

**BUKU PANDUAN KRITERIA PENGREDAN BAGI KATEGORI HOTEL APARTMENT
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR APARTMENT HOTEL)**

BIL.	KRITERIA	MARKAH
1.0	FASAD BANGUNAN HOTEL (HOTEL FAÇADE)	1
2.0	2.1 KEMASAN BILIK PENGINAPAN (HOUSEKEEPING)	20
	2.2 KITCHENETTE	11
3.0	KAUNTER HADAPAN (FRONT OFFICE)	21
4.0	DAPUR (KITCHEN)	8
5.0	PERKHIDMATAN MAKAN DAN MINUM (FOOD & BEVERAGES SERVICES)	7
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)	5
	7.1 PEMANTAUAN ADUAN PELANGGAN (MONITORING CUSTOMER COMPLAINTS)	2
	7.2 MEMBALAS ADUAN PELANGGAN (RESPOND TO CUSTOMER COMPLAINTS)	2
	7.3 NOTA PENGHARGAAN (APPRECIATION NOTES)	1
8.0	KEMUDAHAN PELANGGAN (GUEST FACILITIES)	10
9.0	KESELAMATAN (SECURITY)	3
10.0	ICT	2
11.0	KEISTIMEWAAN HOTEL (SPECIAL HOTEL FEATURES)	2
MARKAH KESELURUHAN (TOTAL MARKS)		100

1.0 FASAD BANGUNAN HOTEL (HOTEL FAÇADE) - 1%

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

2.1 KEMASAN BILIK PENGINAPAN (HOUSEKEEPING) - 20%

BIL.	KRITERIA	3 *	4 *	5 *
2.1	Saiz Bilik (Room Size)			
	2.1.1 >80% memenuhi saiz minimum			
	1.1.2 50% - 79% memenuhi saiz minimum	18 sqm	28 sqm	36 sqm
	1.1.3 <50% memenuhi saiz minimum			
2.2	Jenis Unit (Types of unit)			
	2.2.1 1 Bedroom	Sekurang-kurangnya 3 jenis bilik penginapan	Sekurang-kurangnya 4 jenis bilik penginapan	
	2.2.2 2 Bedroom			
	2.2.3 3 Bedroom			
	2.2.4 More than 3 Bedroom			
2.3	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 sling bilik penginapan/di tempat terbuka (mudah dilihat)
2.5	Lokasi Tanda Arah Kiblat			
	2.5.1	Siling		
	2.5.2	Selain Siling		
2.6	Jenis Perabot			
	2.6.1	Mewah		
	2.6.2	Sederhana		
	2.6.3	Biasa		
	2.6.4	Tiada		
2.7	Linen Katil yang Bersih			Jenis perabot yang sederhana dan diselenggara dengan baik
	2.7.1	Mewah		
	2.7.2	Sederhana		
	2.7.3	Biasa		
2.8	Selimut/Alas			Linen katil yang bersih dan sederhana disediakan (linen thread count - 301 - 399)
	2.8.1	Mewah		
	2.8.2	Sederhana		
	2.8.3	Biasa		
2.9	Bantal			Selimut/Alas yang bersih dan sederhana disediakan. Diganti atas permintaan bagi tetamu yang sama
	2.9.1	Mewah		
	2.9.2	Sederhana		
	2.9.3	Biasa		
Bantal yang bersih dan sederhana disediakan				Linen katil yang bersih dan mewah disediakan (linen thread count - 400 - 499)
Bantal yang bersih dan mewah disediakan				
Bantal yang bersih dan sangat mewah disediakan				
Bantal yang bersih dan sangat mewah disediakan				

2.10	Tilam			
	2.10.1	Mewah	Tilam yang bersih dan sederhana disediakan	Tilam yang bersih dan sangat mewah disediakan
	2.10.2	Sederhana		
	2.10.3	Biasa		
2.11	Pelindung Tilam		Pelindung tilam yang bersih disediakan	
2.12	Tilam Tambahan Atas Permintaan		Tilam tambahan perlu disediakan atas permintaan	
2.13	Menu Pilihan Bantal		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
2.14	Langsir/Bidai/Langsir Panel			
	2.14.1	Mewah	Langsir/Bidai/ Langsir Panel yang sederhana	Langsir/Bidai/ Langsir Panel yang sangat mewah
	2.14.2	Sederhana		
	2.14.3	Biasa		
2.15	Meja Sisi		Meja sisi yang mewah	Meja sisi yang sangat mewah
2.16	Meja Tulis dan Peralatan Menulis		Perlu disediakan	
2.17	Meja Solek			
	2.17.1	Mewah	Meja solek yang sederhana disediakan	Meja solek yang sangat mewah disediakan
	2.17.2	Sederhana		
	2.17.3	Biasa		
2.18	Pencahayaan Lampu			
	2.18.1	Mewah/Terang	Pencahayaan lampu yang sederhana dan terang	Pencahayaan lampu yang sangat mewah dan sangat 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	Almari pakaian yang sederhana disediakan	Almari pakaian yang sangat mewah disediakan
	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		Perlu disediakan	

