

BUKU PANDUAN KRITERIA PENGGRADAN BAGI KATEGORI HOTEL BANDAR
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR CITY HOTEL)

BIL.	KRITERIA	MARKAH (%)
1.0	FASAD BANGUNAN HOTEL (HOTEL FAÇADE)	1
2.0	KEMASAN BILIK PENGINAPAN (HOUSEKEEPING)	25
3.0	KAUNTER HADAPAN (FRONT OFFICE)	25
4.0	DAPUR (KITCHEN)	10
5.0	PERKHIDMATAN MAKAN DAN MINUM (FOOD & BEVERAGES SERVICES)	11
	5.1 COFFEE HOUSE	3
	5.2 RESTOREN (RESTAURANT)	2
	5.3 LOUNGE/BAR	2
	5.4 KEMUDAHAN BANKUET/BILIK KERAJAN/BILIK MESYUARAT (BANQUET/FUNCTION ROOM/MEETING ROOM)	3
	5.5 PERKHIDMATAN TEMPAHAN MAKANAN DI BILIK (IN-ROOM DINING)	1
6.0	PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)	10
	6.1 KEBALIKAN PEKERJA (STAFF WELFARE)	6
	6.2 KEMUDAHAN PEKERJA (STAFF FACILITIES)	3
	6.3 TANGGUNGJAWAB SOSIAL KORPORAT (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY)	1
7.0	ADUAN (COMPLAINTS)	4
	7.1 PEMANTAUAN ADUAN PELANGGAN (MONITORING CUSTOMER COMPLAINTS)	2
	7.2 MEMBALAS ADUAN PELANGGAN (RESPOND TO CUSTOMER COMPLAINTS)	1
	7.3 NOTA PENGHARGAAN (APPRECIATION NOTES)	1
8.0	KEMUDAHAN PELANGGAN (GUEST FACILITIES)	7
9.0	KESELAMATAN (SECURITY)	3
10.0	ICT	2
11.0	KESTIMEWMAN HOTEL (SPECIAL HOTEL FEATURES)	2
MARKAH KESELURUHAN (TOTAL MARKS)		100

1.0 FASAD BANGUNAN HOTEL (HOTEL FACADE) - 1%

BIL.	KRITERIA		1*	2*	3*	4*	5*
1.1	Fasad Bangunan Hotel (Hotel Facade)		Jenis Bangunan (Type of Building)				
	1.1.1	Bangunan Sendiri (Stand-alone Building)	Syarat minimum				
	1.1.2	Keseluruhan Rumah Kedai (Entire Shop Lot)					
1.1.3	Sebahagian Berkongsi Dengan Rumah Kedai (Partially Sharing)						
1.2	Kemewahan Fasad Bangunan (Hotel Facade Appearance)		Keadaan fasad bangunan yang sangat baik				
	1.2.1	Mewah (Luxury)					
	1.2.2	Sederhana (Functional)					
	1.2.3	Biasa (Simple)					

2.0 KEMASAN BILIK PENGINAPAN (HOUSEKEEPING) - 25%

BIL.	KRITERIA		1*	2*	3*	4*	5*
2.1	Saiz Bilik (Room Size)		Saiz minimum bilik penginapan				
	2.1.1	>80% memenuhi saiz minimum	10.5 sqm	15 sqm	18 sqm	28 sqm	36 sqm
	1.1.2	50% - 79% memenuhi saiz minimum					
	1.1.3	<50% memenuhi saiz minimum					
2.2	Jenis Bilik (Types of Room)		Sekurang-kurangnya 1 jenis bilik penginapan	Sekurang-kurangnya 2 jenis bilik penginapan	Sekurang-kurangnya 3 jenis bilik penginapan	Sekurang-kurangnya 4 jenis bilik penginapan	
	2.2.1	Standard					
	2.2.2	Superior					
	2.2.3	Deluxe					
	2.2.4	Suites					

2.2.5 Bilik OKU	Perlu disediakan. Sekiranya tidak dapat dipenuhi, perlu mendapatkan pengecualian daripada PBT. Sekiranya tiada/tidak boleh menyediakan (tanpa surat pengecualian), secara automatik akan digredkan sebagai ORKID			Perlu disediakan dengan kelengkapan yang cukup - butang panik di dalam bilik penginapan dan tandas.
2.3 Bilik Suite 2.3.1 Mewah 2.3.2 Sederhana 2.3.3 Biasa	Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan
2.4 Aras atau Lounge Eksekutif	Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan: 1. Perkhidmatan daftar masuk/daftar keluar khas 2. Menyediakan ruangan khas sarapan pagi, kopi, teh dan koktel 3. Business Centre 4. Bahan bacaan
2.5 Tanda Arah Kiblat (Kiblat Sign)	Tanda arah kiblat mengikut spesifikasi oleh pihak Jabatan Mufti dan diletakkan di siling bilik penginapan/di tempat terbuka (mudah dilihat)			
2.6 Jenis Perabot 2.6.1 Mewah 2.6.2 Sederhana 2.6.3 Biasa 2.6.4 Tiada	Jenis perabot yang ringkas dan diselenggara dengan baik	Jenis perabot yang sederhana dan diselenggara dengan baik	Jenis perabot yang mewah dan diselenggara dengan baik	Jenis perabot yang sangat mewah dan diselenggara dengan baik

