

BUKU PANDUAN KRITERIA PENGEREDAN BAGI KATEGORI HOTEL RESORT (PULAU/PANTAI/TASIK/SUNGAI/TAMAN TEMA)
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR RESORT HOTEL (ISLAND/BEACH/LAKE/RIVER/THEME PARK))

BIL.	KRITERIA	MARKAH (%)
1.0	FASAD BANGUNAN HOTEL (HOTEL FAÇADE)	1
2.0	KEMASAN BILIK PENGINAPAN (HOUSEKEEPING)	24
3.0	KAUNTER HADAPAN (FRONT OFFICE)	25
4.0	DAPUR (KITCHEN)	10
5.0	PERKHIDMATAN MAKAN DAN MINUM (FOOD & BEVERAGES SERVICES)	9
	5.1 COFFEE HOUSE	5
	5.2 LOUNGE/BAR	3
	5.3 PERKHIDMATAN TEMPAPAN 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	KESTIMEMWAAN HOTEL (SPECIAL HOTEL FEATURES)	2
12.0	PEMULIHARAAN ALAM SEKITAR (ENVIRONMENT BEST PRACTICES)	3
	MARKAH KESELURUHAN (TOTAL MARKS)	100

1.0 FASAD BANGUNAN HOTEL (HOTEL FAÇADE) - 1%

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

2.0 KEMASAN BILIK PENGINAPAN (HOUSEKEEPING) - 24%

BIL.		KRITERIA				
		1*	2*	3*	4*	5*
2.1		Saiz Bilik (Room Size)				
2.1.1		>80% memenuhi saiz minimum				
1.1.2		50% - 79% memenuhi saiz minimum				
1.1.3		<50% memenuhi saiz minimum				
2.2		Jenis Bilik (Types of Room)				
2.2.1		Standard				
2.2.2		Superior				
2.2.3		Deluxe				
2.2.4		Suites				
2.2.5		Bilik OKU				
		Sukiranya disediakan, diberikan markah tambahan. Sekiranya tidak dapat dipenuhi, perlu mendapatkan pengecualian daripada PBT. Sekiranya tiada/tidak boleh menyediakan (tanpa surat pengecualian), secara automatik akan digredkan sebagai OKID				
2.3		Bilik Suite				
2.3.1		Mewah				
2.3.2		Sederhana				
2.3.3		Biasa				
2.4		Tanda Arah Kiblat (Kiblat Sign)				
		Tanda arah kiblat mengikut spesifikasi oleh pihak Jabatan Mufti dan ditetakkan di siling bilik penginapan/ di tempat terbuka (mudah dilihat).				
2.5		Jenis Perabot				
2.5.1		Mewah				
2.5.2		Sederhana				
2.5.3		Biasa				
2.5.4		Tada				
2.6		Linen Katil yang Bersih				
2.6.1		Mewah				
2.6.2		Sederhana				
2.6.3		Biasa				
2.7		Selimut/Alas				
2.7.1		Mewah				
2.7.2		Sederhana				
2.7.3		Biasa				
		Jenis perabot yang ringkas dan diselenggara dengan baik				
		Jenis perabot yang sederhana dan diselenggara dengan baik				
		Jenis perabot yang mewah dan diselenggara dengan baik				
		Linen katil yang bersih dan ringkas disediakan				
		Linen katil yang bersih dan ringkas disediakan				
		Linen katil yang bersih dan ringkas disediakan				
		Selimut/Alas yang bersih dan ringkas disediakan. Diganti atas permintaan bagi tetamu yang sama				
		Selimut/Alas yang bersih dan ringkas disediakan. Diganti atas permintaan bagi tetamu yang sama				
		Selimut/Alas yang bersih dan ringkas disediakan. Diganti atas permintaan bagi tetamu yang sama				
		Selimut/Alas yang bersih dan ringkas disediakan. Diganti atas permintaan bagi tetamu yang sama				