2.24	Seterika dan Papan Seterika			
	2.24.1	Di Bilik	Seterika dan papan seterika diletakkan di tempat awam atau di bilik atas permintaan	Seterika dan papan seterika perlu disediakan di dalam bilik
	2.24.2	Di Tempat Awam/Atas Permintaan		
2.25	Beg Dobi			Perlu disediakan
2.26	Kelengkapan Mandian			Perlu disediakan
	2.26.1	Sabun Mandi	Perlu disediakan	Perlu disediakan
	2.26.2	Syampu		
	2.26.3	Berus Gigi & Ubat Gigi		
	2.26.4	Losyen Badan	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
	2.26.5	Pencukur	Perlu disediakan	Perlu disediakan
	2.26.6	Kit Alatan Jahitan		
	2.26.7	Topi Mandi		
	2.26.8	Beg Sanitari	Perlu disediakan	Perlu disediakan
	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	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
	2.26.15	Sink Cuci Tangan		
2.27	Pancuran			Perlu disediakan
	2.27.1	Pancuran & Tab Mandi	Pancuran sahaja	Pancuran dan tab mandi
	2.27.2	Pancuran		
2.28	Air Panas & Sejuk			Perlu disediakan
2.29	Bidet			Perlu disediakan
	2.29.1	Automatik	Perlu disediakan	Bidet automatik disediakan
	2.29.2	Bidet/Hos		
	2.29.3	Gayung		
	2.29.4	Tisu Tandas Sahaja		

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	Perlu disediakan	
2.36	Jubah Mandi			
2.37	Payung			
2.38	Lampu Suluh			
2.39	Katil Bayi	Disediakan atas permintaan	Disediakan di kaunter resepsi	
2.40	Penghalau Serangga			
2.45	Peti Keselamatan			
2.46	Direktori Perkhidmatan/Informasi Bilik	Maklumat berkaitan perkhidmatan dan kemudahan hotel dipamerkan di dalam folder ataupun secara digital		Perlu disediakan
2.47	Menu Perkhidmatan Tempahan Makanan Di Bilik	Perlu disediakan		
2.48	Panduan Telefon	Perlu disediakan		
2.49	Televisyen dan Alat Kawalan Jauh	Televisyen pintar/peralatan berteknologi terkini 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 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		
2.55	Kunci Bilik	Kad/Teknologi lain		
	2.55.1 Kad/Teknologi Lain			
	2.55.2 Kunci			

2.56	Laluan & Bilik Penginapan			
	2.56.1	Bersih dan Wangi		
	2.56.2	Sederhana		
	2.56.3	Kotor dan Berbau Hapak		
2.58	Dekorasi Tempatan (Karya Seni, Lukisan, Arca, Anyaman)			Laluan & bilik penginapan yang bersih, selesa, pencahayaan yang baik dan berbau segar
	2.58.1	Mewah		
	2.58.2	Sederhana		
	2.58.3	Biasa		
2.59	Kemasan Lantai (Karpét/Kayu/Vinyl/Tiles/Simen)			Hiasan tempatan yang sewajarnya
	2.59.1	Mewah		
	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
2.64	Perkhidmatan Wake Up Call			Disediakan atas permintaan

2.2 KITCHENNETE - 11%

BIL.	KRITERIA		3*	4*	5*
2.2.1	Ruang Dapur		Ruang Dapur biasa untuk memberikan ruang kerja yang cukup untuk tetamu.	Ruang Dapur yang mewah dan luas serta dilengkapi dengan peralatan dapur.	
	2.2.1.1	Mewah			
	2.2.1.2	Sederhana			
	2.2.1.3	Biasa			

2.2.2	Ruang Makan		Ruang Makan yang biasa dan terhubung dengan ruang tamu.	Ruang Makan yang luas dan mewah serta terpisah dari ruang tamu.
	2.2.2.1	Mewah		
	2.2.2.2 Sederhana			
	2.2.2.3 Biasa			
2.2.3	Dapur Gas			
	2.2.3.1	Dapur Elektrik	Perlu Disediakan sekurang-kurangnya Dapur Gas	Perlu Disediakan
	2.2.3.2 Dapur Gas			
	2.2.3.3	Lain - Lain		
2.2.4	Peti Sejuk / Peti Sejuk Beku		Perlu Disediakan	
2.2.5	Penyedut Asap Dapur		Perlu Disediakan	
2.2.6	Pembakar Roti		Perlu Disediakan	
2.2.7	Blender			
2.2.8	Barangan Kaca		Perlu Disediakan	
	2.2.8.1	Mewah	Perlu Disediakan	
	2.2.8.2	Sederhana		
	2.2.8.3	Biasa		
2.2.9	Chinaware		Perlu Disediakan	
	2.2.9.1	Mewah	Perlu Disediakan	
	2.2.9.2	Sederhana		
	2.2.9.3	Biasa		