2.7	Linen Katil yang Bersih		Linen katil yang bersih dan ringkas disediakan (linen thread count - bawah 300)	Linen katil yang bersih dan sederhana disediakan (linen thread count - 301 - 399)	Linen katil yang bersih dan mewah disediakan (linen thread count - 400 - 499)	Linen katil yang bersih dan sangat mewah disediakan (linen thread count - minimum 500)
	2.7.1	Mewah				
	2.7.2	Sederhana				
	2.7.3	Biasa				
2.8	Selimut/Alas		Selimut/Alas yang bersih dan ringkas disediakan. Diganti atas permintaan bagi tetamu yang sama	Selimut/Alas yang bersih dan sederhana disediakan. Diganti atas permintaan bagi tetamu yang sama	Selimut/Alas yang bersih dan mewah disediakan. Diganti atas permintaan tetamu yang sama	Selimut/Alas yang bersih dan sangat mewah disediakan. Diganti atas permintaan tetamu yang sama
	2.8.1	Mewah				
	2.8.2	Sederhana				
	2.8.3	Biasa				
2.9	Bantal		Bantal yang bersih dan ringkas disediakan	Bantal yang bersih dan sederhana disediakan	Bantal yang bersih dan mewah disediakan	Bantal yang bersih dan sangat mewah disediakan
	2.9.1	Mewah				
	2.9.2	Sederhana				
	2.9.3	Biasa				
2.10	Tilam		Tilam yang bersih dan ringkas disediakan	Tilam yang bersih dan sederhana disediakan	Tilam yang bersih dan mewah disediakan	Tilam yang bersih dan sangat mewah disediakan
	2.10.1	Mewah				
	2.10.2	Sederhana				
	2.10.3	Biasa				
2.11	Pelindung Tilam		Pelindung tilam yang bersih disediakan			
2.12	Tilam Tambahan Atas Permintaan		Tidak perlu disediakan	Tilam tambahan perlu disediakan atas permintaan		
2.13	Menu Pilihan Bantal		Tidak perlu disediakan			
2.14	Langsir/Bidai/Langsir Panel		Langsir/Bidai/Langsir Panel yang ringkas	Langsir/Bidai/Langsir Panel yang sederhana	Langsir/Bidai/Langsir Panel yang mewah	Langsir/Bidai/Langsir Panel yang sangat mewah
	2.14.1	Mewah				
	2.14.2	Sederhana				
	2.14.3	Biasa				
2.15	Meja Sisi		Meja sisi perlu disediakan			

2.16	Meja Tulis dan Peralatan Menulis		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan		
2.17	Meja Solek		Meja solek yang ringkas disediakan	Meja solek yang sederhana disediakan	Meja solek yang mewah disediakan	Meja solek yang sangat mewah disediakan
	2.17.1	Mewah				
	2.17.2	Sederhana				
	2.17.3	Biasa				
2.18	Pencahayaannya Lampu		Pencahayaannya lampu yang ringkas dan terang	Pencahayaannya lampu yang sederhana dan terang	Pencahayaannya lampu yang mewah dan terang	Pencahayaannya lampu yang sangat mewah dan sangat terang
	2.18.1	Mewah/Terang				
	2.18.2	Sederhana				
	2.18.3	Biasa/Malap				
2.19	Suis Kawalan Dua Hala		Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan
2.20	Almari Pakaian					
	2.20.1	Mewah				
	2.20.2	Sederhana				
	2.20.3	Biasa				
2.21	Penyangkut Baju		Perlu disediakan (minimum 4)			
2.22	Bakul Sampah		Perlu disediakan			
2.23	Rak Beg		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan		
2.24	Seterika dan Papan Seterika		Seterika dan papan seterika diletakkan di tempat awam atau di bilik atas permintaan			Seterika dan papan seterika perlu disediakan di dalam bilik
	2.24.1	Di Bilik				
	2.24.2	Di Tempat Awam/Atas Permintaan				
	2.24.3	Tiada				
2.25	Beg Dobi		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan		

2.26	Kelengkapan Mandian		Perlu disediakan	
	2.26.1	Sabun Mandi		
	2.26.2	Syampu		
	2.26.3	Berus Gigi & Ubat Gigi	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
	2.26.4	Losyen Badan		
	2.26.5	Pencukur		
	2.26.6	Kit Alatan Jahitan		
	2.26.7	Topi Mandi	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
	2.26.8	Beg Santari		
	2.26.9	Gelas		
2.26.10	Penimbang Berat			
	2.26.11	Putik Kapas	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
	2.26.12	Pengering Rambut		
	2.26.13	Cermin Serbaguna Boleh Laras		
	2.26.14	Selipar		
2.27	2.26.15	Sink Cuci Tangan	Perlu disediakan	Perlu disediakan
	Pancuran			
	2.27.1	Pancuran & Tab Mandi		
	2.27.2	Pancuran	Pancuran sahaja	Pancuran dan tab mandi
2.28	Air Panas & Sejuk		Perlu disediakan	
2.29	Bidet			
	2.29.1	Automatik		
	2.29.2	Bidet/Hos		
	2.29.3	Gayung		
	2.29.4	Tisu Tandas Sahaja	Perlu disediakan	

2.30	Kertas Tisu	Perlu disediakan		
2.31	Tuala Mandi			
2.32	Tuala Tangan			
2.33	Tuala Muka			
2.34	Tikar Bilik Mandi			
2.35	Telefon Dalam Bilik Air	Tidak perlu disediakan		
2.36	Jubah Mandi			
2.37	Payung			
2.38	Lampu Suluh			
2.39	Katil Bayi	Disediakan atas permintaan		
2.40	Penghalau Serangga			
2.41	Peti Sejuk	Tidak perlu disediakan		
2.42	Kelengkapan Kopi dan Teh			
2.43	Cerek Elektrik	Disediakan atas permintaan		
2.44	Air Minuman	Dispenser air disediakan di tempat awam		
	2.44.1 Air Minuman/Air yang Ditapis (extra point) dan Gelas Disediakan			
	2.44.2 Dispenser Air Disediakan di Tempat Awam			
2.45	Peti Keselamatan	Disediakan di kaunter resepsi		
2.46	Direktori Perkhidmatan/Informasi Bilik	Maklumat berkaitan perkhidmatan dan kemudahan hotel dipamerkan di dalam folder ataupun secara digital		
2.47	Menu Perkhidmatan Tempahan Makanan Di Bilik	Tidak perlu disediakan		
2.48	Panduan Telefon	Perlu disediakan		
2.49	Televisyen dan Alat Kawalan Jauh	Televisyen disediakan di dalam bilik penginapan		
	2.49.1 Televisyen Pintar			
	2.49.2 Televisyen Skrin Rata			
2.50	Panduan Televisyen dan Saluran Televisyen (Wajib RTM TV1, TV2 dan TV3)	Perlu disediakan dan mengikut turutan siaran		
		Perlu disediakan saluran tempatan mengikut turutan siaran dan saluran antarabangsa/siaran langgan (Astro, Netflix, Prime video, VIU etc)		