2.8	Bantal				
	2.8.1	Mewah	Bantal yang bersih dan ringkas disediakan	Bantal yang bersih dan mewah disediakan	Bantal yang bersih dan sangat mewah disediakan
	2.8.2	Sederhana			
	2.8.3	Biasa			
2.9	Tilam				
	2.9.1	Mewah	Tilam yang bersih dan ringkas disediakan	Tilam yang bersih dan mewah disediakan	Tilam yang bersih dan sangat mewah disediakan
	2.9.2	Sederhana			
	2.9.3	Biasa			
2.10	Pelindung Tilam		Pelindung tilam yang bersih disediakan		
2.11	Tilam Tambahan Atas Permintaan		Tidak perlu disediakan	Tilam tambahan perlu disediakan atas permintaan	
2.12	Menu Pilihan Bantal		Tidak perlu disediakan		
2.13	Langsir/Bidal/Langsir Panel		Tidak perlu disediakan		
	2.13.1	Mewah	Langsir/Bidal/Langsir Panel yang ringkas	Langsir/Bidal/Langsir Panel yang sederhana	Langsir/Bidal/Langsir Panel yang sangat mewah
	2.13.2	Sederhana			
	2.13.3	Biasa			
2.14	Meja Sisi		Meja sisi perlu disediakan	Meja sisi yang mewah	Meja sisi yang sangat mewah
2.15	Meja Tulis dan Peralatan Menulis		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	
2.16	Meja Soket				
	2.16.1	Mewah	Meja soket yang ringkas disediakan	Meja soket yang sederhana disediakan	Meja soket yang sangat mewah disediakan
	2.16.2	Sederhana			
	2.16.3	Biasa			
2.17	Pencerayaan Lampu				
	2.17.1	Mewah/Terang	Pencerayaan lampu yang ringkas dan terang	Pencerayaan lampu yang sederhana dan terang	Pencerayaan lampu yang sangat mewah dan sangat terang
	2.17.2	Sederhana			
	2.17.3	Biasa/Malap			
2.18	Suis Kawalan Dua Hala		Tidak perlu disediakan		
2.19	Almari Pakaian			Perlu disediakan	
	2.19.1	Mewah	Almari pakaian yang ringkas disediakan	Almari pakaian yang sederhana disediakan	Almari pakaian yang sangat mewah disediakan
	2.19.2	Sederhana			
	2.19.3	Biasa			
2.20	Penyangkut Baju		Perlu disediakan (minimum 4)		
2.21	Bakul Sampah		Perlu disediakan		
2.22	Rak Beg		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	
2.23	Seterika dan Papan Seterika				
	2.23.1	Di Bilik	Seterika dan papan seterika diletakkan di tempat awam atau di bilik atas permintaan	Seterika dan papan seterika perlu disediakan di dalam bilik	
	2.23.2	Di Tempat Awam/Aatas Permintaan			
	2.23.3	Tiada			
2.24	Beg Dobi		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	

2.25	Kelengkapan Mandian		Perlu disediakan			
2.25.1	Sabun Mandi	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	Perlu disediakan		
2.25.2	Syampu					
2.25.3	Berus Gigi & Ubat Gigi					
2.25.4	Losyen Badan					
2.25.5	Pencukur					
2.25.6	Kit Alatan Jahitan	Tidak perlu disediakan	Disediakan atas permintaan	Perlu disediakan		
2.25.7	Topi Mandi					
2.25.8	Beg Sanitari					
2.25.9	Gelas					
2.25.10	Pemimbang Berat	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	Perlu disediakan		
2.25.11	Putik Kapas					
2.25.12	Pengering Rambut					
2.25.13	Cermin Sebguna Boleh Laras					
2.25.14	Selipar					
2.25.15	Sink Cuci Tangan	Perlu disediakan				
2.26	Pancuran	Pancuran sahaja				
2.26.1	Pancuran & Tab Mandi	Pancuran sahaja				
2.26.2	Pancuran	Pancuran sahaja				
2.27	Air Panas & Sejuk	Perlu disediakan				
2.28	Bidet	Perlu disediakan				
2.28.1	Automatik	Perlu disediakan	Bidet	Bidet automatik disediakan		
2.28.2	Bidet/Hos					
2.28.3	Gayung					
2.28.4	Tisu Tandas Sahaja	Perlu disediakan				
2.29	Kertas Tisu	Perlu disediakan				
2.30	Tuala Mandi	Perlu disediakan				
2.31	Tuala Tangan	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	Perlu disediakan		
2.32	Tuala Muka					
2.33	Tikar Bilik Mandi					
2.34	Telefon Dalam Bilik Air					
2.35	Jubah Mandi					
2.36	Payung	Disediakan atas permintaan	Perlu disediakan	Perlu disediakan		
2.37	Lampu Suluh					
2.38	Katil Bayi					
2.39	Penghablu Serangga					
2.40	Peti Sejuk					
2.41	Kelengkapan Kopi dan Teh	Tidak perlu disediakan				
2.42	Cerek Elektrik	Disediakan atas permintaan				
2.43	Air Minuman	Air minuman/Air yang dtrapis dan gelas disediakan				
2.43.1	Air Minuman/Air yang Dtrapis (extra point) dan Gelas Disediakan	Air minuman/Air yang dtrapis dan gelas disediakan di dalam bilik penginapan				
2.43.2	Dispenser Air Disediakan di Tempat Awam	Dispenser air disediakan di tempat awam				