2.2.10	Peruk & Kuai / Peralatan Dapur			Perlu Disediakan
	2.2.10.1	Mewah		
	2.2.10.2	Sederhana		
	2.2.10.3	Biasa		
2.2.11	Peralatan Makanan			Perlu Disediakan
	2.2.11.1	Mewah		
	2.2.11.2	Sederhana		
	2.2.11.3	Biasa		
2.2.12	Tisu Dapur / Tuala / Glove			Perlu Disediakan
2.2.13	Alat Pemadam Api			Perlu Disediakan
2.2.14	Peralatan Mencuci Pinggan			Perlu Disediakan
2.2.15	Peruk Nasi			Perlu Disediakan
2.2.16	Microwave			Tidak perlu disediakan
2.2.17	Oven			Tidak perlu disediakan
2.2.18	Mesin Basuh			Perlu Disediakan
2.2.19	Pengering Pakaian			Tidak perlu disediakan
2.2.20	Coffee Machine			Tidak perlu disediakan
2.2.21	Cerek Elektrik			Perlu Disediakan
2.2.22	Air Minuman			Perlu Disediakan di setiap unit

3.0 KAUNTER HADAPAN (FRONT OFFICE) - 21%

BIL.	KRITERIA	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	Perkhidmatan kaunter penyambut tetamu beroperasi 24 jam		
	3.7.1 24 Jam			
	3.7.2 12 Jam			
3.8	Kebolehan Bahasa	Fasih lebih 3 Bahasa i.e: BM, BI, Mandarin		
	3.8.1 >3 Bahasa			
	3.8.2 2 Bahasa			
3.9	Perkhidmatan Porter Untuk Pengendalian Bagasi	Perlu disediakan		
3.10	Tempat Simpanan Bagasi	Bilik khas untuk penyimpanan bagasi disediakan		
3.11	Tempat Duduk Menunggu	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 berasingan untuk lelaki dan perempuan dan tandas OKU disediakan di kawasan umum		

3.14	Dekorasi, Suasana dan Dekorasi Tempatan			
	3.14.1	Mewah	Dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sederhana	Dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang mewah
	3.14.2	Sederhana		
	3.14.3	Biasa		
3.15	Jenis Perabot		Jenis perabot yang sederhana dan diselenggara dengan baik	Jenis perabot yang mewah dan diselenggara dengan baik
	3.15.1	Mewah		
	3.15.2	Sederhana		
	3.15.3	Biasa		
3.16	Proses Daftar Masuk		Proses daftar masuk mengikut piagam pelanggan hotel	Perlu disediakan
	3.16.1	<15 Minit		
	3.16.2	16 - 30 Minit		
	3.16.3	30 - 45 Minit		
	3.16.4	>45 Minit		
3.17	Daftar Masuk Berkumpulan (Kaunter Khas)			
3.18	Proses Daftar Keluar		Proses daftar masuk mengikut piagam pelanggan hotel	Kemudahan bayaran disediakan - Kad kredit, Kad debit, Tunai
	3.18.1	<15 Minit		
	3.18.2	16 - 30 Minit		
	3.18.3	30 - 45 Minit		
	3.18.4	>45 Minit		
3.19	Proses Bayaran			
3.20	Waktu Daftar Masuk dan Daftar Keluar			
3.21	Jadual Sistem Kerja			
3.22	Peti Pertolongan Cemas / AED		Peti pertolongan cemas yang lengkap. Pemeriksaan berkala dilakukan bagi memastikan tiada ubatan yang tamat tempoh.	Perlu disediakan
3.23	Pegawai Khidmat Pelanggan			
3.24	Muzik Dalamana		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan

3.25	Perkhidmatan Tempat Letak Kendaraan		Perlu disediakan
3.26	Surat Khabar Harian		Perlu disediakan
3.27	Bilangan lif mencukupi		Perlu disediakan
3.28	Kemewahan lif		
	3.28.1 Mewah	Lif dalam keadaan baik dan berfungsi	Keadaan lif yang mewah
	3.28.2 Berfungsi		
	3.28.3 Biasa		
3.29	Disinfeksi	Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM	