2.51	Akses Internet/Wifi	Perlu disediakan			
2.52	Pelan Laluan Kebakaran	Pelan laluan kebakaran dipamerkan di setiap bilik penginapan			
2.53	Penghawa Dingin/Kipas	Penghawa dingin/kipas disediakan di setiap bilik penginapan			
2.54	Perkhidmatan Turndown	Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan
2.55	Kunci Bilik				
	2.55.1 Kad/Teknologi Lain	Kunci			Kad/Teknologi lain
	2.55.2 Kunci				
2.56	Laluan & Bilik Penginapan	Laluan & bilik penginapan yang bersih, selesa, pencahayaan yang baik dan berbau segar			
	2.56.1 Bersih dan Wangi				
	2.56.2 Sederhana				
	2.56.3 Kotor dan Berbau Hapak				
2.57	Penebat Bunyi (Pemerhatian)	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan		
2.58	Dekorasi Tempatan (Karya Seni, Lukisan, Arca, Anyaman)	Hiasan tempatan yang sewajarnya			
	2.58.1 Mewah				
	2.58.2 Sederhana				
	2.58.3 Biasa				
2.59	Kemasan lantai (Karpet/Kayu/Viny/Tiles/Simen)				
	2.59.1 Mewah	Kemasan lantai yang ringkas dan bersesuaian	Kemasan lantai yang sederhana dan bersesuaian	Kemasan lantai yang mewah dan bersesuaian	Kemasan lantai yang sangat mewah dan bersesuaian
	2.59.2 Sederhana				
	2.59.3 Biasa				
2.60	Alat Pengesan Asap	Alat pengesan asap yang mencukupi dan berfungsi dengan baik disediakan mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA			
2.61	Sistem Semburan Air	Sistem semburan air yang mencukupi dan berfungsi dengan baik disediakan mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA			
2.62	Disinfeksi	Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM			
2.63	Kawalan Serangga/Makhluk Perosak	Perlu dilakukan secara berkala			
2.64	Perkhidmatan Wake Up Call	Tidak perlu disediakan	Disediakan atas permintaan		

3.0 KAUNTER HADAPAN (FRONT OFFICE) - 25%

BIL.	KRITERIA		1*	2*	3*	4*	5*
3.1	Sapaan Tetamu Malaysia		Kakitangan membuat sapaan kepada tetamu mengikut cara Malaysia				
3.2	Pakaian Seragam		Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakaian seragam (t-shirt, smart casual, formal uniform)				
3.3	Kekemasan Pakaian Seragam, Keterampilan & Kebersihan Kakitangan		Kakitangan berpakaian kemas, rambut kemas, solekan yang bersesuaian, kuku bersih, tiada bau badan dan lain-lain				
3.4	Kekemasan Ruang Pejabat		Ruang pejabat yang bersih, kemas, tersusun, berbau segar, pencahayaan baik				
3.5	Pengurus Bertugas		Tidak perlu disediakan		Pengurus bertugas secara penggiliran untuk tempoh 24 jam		
3.6	Kesediaan Penyambut Tetamu di Kaunter		Kemudahan capaian 24 jam kepada panggilan luar dan dalam				
	3.6.1	3 Deringan					
	3.6.2	4 - 6 Deringan					
3.7	Waktu Kaunter Penyambut Tetamu Beroperasi		Kaunter penyambut tetamu disediakan		Perkhidmatan kaunter penyambut tetamu beroperasi 24 jam		
	3.7.1	24 jam					
	3.7.2	12 jam					
3.8	Kebolehan Bahasa		Fasih dua bahasa ie: BM, BI		Fasih lebih 3 Bahasa ie: BM, BI, Mandarin		
	3.8.1	>3 Bahasa					
	3.8.2	2 Bahasa					
3.9	Perkhidmatan Porter Untuk Pengendalian Bagasi		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
3.10	Tempat Simpanan Bagasi		Ruang khas untuk penyimpanan bagasi disediakan		Bilik khas untuk penyimpanan bagasi disediakan		
3.11	Tempat Duduk Menunggu		Disediakan sekurang-kurangnya untuk 2 orang tetamu		Perlu disediakan bersesuaian dengan saiz hotel		
3.12	Minuman 'Selamat Datang'		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
3.13	Tandas Awam dan Tandas OKU		Tandas awam dan tandas OKU disediakan berhampiran kaunter penyambut tetamu		Tandas awam berasingan untuk lelaki dan perempuan dan tandas OKU disediakan di kawasan umum		
3.14	Surau Awam		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		

3.15	Dekorasi, Suasana dan Dekorasi Tempatan		Dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang ringkas	Dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sederhana	Dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang mewah	Dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sangat mewah
	3.15.1	Mewah				
	3.15.2	Sederhana				
	3.15.3	Biasa				
3.16	Jenis Perabot		Jenis perabot yang ringkas dan diselenggara dengan baik	Jenis perabot yang sederhana dan diselenggara dengan baik	Jenis perabot yang mewah dan diselenggara dengan baik	Jenis perabot yang sangat mewah dan diselenggara dengan baik
	3.16.1	Mewah				
	3.16.2	Sederhana				
	3.16.3	Biasa				
	3.16.4	Tiada				
3.17	Proses Daftar Masuk		Proses daftar masuk mengikut piagam pelanggan hotel			
	3.17.1	<15 Minit				
	3.17.2	16 - 30 Minit				
	3.17.3	30 - 45 Minit				
	3.17.4	>45 Minit				
3.18	Daftar Masuk Berkumpulan (Kaunter Khas)		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan		
3.19	Proses Daftar Keluar			Proses daftar keluar mengikut piagam pelanggan hotel		
	3.19.1	<15 Minit				
	3.19.2	16 - 30 Minit				
	3.19.3	30 - 45 Minit				
	3.19.4	>45 Minit				
3.20	Naik Taraf Bilik		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan		
3.21	Proses Bayaran		Kemudahan bayaran disediakan - Kad kredit, Kad debit, Tunai			
3.22	Waktu Daftar Masuk dan Daftar Keluar		Tidak perlu disediakan	Perlu dipamerkan		
3.23	Penyelia Kaunter			Perlu disediakan		
3.24	Jadual Sistem Kerja		Jadual kerja perlu disediakan			
3.25	Pegawai Khidmat Pelanggan		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan	

3.26	Muzik Dalamana	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
3.27	Perkhidmatan Tempat Letak Kenderaan	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
3.28	Disinfeksi	Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM	
3.29	Centerpiece (Arca Hiasan/Tema/Konsep Premis)	Sekiranya disediakan, mendapat markah tambahan	
			Perlu disediakan (konsep mewah)