2.44	Peti Keselamatan	Disediakan di kaunter resepsi	Perlu disediakan
2.45	Direktori Perkhidmatan/Informasi Bilik	Maklumat berkaitan perkhidmatan dan kemudahan hotel dipamerkan di dalam folder ataupun secara digital	
2.46	Menu Perkhidmatan Tempahan Makanan Di Bilik	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
2.47	Panduan Telefon	Perlu disediakan	
2.48	Televisyen dan Alat Kawalan Jauh	Televisyen disediakan di dalam bilik penginapan	Televisyen pintar/peralatan berteknologi terkini disediakan di dalam bilik penginapan
	2.48.1 Televisyen Pintar		
	2.48.2 Televisyen Skrin Rata		
2.49	Panduan Televisyen dan Saluran Televisyen (Weib RTM TV1, TV2 dan TV3)	Perlu disediakan dan mengikut turutan siaran	Perlu disediakan saluran tempatan dan saluran antarabangsa/siaran langgan (astro, Netflix, Prime video, ViU etc)
2.50	Akses Internet/Wifi	Perlu disediakan	
2.51	Pelan Laluan Kebakaran	Pelan laluan kebakaran dipamerkan di setiap bilik penginapan	
2.52	Penghawa Dingin/Kipas	Penghawa dingin/kipas disediakan di setiap bilik penginapan	
2.53	Perkhidmatan Turndown	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
2.54	Kunci Bilik		
	2.54.1 Kad/Teknologi lain	Kunci	Kad/Teknologi lain
	2.54.2 Kunci		
2.55	Laluan & Bilik Penginapan		
	2.55.1 Bersih dan Wangi		
	2.55.2 Sederhana		
	2.55.3 Kotor dan Berbau Hapak		
2.56	Penebat Bunyi (Pemerhatian)	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
2.57	Dekorasi Tempatan (Karya Seni, Lukisan, Arca, Anyaman)		
	2.57.1 Mewah		
	2.57.2 Sederhana		
	2.57.3 Biasa		
2.58	Kemasan Lantai (Karpet/Kayu/Vinyl/Tiles/Simen)		
	2.58.1 Mewah	Kemasan lantai yang ringkas dan bersesuaian	Kemasan lantai yang sederhana yang mewah dan bersesuaian
	2.58.2 Sederhana		
	2.58.3 Biasa		
2.59	Alat Pengesan Asap	Alat pengesan asap yang mencukupi dan berfungsi dengan baik disediakan mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA	
2.60	Sistem Semburan Air	Sistem semburan air yang mencukupi dan berfungsi dengan baik disediakan mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA	
2.61	Disinfeksi	Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM	
2.62	Kawalan Serangga/Makhluk Perosak	Perlu dilakukan secara berkala	
2.63	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, Ketertampilan & 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				
3.7	3.6.1 3 Deringan	Kemudahan capaian 24 jam kepada panggilan luar dan dalam				
	3.6.2 4 - 6 Deringan					
	Waktu Kaunter Penyambut Tetamu Beroperasi					
	3.7.1 24 Jam	Kaunter penyambut tetamu disediakan		Perkhidmatan kaunter penyambut tetamu beroperasi 24 jam		
	3.7.2 12 Jam					
3.8	Kebolehan Bahasa					
	3.8.1 >3 Bahasa	Fasih dua bahasa i.e: BM, BI		Fasih lebih 3 Bahasa i.e: BM, BI, Mandarin		
	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 (sekitarnya ada)	Tandas awam dan tandas OKU (sekitarnya ada) disediakan berhampiran kaunter penyambut tetamu		Tandas awam berasingan untuk lelaki dan perempuan dan tandas OKU (sekitarnya ada) disediakan di kawasan umum		
3.14	Surau Awam	Tidak perlu disediakan				
3.15	Dekorasi, Susana dan Dekorasi Tempatan	Perlu disediakan				
	3.15.1 Mewah	Dekorasi, susana dan dekorasi tempatan yang ringkas		Dekorasi, susana dan dekorasi tempatan yang sederhana		
	3.15.2 Sederhana					
	3.15.3 Biasa					
3.16	Jenis Perabot	Jenis perabot yang ringkas dan disenenggara dengan baik		Jenis perabot yang sederhana dan disenenggara dengan baik		
	3.16.1 Mewah	Jenis perabot yang ringkas dan disenenggara dengan baik		Jenis perabot yang sederhana dan disenenggara dengan baik		
	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	Proses daftar masuk mengikut piagam pelanggan hotel				
	3.17.2 16 - 30 Minit					
	3.17.3 30 - 45 Minit					
3.17.4	>45 Minit					

