiểu 100 buồng
4. Không gian xanh	- Chậu cây xanh đặt ở những nơi công cộng	- Có sân trời, chậu cây xanh ở những nơi công cộng	- Có sân, vườn cây xanh (Không bắt buộc đối với các khách sạn ở trung tâm thành phố)	- Không bắt buộc đối với các khách sạn ở trung tâm thành phố)	- Có sân và vườn rộng (Không bắt buộc đối với các khách sạn ở trung tâm thành phố)
5. Khu vực gửi xe	- Có nơi gửi xe cho khách ngoài khu vực khách sạn	- Có nơi gửi xe cho khách ngoài khu vực khách sạn	- Có nơi gửi xe cho khách ngoài khu vực khách sạn	- Nơi gửi xe trong khu vực khách sạn, đủ cho 30 % tổng số buồng (Không bắt buộc đối với các khách sạn	- Nơi gửi xe trong khu vực khách sạn, đủ cho 50 % tổng số buồng (Không bắt buộc đối với các khách sạn