4.0 DAPUR (KITCHEN) - 10%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
	Semua Kategori: 1. Semua makanan yang disediakan di hotel perlu mematuhi keperluan Jabatan Kesihatan 2. Pantri dapur dan peti penyimpanan memenuhi keperluan Jabatan Kesihatan * Bagi penarafan pengagregatan 1 dan 2 Bintang, semua keperluan perlu disediakan sekiranya mempunyai dapur					
4.1	Dapur Berasingan Untuk Halal & Tidak Halal	Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan	
4.2	Bilik Penyimpanan: Stor Bahan Mentah Makanan	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan dan mengasingkan bahan halal dan tidak halal		
4.3	Alat Pemadam Api/Sistem Semburan Air di Dapur/Stor Penyimpanan Minuman Keras	Kemudahan dan peralatan BOMBA yang disediakan dalam mencukupi dan berfungsi dengan baik serta mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA				
4.4	Chiller dan Freezer	Tidak perlu disediakan		Chiller dan freezer yang berasingan dan mengikut suhu yang ditetapkan		
4.5	Mesin Pencuci Pinggan	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
4.6	Peralatan Memasak	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
4.7	Kutleri	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
4.8	Pastri	Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan	

4.9	Chef		Tidak perlu disediakan	Disediakan chef yang berkelayakan dan berpengalaman
	4.9.1	Executive Chef		
	4.9.2	Sous Chef		
	4.9.3	Chef de Partie		
	4.9.4	Demi Chef		
	4.9.5	Cook/Commis/Kitchen Helper		
	4.9.6	Pastry Chef	Tidak perlu disediakan	Disediakan chef yang berkelayakan dan berpengalaman
4.10	Masakan Specialty			
4.11	Pakaian Seragam		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.12	Kekemasan Pakaian Seragam, Keterampilan & Kebersihan Kakitangan		Kakitangan berpakaian kemas, rambut kemas, solekan yang bersesuaian, kuku bersih, tiada bau badan dan lain-lain	Perlu disediakan
4.13	Perangkap Minyak		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.14	Pengudaraan		Tidak perlu disediakan	Pengudaraan yang segar
4.15	Steward		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.16	Peralatan Pastri		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.17	Peralatan Hidangan Utama		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.18	Rutin Pembuangan Sampah		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.19	Sijil Halal		Digalakkan mendapatkan Sijil Halal dari JAKIM	
4.20	Sijil Kesihatan		Pengendali makanan wajib mempunyai Sijil Kesihatan	
4.21	Kawalan Serangga/Perangkap Serangga		Tidak perlu disediakan	Perlu dijalankan secara berkala/disediakan
4.22	Kitar Semula		Tidak perlu disediakan	Digalakkan menggunakan kitar semula
4.23	Jadual Mengemas Dapur		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.24	Kemasan Lantai Dapur yang Bersesuaian		Tidak perlu disediakan	Lantai dapur mempunyai ciri-ciri keselamatan

4.25	Tong Sampah	Tidak perlu disediakan	Perlu menyediakan tong sampah yang mencukupi
4.26	Paip	Perlu disediakan sekiranya mempunyai dapur	
4.27	Mesin Als	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.28	Butcheri	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.29	Bilik Pembuangan Sampah	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.30	Kawasan Penghantaran/Pemunggalan Barang	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.31	Hud Dapur	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.32	Peti Pertolongan Cemas	Peti pertolongan cemas yang lengkap. Pemeriksaan berkala dilakukan bagi memastikan tiada ubatan yang tamat tempoh.	
4.33	Tandas	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
4.34	Disinfeksi	Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM	

5.0 MAKANAN DAN MINUMAN (FOOD AND BEVERAGES) - 11%

5.1 COFFEE HOUSE - 3%

BIL.	KRITERIA	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *	
5.1.1	Sapaan Tetamu Malaysia	Kakitangan membuat sapaan kepada tetamu mengikut cara Malaysia					
5.1.2	Pakaian Seragam	Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakaian seragam (t-shirt, smart casual, formal uniform)					
5.1.3	Kekemasan Pakaian Seragam, Keterampilan & Kebersihan Kakitangan	Kakitangan berpakaian kemas, rambut kemas, solekan yang bersesuaian, kuku bersih, tiada bau badan dan lain-lain					
5.1.4	Kebersihan	Sentiasa bersih dan kemas					
5.1.5	Keluasan	Ruang yang bersesuaian		Ruang yang selesa	Ruang yang sangat selesa/luas		
	5.1.5.1						Selesa
	5.1.5.2						Sederhana
	5.1.5.3	Kecil					
5.1.6	Susun Atur, Dekorasi, Suasana dan Dekorasi Tempatan	Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang ringkas					
	5.1.6.1	Mewah	Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sederhana		Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang mewah		
	5.1.6.2	Sederhana					
	5.1.6.3	Biasa					

5.1.7	F&B Linen		
A	Napkin/Tisu		
	5.1.7.1A	Mewah	
	5.1.7.2A	Sederhana	Napkin/tisu yang ringkas
	5.1.7.3A	Biasa	Napkin/tisu yang sederhana
B	Pelapik Pinggan/Cawan		
	5.1.7.1B	Mewah	
	5.1.7.2B	Sederhana	Pelapik pinggan/cawan yang ringkas
	5.1.7.3B	Biasa	Pelapik pinggan/cawan yang sederhana
5.1.8	Barangan F&B		
A	Barangan Kaca (Pinggan, Mangkuk)		
	5.1.8.1A	Mewah	Barangan kaca (pinggan, mangkuk) yang ringkas
	5.1.8.2A	Sederhana	Barangan kaca (pinggan, mangkuk) yang sederhana
	5.1.8.3A	Biasa	Barangan kaca (pinggan, mangkuk) yang mewah
B	Peralatan Makanan		
	5.1.8.1B	Mewah	
	5.1.8.2B	Sederhana	Peralatan makanan yang ringkas
C	Bekas Garam & Lada Hitam		
	5.1.8.1C	Mewah	
	5.1.8.2C	Sederhana	Bekas garam dan lada hitam yang ringkas
D	Gelas Minuman		
	5.1.8.1D	Mewah	
	5.1.8.2D	Sederhana	Gelas minuman yang ringkas
E	Susun Atur Meja Makan/Meja		
	5.1.8.1E	Mewah	
	5.1.8.2E	Sederhana	Susun atur meja makan/meja yang ringkas
	5.1.8.3E	Biasa	Susun atur meja makan/meja yang sederhana