3.18	Daftar Masuk Bertumpukan (Kasuter 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	Masa Daftar Masuk dan Daftar Keluar	Perlu dipamerkan	
3.23	Penyelia Kaunter	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
3.24	Jadual Sistem Kerja	Jadual Kerja perlu disediakan	
3.25	Pegawai Khidmat Pelanggan	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
3.26	Muzik Dalam	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 PET dan KKM	

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. Panti dapur dan peti penyimpanan memenuhi keperluan Jabatan Kesihatan *Bagi peneraifan pengedaran 1 dan 2 Bintang, semua keperluan perlu disediakan sekiranya mempunyai dapur					
4.1	Dapur Berasingan Untuk Hajai & Tidak Hajai	Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan	
4.2	Bilik Penyimpanan Stor Bahan Mentah Makanan	Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan dan mengasingkan bahan hajai dan tidak hajai	
4.3	Alat Pemadam Api/Sistem Semburan Air di Dapur/Stor Penyimpanan Minuman Keras	Kemudahan dan peralatan BOMBA yang disediakan dalam menukupi 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				
4.9	Chef	Tidak perlu disediakan				
	4.9.1 Executive Chef					
	4.9.2 Sous Chef	Tidak perlu disediakan				
	4.9.3 Chef de Partie				Disediakan chef yang berkelayakan dan berpengalaman	
	4.9.4 Demi Chef					
	4.9.5 Cook/Commis/Kitchen Helper					
	4.9.6 Pastry Chef					
4.10	Masakan Specialty	Tidak perlu disediakan				
4.11	Pakaian Seragam	Tidak perlu disediakan				
4.12	Kekemasan Pakaian Seragam, Ketertampilan & Kebersihan Kakitangan	Tidak perlu disediakan			Perlu disediakan	
		Kakitangan berpakaian kemas, rambut kemas, solekan yang bersesuaian, kuku bersih, tiada bau badan dan lain-lain				
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	Perabotan 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 mengamalkan 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	Pup	Perlu disediakan sekiranya mempunyai dapur		
4.27	Mesin Als	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	
4.28	Butchery	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) - 9%

5.1 COFFEE HOUSE - 5%

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	Kelulusan							
5.1.5.1	Selesa	Ruang yang bersesuaian		Ruang yang selesa	Ruang yang sangat selesa/luas			
5.1.5.2	Sederhana							
5.1.5.3	Kecil							
5.1.6	Susun Atur, Dekorasi, Suasana dan Dekorasi Tempatan							
5.1.6.1	Mewah	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 sangat 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	Napkin/tisu yang ringkas		Napkin/tisu yang sederhana	Napkin/tisu yang mewah			
5.1.7.2A	Sederhana							
5.1.7.3A	Biasa							