F	Kursi			
	5.1.8.1F	Mewah		
	5.1.8.2F	Sederhana		
	5.1.8.3F	Biasa		
5.1.9	Kursi Bayi		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.10	Penyediaan Sarapan Pagi		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.11	Kepelbagaian Menu Sarapan Pagi			
	5.1.11.1	Mewah		
	5.1.11.2	Sederhana		
	5.1.11.3	Ringkas		
5.1.12	Menu Dipamerkan		Tidak perlu disediakan	Menu dipamerkan
5.1.13	Menu Ala Carte		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.14	Hidangan Makan Malam		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.15	Hidangan Makan Tengah Hari		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.16	Hidangan Buffet Untuk Acara Istimewa		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.17	Ketua Pelayan		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.18	Pelayan Separuh Masa (Lelaki/Perempuan)			
	5.1.18.1	Warganegara		
	5.1.18.2	Bukan Warganegara		
5.1.19	Kaedah Pembayaran			
5.1.20	Kaunter/Juruwang		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.21	Tandas			
5.1.22	Laluan OKU			
5.1.23	Waktu Buka dan Tutup Operasi		Tidak perlu disediakan	Waktu operasi perlu dipamerkan
5.1.24	Muzik Lembut		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.25	Disinfeksi			
				Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM

5.2 RESTOREN - 2%

BIL.	KRITERIA	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
5.2.1	Sapaan Tetamu Malaysia	Kakitangan membuat sapaan kepada tetamu mengikut cara Malaysia				
5.2.2	Pakaian Seragam	Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakaian seragam (t-shirt, smart casual, formal uniform)				
5.2.3	Kekemasan Pakaian Seragam, Keterampilan & Kebersihan Kakitangan	Kakitangan berpakaian kemas, rambut kemas, solekan yang bersesuaian, kuku bersih, tiada bau badan dan lain-lain				
5.2.4	Restoren Khusus	Tidak perlu disediakan				Perlu disediakan sekurang-kurangnya 1 Restoren Khusus cth: Makanan Jepun, makanan Cina
5.2.5	Menu Istimewa	Tidak perlu disediakan				Perlu disediakan
5.2.6	Majlis Istimewa	Tidak perlu disediakan				Perlu disediakan cth: Perkahwinan, harijadi
5.2.7	Kebersihan	Sentiasa bersih dan kemas				
5.2.8	Keluasan					
	5.2.8.1	Selesa	Ruang yang bersesuaian (sekitarnya ada)		Ruang yang selesa (sekitarnya ada)	Ruang yang sangat selesa/luas
	5.2.8.2	Sederhana				
	5.2.8.3	Kecil				
5.2.9	Susun Atur, Dekorasi, Suasana dan Dekorasi Tempatan					
	5.2.9.1	Mewah	Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sederhana		Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang mewah	Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sangat mewah
	5.2.9.2	Sederhana	Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang ringkas			
	5.2.9.3	Biasa				

5.2.10	F&B Linen			
A	Napkin/Tisu			
	5.2.10.1A Mewah			
	5.2.10.2A Sederhana			
	5.2.10.3A Biasa			
B	Pelapik Pinggan/Cawan			
	5.2.10.1B Mewah			
	5.2.10.2B Sederhana			
	5.2.10.3B Biasa			
5.2.11	Barangan F&B			
A	Barangan Kaca (Pinggan, Mangkuk)			
	5.2.11.1A Mewah			
	5.2.11.2A Sederhana			
	5.2.11.3A Biasa			
B	Peralatan Makanan			
	5.2.11.1B Mewah			
	5.2.11.2B Sederhana			
	5.2.11.3B Biasa			
C	Bekas Garam & Lada Hitam			
	5.2.11.1C Mewah			
	5.2.11.2C Sederhana			
	5.2.11.3C Biasa			
D	Gelas Minuman			
	5.2.11.1D Mewah			
	5.2.11.2D Sederhana			
	5.2.11.3D Biasa			
E	Susun Atur Meja Makan/Meja			
	5.2.11.1E Mewah			
	5.2.11.2E Sederhana			
	5.2.11.3E Biasa			

F	Kerusi		Kerusi yang ringkas	Kerusi yang sederhana	Kerusi yang mewah
	5.2.11.1F	Mewah			
	5.2.11.2F	Sederhana			
	5.2.11.3F	Biasa			
5.2.12	Kerusi Bayi		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan
5.2.13	Menu Dipamerkan		Tidak perlu disediakan		Buku menu disediakan
5.2.14	Hidangan Makan Malam		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan
5.2.15	Hidangan Makan Tengah Hari		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan
5.2.16	Ketua Pelayan		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan
5.2.17	Pelayan Separuh Masa (Lelaki/Perempuan)		Pelayan separuh masa perlu mematuhi syarat atau dasar semasa		
	5.2.17.1	Warganegara			
	5.2.17.2	Bukan Warganegara			
5.2.18	Penyambut Tetamu		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan
5.2.19	Kaedah Pembayaran		Kemudahan bayaran disediakan - Kad kredit, Kad debit, Tunai		
5.2.20	Kaunter/Juruwang		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan
5.2.21	Tandas		Tandas perlu sentiasa dalam keadaan yang bersih		
5.2.22	Laluan OKU		Laluan OKU perlu disediakan mengikut spesifikasi		
5.2.23	Waktu Buka dan Tutup Operasi		Tidak perlu disediakan		Waktu operasi perlu dipamerkan
5.2.24	Disinfeksi		Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM		