B	Pelapak Pinggan/Cawan		Pelapak pinggan/cawan yang ringkas	Pelapak pinggan/cawan yang sederhana	Pelapak pinggan/cawan yang mewah
	5.1.7.1b	Mewah			
	5.1.7.2b	Sederhana			
	5.1.7.3b	Basa			
5.1.8	Barangan F&B				
A	Barangan Kaca (Pinggan, Mangkuk)		Barangan kaca (pinggan, mangkuk) yang ringkas	Barangan kaca (pinggan, mangkuk) yang sederhana	Barangan kaca (pinggan, mangkuk) yang mewah
	5.1.8.1a	Mewah			
	5.1.8.2a	Sederhana			
	5.1.8.3a	Basa			
B	Peralatan Makanan		Peralatan makanan yang ringkas	Peralatan makanan yang sederhana	Peralatan makanan yang mewah
	5.1.8.1b	Mewah			
	5.1.8.2b	Sederhana			
	5.1.8.3b	Basa			
C	Bekas Garam & Lada Hitam		Bekas garam dan lada hitam yang ringkas	Bekas garam dan lada hitam yang sederhana	Bekas garam dan lada hitam yang mewah
	5.1.8.1c	Mewah			
	5.1.8.2c	Sederhana			
	5.1.8.3c	Basa			
D	Gelas Minuman		Gelas minuman yang ringkas	Gelas minuman yang sederhana	Gelas minuman yang mewah
	5.1.8.1d	Mewah			
	5.1.8.2d	Sederhana			
	5.1.8.3d	Basa			
E	Susun Atur Meja Makan/Meja		Susun atur meja makan/meja yang ringkas	Susun atur meja makan/meja yang sederhana	Susun atur meja makan/meja yang mewah
	5.1.8.1e	Mewah			
	5.1.8.2e	Sederhana			
	5.1.8.3e	Basa			
F	Kerusi		Kerusi yang ringkas	Kerusi yang sederhana	Kerusi yang mewah
	5.1.8.1f	Mewah			
	5.1.8.2f	Sederhana			
	5.1.8.3f	Basa			
5.1.9	Kerusi Bayi		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	
5.1.10	Penyediaan Sarapan Pagi		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	
5.1.11	Kepelembagaan Menu Sarapan Pagi		Tidak perlu disediakan	Kurang dari 10 menu	Lebih dari 20 menu
	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	Buku menu disediakan
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 Buffer Untuk Acara Istimewa	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.17	Ketua Pelayan	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.18	Pelayan Sepuluh Masa (Lelaki/Perempuan)	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.18.1	Warganegara	Pelayan sepuluh masa perlu mematuhi syarat atau dasar semasa	
5.1.18.2	Bukan Warganegara		
5.1.19	Kaedah Pembayaran	Kemudahan bayaran disediakan - Kad kredit, Kad debit, Tunai	
5.1.20	Kaumter/Juruwang	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.21	Tandas	Tandas perlu sentiasa dalam keadaan yang bersih	
5.1.22	Laluan OKU	Laluan OKU perlu disediakan mengikut spesifikasi	
5.1.23	Waktu Buka dan Tutup Operasi	Tidak perlu disediakan	Waktu operasi perlu dipamerkan
5.1.24	Muzik Lambut	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.1.25	Disinfeksi	Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM	

5.2 LOUNGE/BAR - 3%

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	Kebersihan	Sentiasa bersih dan kemas				
5.2.5	Keluasan	Ruang yang bersesuaian				
5.2.5.1	Selesa					
5.2.5.2	Sederhana					
5.2.5.3	Kecil					
5.2.6	Susun Atur, Dekorasi, Susana dan Dekorasi Tempatan	Ruang yang bersesuaian				
5.2.6.1	Mewah	Susun atur, dekorasi, susana dan dekorasi tempatan yang ringkas		Susun atur, dekorasi, susana dan dekorasi tempatan yang sederhana		
5.2.6.2	Sederhana					
5.2.6.3	Biasa					
5.2.7	Risalah Promosi	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
5.2.8	Makanan Ringan/Kudapan	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
5.2.9	Susun Atur Meja	Susun atur meja yang ringkas				
5.2.9.1	Mewah					
5.2.9.2	Sederhana					
5.2.9.3	Biasa					
5.2.10	Kerusi	Kerusi yang ringkas				
5.2.10.1	Mewah	Kerusi yang ringkas		Kerusi yang sederhana		
5.2.10.2	Sederhana					
5.2.10.3	Biasa					
5.2.11	Susana	Tidak perlu disediakan				
5.2.11.1	Mewah	Tidak perlu disediakan		Menimbulkan mood yang sesuai dengan konsep		
5.2.11.2	Sederhana					
5.2.11.3	Ringkas					

5.2.12	Bauan	Segar dan nyaman			
5.2.12.1	Segar				
5.2.12.2	Sederhana				
5.2.12.3	Berbau				
5.2.13	Menu Dipamerkan	Tidak perlu disediakan	Menu dipamerkan		
5.2.14	Pencapaian	Tidak perlu disediakan			
5.2.14.1	Mewah				
5.2.14.2	Sederhana				
5.2.14.3	Ringkas				
5.2.15	Pelayan Bar	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan		
5.2.16	Pelayan	Tidak perlu disediakan			
5.2.17	Kaunter Bar	Tidak perlu disediakan	Kaunter bar yang ringkas	Kaunter bar yang sederhana mewah	Kaunter bar yang mewah
5.2.18	Kaedah Pembayaran	Kemudahan bayaran disediakan - Kad kredit, Kad debit, Tunai			
5.2.19	Disinfeksi	Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM			

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

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
5.3.1	Perkhidmatan Tempahan Makanan di Bilik	Tidak perlu disediakan				
5.3.2	Kelengkapan Perkhidmatan Tempahan Makanan di Bilik	Perlu disediakan				
A	Kaedah Makanan Dihantar	Tidak perlu disediakan				
	5.3.2.1A Troli					
	5.3.2.2A Dulang	Tidak perlu disediakan				
	5.3.2.2B Serviette					
B	5.3.2.1B Napkin	Tidak perlu disediakan				
	5.3.2.2B Napkin Kertas					
C	Cutlerias	Tidak perlu disediakan				
	5.3.2.1C Mewah					
	5.3.2.2C Sederhana					
	5.3.2.3C Ringkas					
D	Barangan Kaca (Prggan, Mangkuk)	Tidak perlu disediakan				
	5.3.2.1D Mewah					
	5.3.2.2D Sederhana					
	5.3.2.3D Ringkas					

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

6.1 KEBALIKAN 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	Mengemukakan Gaji Minimum		Gaji minimum memenuhi dasar semasa				
6.1.4	Latihan Untuk Kakitangan		Semua kakitangan perlu diberikan latihan asas		Semua kakitangan perlu diberikan latihan asas dan berturus		
	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		Pengajian pekerja asing mematuhi dasar semasa				
	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. Sekiranya mengambil pelajar asing, perlu mematuhi 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	Pelaksanaan 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 Perubahan		Kemudahan perlindungan perubahan seperti klinik, panel disediakan				
6.1.10	Bonus		Kakitangan diberikan bonus sekurang-kurangnya sekali setahun				
6.1.11	Pengiktirafan		Pihak pengurusan mengambil inisiatif untuk mengiktiraf sumbangan pekerja seperti pekerja contoh, bonus dan lain-lain				
6.1.12	Program Kecedaran/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/lakhtangan yang bersih perlu disediakan		Kafeteria lakhtangan yang bersih/kupun makan perlu disediakan		
6.2.2	Loker Barang/Tempatan Peralinan Pakaian	Loker barang/tempat pcsalinan pakaian yang berasingan bagi lelaki dan perempuan disediakan				
6.2.3	Kawasan Merokok	Ruangn merokok disediakan				
6.2.4	Surau	Boleh berkongsi dengan suau tetamu			Surau berasingan disediakan untuk lakhtangan	
6.2.5	Tempat Letak Kenderaan	Tidak perlu disediakan			Tempat letak kenderaan untuk lakhtangan perlu disediakan	
6.2.6	Dobi Pakaian Seragam	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan		
6.2.7	Kemudahan Penghinaan Kakhtangan	Hotel yang menyediakan asrama/penghinaan/laun penghinaan 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, Agoda, Trivago dan lain-lain				