5.3 LOUNGE/BAR - 2%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
5.3.1	Sapaan Tetamu Malaysia	Kakitangan membuat sapaan kepada tetamu mengikut cara Malaysia				
5.3.2	Pakaian Seragam	Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakaian seragam (t-shirt, smart casual, formal uniform)				
5.3.3	Kekemasan Pakaian Seragam, Keterampilan & Kebersihan Kakitangan	Kakitangan berpakaian kemas, rambut kemas, solekan yang bersesuaian, kuku bersih, tiada bau badan dan lain-lain				
5.3.4	Kebersihan	Sentiasa bersih dan kemas				
5.3.5	Keluasan	Ruang yang bersesuaian		Ruang yang selesa	Ruang yang sangat selesa/luas	
5.3.5.1	Selesa					
5.3.5.2	Sederhana					
5.3.5.3	Kecil					
5.3.6	Susun Atur, Dekorasi, Suasana dan Dekorasi Tempatan	Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang ringkas		Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sederhana	Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang mewah	Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sangat mewah
5.3.6.1	Mewah					
5.3.6.2	Sederhana					
5.3.6.3	Biasa					
5.3.7	Risalah Promosi	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
5.3.8	Makanan Ringan/Kudapan	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
5.3.9	Susun Atur Meja	Susun atur meja yang ringkas		Susun atur meja yang sederhana	Susun atur meja yang mewah	
5.3.9.1	Mewah					
5.3.9.2	Sederhana					
5.3.9.3	Biasa					
5.3.10	Kerusi	Kerusi yang ringkas		Kerusi yang sederhana	Kerusi yang mewah	
5.3.10.1	Mewah					
5.3.10.2	Sederhana					
5.3.10.3	Biasa					

5.3.11	Suasana		Tidak perlu disediakan		Menimbulkan mood yang sesuai dengan konsep		
	5.3.11.1	Mewah					
	5.3.11.2	Sederhana					
	5.3.11.3	Ringkas					
5.3.12	Bauan		Segar dan nyaman				
	5.3.12.1	Segar					
	5.3.12.2	Sederhana					
	5.3.12.3	Berbau					
5.3.13	Menu Dipamerkan		Tidak perlu disediakan		Menu dipamerkan		
5.3.14	Pencahayaann						
	5.3.14.1	Mewah	Tidak perlu disediakan		Pencahayaann minima yang bersesuaian dengan konsep yang dipamerkan		
	5.3.14.2	Sederhana					
	5.3.14.3	Ringkas					
5.3.15	Pelayan Bar		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
5.3.16	Pelayan		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
5.3.17	Kaunter Bar		Tidak perlu disediakan		Kaunter bar yang ringkas		
5.3.18	Kaedah Pembayaran		Kemudahan bayaran disediakan - Kad kredit, Kad debit, Tunai				
5.3.19	Disinfeksi		Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM				

5.4 KEMUDAHAN BANKUET/BILIK KERAJAN/BILIK MESYUARAT (BANQUET/FUNCTION ROOM/MEETING ROOM) - 3%

BIL.	KRITERIA		1*	2*	3*	4*	5*
5.4.1	Jenis Bilik						
	5.4.1.1	Bilik Mesyuarat/Bilik Kerajian/Bilik Persidangan - Muatan 30 - 100 orang					
	5.4.1.2	Bilik Menunggu					
	5.4.1.3	Bilik Perbincangan - Muatan 10 - 20 orang					
	5.4.1.4	Dewan Besar - Muatan >300 orang					
5.4.2	Penghawa Dingin		Tidak perlu disediakan	Penghawa dingin yang berfungsi dengan baik dan selesa mengikut keadaan dan persekitaran			
5.4.3	Pencahayaan		Pencahayaan lampu yang ringkas	Pencahayaan lampu yang sederhana	Pencahayaan lampu yang sangat mewah		
5.4.4	Kebersihan		Sentiasa bersih dan kemas				
5.4.5	Keluasan		Ruang yang bersesuaian		Ruang yang sangat selesa/luas		
	5.4.5.1	Selesa					
	5.4.5.2	Sederhana					
	5.4.5.3	Kecil					
5.4.6	Susun Atur, Dekorasi, Suasana dan Dekorasi Tempatan		Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang ringkas		Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sederhana		
	5.4.6.1	Mewah					
	5.4.6.2	Sederhana					
	5.4.6.3	Biasa					
5.4.7	Sistem Audio Visual		Tidak perlu disediakan		Dalam keadaan baik dan mencukupi		
	5.4.7.1	Mewah					
	5.4.7.2	Sederhana					
	5.4.7.3	Ringkas					
5.4.8	Meja		Tidak perlu disediakan	Sekurang-kurangnya 1 jenis meja	Sekurang-kurangnya 3 jenis meja	Lebih dari 3 jenis meja	

5.4.9	Kerusi Bankuet	Tidak perlu disediakan	Dalam keadaan baik dan mencukupi	
5.4.10	Meja Kopi	Tidak perlu disediakan	Dalam keadaan baik dan mencukupi	
5.4.11	Alas Meja	Tidak perlu disediakan	Dalam keadaan baik dan mencukupi	
5.4.12	Sofa Tetamu Kenamaan	Tidak perlu disediakan	Dalam keadaan baik dan mencukupi	
5.4.13	Rostrum		Dalam keadaan baik dan mencukupi	
5.4.14	Pentas/Platform	Tidak perlu disediakan	Dalam keadaan baik dan mencukupi	
5.4.15	Backdrop	Konvensional	Dalam keadaan baik dan mencukupi	
	5.4.15.1 Media Wall/Electronic			
	5.4.15.2 Conventional Backdrop			
5.4.16	Tirai Meja	Tidak perlu disediakan	Dalam keadaan baik dan mencukupi	
5.4.17	Karpet Merah	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	
5.4.18	Alat Tulis		Ada disediakan dan mencukupi	
5.4.19	Papan Tanda Diletakkan di Tempat Strategik	Tidak perlu disediakan	Ada dipamerkan dengan jelas	

5.4.20	Makanan Ringan	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.4.21	Foyer untuk Minum Pagi/Minum Petang	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.4.21	Kopi dan Teh	Tidak perlu disediakan	
5.4.22	Troli	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.4.23	Bilik Persalinan	Tidak perlu disediakan	
5.4.24	Bilik Stor	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.4.25	Surau	Tidak perlu disediakan	Surau dengan kemudahan berwudhu disediakan
5.4.26	Bilik Persediaan	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan

5.4.27	F&B Linen		
A	Napkin/Tisu		Tidak perlu disediakan
	5.4.27.1A	Mewah	
	5.4.27.2A	Sederhana	
	5.4.27.3A	Biasa	
B	Sarung Kerusi Bankuet		Tidak perlu disediakan
	5.4.27.1B	Mewah	
	5.4.27.2B	Sederhana	
	5.4.27.3B	Biasa	
C	Alas Meja		Tidak perlu disediakan
	5.4.27.1C	Mewah	
	5.4.27.2C	Sederhana	
	5.4.27.3C	Biasa	
D	Pelapik Pinggan/Cawan		Tidak perlu disediakan
	5.4.27.1D	Mewah	
	5.4.27.2D	Sederhana	
	5.4.27.3D	Biasa	
5.4.28	Pakaian Seragam		Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakaian seragam (t-shirt, smart casual, formal uniform)
5.4.29	Kekemasan Pakaian Seragam, Keterampilan & Kebersihan Kakitangan		Kakitangan berpakaian kemas, rambut kemas, solekan yang bersesuaian, kuku bersih, tiada bau badan dan lain-lain
5.4.30	Disinfeksi		Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM

5.5 PERKHIDMATAN TEMPAHAN MAKANAN DI BILIK (IN ROOM DINING) - 1%

BIL.	KRITERIA		1*	2*	3*	4*	5*
5.5.1	Perkhidmatan Tempahan Makanan di Bilik		Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan	
5.5.2	Kelengkapan Perkhidmatan Tempahan Makanan di Bilik						
A	Kaedah Makanan Dihantar		Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan	
	5.5.2.1A	Troli					
	5.5.2.2A	Dulang					
B	Serviette		Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan	
	5.5.2.1B	Napkin					
	5.5.2.2B	Napkin Kertas					
C	Cutleries		Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan	
	5.5.2.1C	Mewah					
	5.5.2.2C	Sederhana					
	5.5.2.3C	Ringkas					
D	Barangan Kaca (Pinggan, Mangkuk)		Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan	
	5.5.2.1D	Mewah					
	5.5.2.2D	Sederhana					
	5.5.2.3D	Ringkas					

6.0 PENGURUSAN SUMBER MANUSIA (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT) - 10%

6.1 KEBAIKIKAN KAKITANGAN (STAFF WELFARE) - 6%

BIL.	KRITERIA				1*	2*	3*	4*	5*
6.1.1	Bilangan kakitangan Mencukupi				Bilangan kakitangan bersesuaian dengan jumlah bilik penginapan				
	6.1.1.1	Nisbah Kakitangan Bilangan kakitangan / Bilik penginapan Contoh: 150 kakitangan / 300 bilik penginapan = 1 : 0.5			1 : 0.3		1 : 0.5	1 : 0.7	1 : 1
6.1.2	Pakaian Seragam				Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakaian seragam (t-shirt, smart casual, formal uniform)				
6.1.3	Mengamalkan Gaji Minimum				Gaji minimum memenuhi dasar semasa				
6.1.4	Latihan Untuk Kakitangan				Semua kakitangan perlu diberikan latihan asas				
	6.1.4.1	Kakitangan Baru							
	6.1.4.2	Kakitangan Lama							
6.1.5	Pekerja Tempatan				Pengambilan pekerja tempatan				
	6.1.5.1	100% Malaysia							
	6.1.5.2	95% Malaysia							
	6.1.5.3	90% Malaysia							
	6.1.5.4	89% < Malaysia							
6.1.6	Pekerja Asing				zx vcx				
	6.1.6.1	5 Bintang (10 bilik = 1 pekerja)							
	6.1.6.2	4 Bintang (10 bilik = 1 pekerja)							
	6.1.6.3	3 Bintang (12 bilik = 1 pekerja)							
	6.1.6.4	2 Bintang (12 bilik = 1 pekerja)							
	6.1.6.5	1 Bintang (12 bilik = 1 pekerja)							
6.1.7	Pelajar Latihan Industri				Hanya hotel bertaraf 3 Bintang ke atas layak mengambil pelajar asing bagi program latihan industri				
	6.1.7.1	Hotel yang Mengambil Pelajar Tempatan							
	6.1.7.2	Hotel yang Mengambil Pelajar Asing dan Mematuhi Dasar Semasa							
	6.1.7.3	Pelanggaran Dasar Semasa							
					Hotel digalakkan mengambil pelajar tempatan. Sekiranya mengambil pelajar asing, perlu mematuhi dasar semasa				

6.1.8	Pekerja Sambilan		Pekerja asing tidak dibenarkan bekerja sebagai pekerja sambilan. Walau bagaimanapun, pelajar asing dibenarkan dengan kelulusan IPTA/PTS masing-masing
	6.1.8.1	Warganegara	
	6.1.8.2	Bukan Warganegara	
6.1.9	Perlindungan Perubatan		Kemudahan perlindungan perubatan seperti Klinik panel disediakan
6.1.10	Bonus		Kakitangan diberikan bonus sekurang-kurangnya sekali setahun
6.1.11	Pengiktirafan		Phnak pengurusan mengambil inisiatif untuk mengiktiraf sumbangan pekerja seperti pekerja contoh, bonus dan lain-lain
6.1.12	Program Kesedaran/Integriti		Maklumat integriti dipamerkan di ruang awam. Sebagai contoh, saving energy reminder, earth hour programme, green card dan lain-lain

6.2 KEMUDAHAN KAKITANGAN (STAFF FACILITIES) - 3%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
6.2.1	Pantri/Kantin/Kafeteria	Pantri kakitangan yang bersih perlu disediakan	Kafeteria kakitangan yang bersih/kupon makan perlu disediakan			
6.2.2	Loker Barang/Tempatan Persalinan Pakaian					
6.2.3	Kawasan Merokok	Ruangan merokok disediakan				
6.2.4	Surau	Boleh berkongsi dengan surau tetamu		Surau berasingan disediakan untuk kakitangan		
6.2.5	Tempat Letak Kenderaan	Tidak perlu disediakan		Tempat letak kenderaan untuk kakitangan perlu disediakan		
6.2.6	Dobi Pakaian Seragam	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan			
6.2.7	Kemudahan Penginapan Kakitangan	Hotel yang menyediakan asrama/penginapan/elaun penginapan akan mendapat markah tambahan				
6.2.8	Kemudahan Pengangkutan	Hotel yang menyediakan pengangkutan/elaun pengangkutan akan mendapat markah tambahan				