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 TAMU (GUEST FACILITIES) - 7%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
8.1	Kolam Renang					
	8.1.1 Dewasa					
	8.1.2 Kanak-kanak					
8.2	Bilik Persalinan					
8.3	Pengawal Kolam Renang Berkelayakan					
8.4	Peraturan Kolam Renang					
8.5	Gimnasium					
8.6	Jumlah Gimnasium Yang Berkelayakan/Pekerja					
8.7	Peraturan Gimnasium					
8.8	Spa/Sauna					
8.9	Peraturan Spa/Sauna					
8.10	Kedai Barangan Keperluan					
8.11	Business Centre					
8.12	Peti Pertolongan Cemas (D) semua tempat kemudahan yang disediakan)					

9.0 KESELAMATAN (SECURITY) - 3%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
9.1	CCTV	Pemantauan keselamatan dan CCTV yang mencakupi di kawasan-kawasan umum termasuk kawasan tempat letak kenderaan				
9.2	Pengawal Keselamatan	Pengawal keselamatan yang berkelayakan, berpengalaman serta mencakupi Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakaian seragam				
9.3	Pakaian Seragam	Menyediakan Pasukan Tindakan Kecemasan yang bertauliah				
9.4	Pasukan Tindakan Kecemasan					
9.5	Pintu Kecemasan					
9.6	Alat Pemadam Api					
9.7	Sistem Semburan Air					
9.8	LI BOMBA	Kemudahan dan peralatan BOMBA yang disediakan adalah mencakupi dan berfungsi dengan baik serta mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA				
9.9	Hos BOMBA					
9.10	Pili BOMBA					
9.11	Pintu Rintangan Api					
9.12	Alat Pungasan 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	Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakej seragam									
	10.3.1 Berkomputer	Rekod maklumat tetamu/pelanggan disimpan dalam sistem berkomputer									
	10.3.2 Manual										
10.4	Pembayaran Secara Dalam Talian	Perkhidmatan pembayaran secara dalam talian melalui perbankian 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 KESTIMEWAN HOTEL (SPECIAL FEATURES) - 2%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
11.1	Taman Tema Air	Tambahkan 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	BMK Karaoke					
11.13	Kemudahan Sukan dan Rekreasi					
11.14	Mesra Tetamu Hotel Muslim					
11.15	Kolam Renang Air Panas					
11.16	Pengkijafan Adugerah/Pensijilan yang lain-lain					
11.17	Nyatakan Ciri-ciri Keistimewaan Hotel					

12.0 PEMULIHARAAN ALAM SEKITAR (ENVIRONMENTAL BEST PRACTICES) - 3%

BIL.	KRITERIA	1*	2*	3*	4*	5*
12.1	Water Harvesting	Pelaksanaan rawatan air sisa di hotel Contoh Program/Aktiviti * Air dalam kolam renang digunakan semula untuk sistem semburan air * Air sisa dari dapur, singki bilik mandi dan pancuran/tub dan mesin basuh digunakan semula untuk menyiram pokok				
12.2	Tenaga Yang Boleh Diperbaharui	Tenaga solar atau mana-mana sistem penjimatan tenaga lain				
12.2.1	Solar/Biogas/Hydro/Wind					
12.3	Pengasingan/Kitar Semula/Guna Semula	Kakitangan hotel menggunakan pengasingan sisa, kitar semula dan guna semula Contoh Program/Aktiviti * Tong kitar semula * Sisa makanan dikompuskkan untuk baja				
12.4	Penjimatan Tenaga	Penjimatan tenaga seperti peralatan Jimat tenaga, lampu LED, bayaran elektrik inverter dan lain-lain Contoh Program/Aktiviti * Lift/elevator Jimat tenaga * Lampu LED				
12.5	Pemuliharaan	Terlibat dalam program pemuliharaan seperti penanaman pokok, program kebersihan pantai dan lain-lain				
12.6	Program Kesedaran	Program/aktiviti kesedaran alam sekitar di kalangan dan komuniti sekitar Contoh Program/Aktiviti * Aktiviti gotong-royong * Program bersama pihak sekolah, institusi pengajian tinggi				
12.7	Pengiktirafan	Pengiktirafan peringkat tempatan/antarabangsa kerana penglibatan dalam program pemuliharaan dan pemeliharaan alam sekitar				