6.3 TANGGUNGJAWAB SOSIAL KORPORAT (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY) - 1%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
6.3.1	Tanggungjawab Sosial Korporat	Nyatakan program yang dijalankan di peringkat komuniti sekitarnya ada				

7.0 ADUAN (COMPLAINTS) - 4%

7.1 MEDIUM ADUAN (COMPLAINTS MEDIUM) - 2%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
7.1.1	Nyatakan Medium Aduan yang Ditawarkan oleh Pihak Hotel	Pantau dan respon aduan melalui media sosial, cetak, elektronik seperti Trip Advisor,				

7.2 RESPON ADUAN (COMPLAINTS HANDLING) - 1%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
7.2.1	Tindakbalas Terhadap Aduan	Tempoh masa maklumbalas pihak hotel kepada pengadu terhadap aduan				
	7.2.1.1 24 Jam					
	7.2.1.2 1 - 3 Hari					
	7.2.1.3 4 - 7 Hari					

7.3 NOTA PENGHARGAAN (APPRECIATION NOTE) - 1%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
7.3.1	Nota Penghargaan Kepada Tetamu Hotel	Pihak hotel memberi Nota Penghargaan kepada tetamu hotel				

8.0 KEMUDAHAN TETAMU (GUEST FACILITIES) - 7%

BIL.	KRITERIA		1*	2*	3*	4*	5*
8.1	Kolam Renang		Tidak perlu disediakan			Menyediakan kolam renang berasingan untuk dewasa dan kanak-kanak (Saiz merujuk kepada Garis Panduan KPKT)	
	8.1.1	Dewasa					
	8.1.2	Kanak-kanak					
8.2	Bilik Persalinan		Tidak perlu disediakan. Perlu disediakan sekiranya mempunyai kolam renang	Perlu disediakan			
8.3	Pengawal Kolam Renang Berkelayakan		Perlu disediakan sekiranya mempunyai kolam renang yang mempunyai kedalaman 4.5 kaki ke atas				
8.4	Peraturan Kolam Renang		Perlu disediakan sekiranya mempunyai kolam renang seperti peraturan pakaian, papan tanda keselamatan, waktu operasi dan tanda larangan				
8.5	Gimnasium		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan termasuk <i>water dispenser</i> dan <i>tuala</i>			
8.6	Jurulatih Gimnasium Yang Berkelayakan/Pekerja		Perlu disediakan sekiranya mempunyai gimnasium				
8.7	Peraturan Gimnasium		Perlu disediakan sekiranya mempunyai gimnasium seperti peraturan pakaian, papan tanda keselamatan, waktu operasi dan tanda larangan				
8.8	Spa/Sauna		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan			
8.9	Peraturan Spa/Sauna		Perlu disediakan sekiranya mempunyai spa/sauna seperti peraturan pakaian, papan tanda keselamatan, waktu operasi dan tanda larangan				
8.10	Kedai Barangan Keperluan		Tidak perlu disediakan sekiranya terdapat kedai berdekatan yang beroperasi 24 jam				
8.11	Business Centre		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan dengan kemudahan lengkap dan berfungsi			
8.12	Peti Pertolongan Cemas (Di semua tempat kemudahan yang disediakan)		Peti pertolongan cemas yang lengkap. Pemeriksaan berkala dilakukan bagi memastikan tiada ubatan yang tamat tempoh.				

9.0 KESELAMATAN (SECURITY) - 3%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
9.1	CCTV	Pemantauan keselamatan dan CCTV yang mencukupi di kawasan-kawasan umum termasuk kawasan tempat letak kenderaan				
9.2	Pengawal Keselamatan	Pengawal keselamatan yang berkelayakan, berpengalaman serta mencukupi				
9.3	Pakaian Seragam	Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakaian seragam				
9.4	Pasukan Tindakan Kecemasan	Menyediakan Pasukan Tindakan Kecemasan yang bertauliah				
9.5	Pintu Kecemasan	kemudahan dan peralatan BOMBA yang disediakan adalah mencukupi dan berfungsi dengan baik serta mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA				
9.6	Alat Pemadam Api					
9.7	Sistem Semburan Air					
9.8	Lif BOMBA					
9.9	Hos BOMBA					
9.10	Pili BOMBA					
9.11	Pintu Rintangan Api					
9.12	Alat Pengesan Asap					

10.0 ICT (SECURITY) - 2%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
10.1	Sistem Tempahan Bilik	Sistem tempahan bilik yang mudah dan cepat				
10.2	Tempahan Secara Dalam Talian	Hotel menawarkan tempahan secara dalam talian melalui laman web hotel atau pautan web Online Travel Agent (OTA) lain				
10.3	Rekod Maklumat Tetamu/Pelanggan	Rekod maklumat tetamu/pelanggan disimpan secara manual				
	10.3.1 Berkomputer					
	10.3.2 Manual					
10.4	Pembayaran Secara Dalam Talian	Perkhidmatan pembayaran secara dalam talian melalui perbankan internet, FPX dan lain-lain				

10.5	Pemasaran Dalam Talian Melalui Laman Web	Pemasaran dalam talian melalui laman web hotel atau media sosial
10.6	Sistem Dobi Dalam Talian	Hotel yang merekodkan perkhidmatan dobi secara dalam talian

11.0 KEISTIMEWAAN HOTEL (SPECIAL FEATURES) - 2%

BIL.	KRITERIA	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
11.1	Taman Tema Air	Tambahan markah sekiranya hotel mempunyai keistimewaan tersendiri yang ditawarkan kepada tetamu/pelanggan hotel				
11.2	Taman Tema					
11.3	Zon kanak-kanak					
11.4	Taman (Taman Orkid, Taman Rama-rama, Taman Burung)					
11.5	Galeri Seni					
11.6	Perpustakaan					
11.7	Dobi Layan Diri					
11.8	Kedai Barangan Berjenama					
11.9	Kedai Dandanan Rambut					
11.10	Kawasan Wanita					
11.11	Bistro					
11.12	Bilik Karaoke					
11.13	Kemudahan Sukan dan Rekreasi					
11.14	Mesra Tetamu Hotel Muslim					
11.15	Kolam Renang Air Panas					
11.16	Pengiktirafan Anugerah/Pensijilan yang Lain-lain					
11.17	Nyatakan Ciri-ciri Keistimewaan Hotel					