4.0 DAPUR (KITCHEN) - 8%

BIL.	KRITERIA	3 *	4 *	5 *
4.1	Dapur Berasingan Untuk Halal & Tidak Halal		Perlu disediakan	
4.2	Bilik Penyimpanan: Stor Bahan Mentah Makanan		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 ialah mencukupi dan berfungsi dengan baik serta mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA	
4.4	Chiller dan Freezer		Chiller dan freezer yang berasingan dan mengikut suhu yang ditetapkan	
4.5	Mesin Pencuci Pinggan		Perlu disediakan	
4.6	Peralatan Memasak		Perlu disediakan	
4.7	Kutleri		Perlu disediakan	
4.8	Chef		Disediakan chef yang berkelayakan dan berpengalaman	
4.9	Pakaian Seragam		Perlu disediakan	
4.10	Kekemasan Pakaian Seragam, Keterampilan & Kebersihan Kakitangan		Kakitangan berpakaian kemas, rambut kemas, solekan yang bersesuaian, kuku bersih, tiada bau badan dan lain-lain	
4.11	Perangkap Minyak		Perlu disediakan	
4.12	Pengudaraan		Pengudaraan yang segar	
4.13	Steward		Perlu disediakan	
4.14	Rutin Pembuangan Sampah		Perlu disediakan	
4.15	Sijil Halal		Digalakkan mendapatkan Sijil Halal dari JAKIM	
4.16	Sijil Kesihatan		Pengendali makanan wajib mempunyai sijil kesihatan	
4.17	Kawalan Serangga/Perangkap Serangga		Perlu dijalankan secara berkala/disediakan	
4.18	Kitar Semula		Digalakkan mengamalkan kitar semula	

4.19	Jadual Mengemas Dapur		Perlu disediakan
4.20	Kemasan Lantai Dapur yang Berseesuaian		Lantai dapur mempunyai ciri-ciri keselamatan
4.21	Tong Sampah		Perlu menyediakan tong sampah yang mencukupi
4.22	Paip		Perlu disediakan sekiranya mempunyai dapur
4.23	Mesin Ais		Perlu disediakan
4.24	Bluk Pembuangan Sampah Berhawa Dingin		Perlu disediakan
4.25	Kawasan Penghantaran/Pemunggalan Barang		Perlu disediakan
4.26	Hud Dapur		Perlu disediakan
4.27	Peti Pertolongan Cemas		Peti pertolongan cemas yang lengkap. Pemeriksaan berkala dilakukan bagi memastikan tiada ubatan yang tamat tempoh.
4.28	Tandas		Perlu disediakan
4.29	Disinfeksi		Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM

5.0 MAKANAN DAN MINUMAN (FOOD AND BEVERAGES) - 7%

BIL.	KRITERIA	3 *	4 *	5 *
5.1	Sapaan Tetamu Malaysia	Kakitangan membuat sapaan kepada tetamu mengikut cara Malaysia		
5.2	Pakaian Seragam	Menyediakan sekurang-kurangnya 2 set pakaian seragam (t-shirt, smart casual, formal uniform)		
5.3	Tanda Nama	Perlu disediakan		
5.4	Kekemasan Pakaian Seragam, Keterampilan & Kebersihan Kakitangan	Kakitangan berpakaian kemas, rambut kemas, solekan yang berseesuaian, kuku bersih, tiada bau badan dan lain-lain		
5.5	Kebersihan	Sentiasa bersih dan kemas		
5.6	Kelulusan	Ruang yang selesa	Ruang yang sangat selesa/luas	
	5.6.1 Selesa			
	5.6.2 Sederhana			
	5.6.3 Kecil			
5.7	Susun Atur, Dekorasi, Suasana dan Dekorasi Tempatan	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
	5.7.1 Mewah			
	5.7.2 Sederhana			
	5.7.3 Biasa			

5.8	F&B Linen		
A	Napkin/Tisu		
	5.8.1A	Mewah	
	5.8.2A	Sederhana	Napkin/tisu yang sederhana
	5.8.3A	Biasa	Napkin/tisu yang mewah
B	Pelapik Pinggan/Cawan		
	5.1.7.1B	Mewah	
	5.1.7.2B	Sederhana	Pelapik pinggan/cawan yang sederhana
	5.1.7.3B	Biasa	Pelapik pinggan/cawan yang mewah
5.1.8	Barangan F&B		
A	Barangan Kaca (Pinggan, Mangkuk)		
	5.1.8.1A	Mewah	Barangan kaca (pinggan, mangkuk) yang sederhana
	5.1.8.2A	Sederhana	
	5.1.8.3A	Biasa	Barangan kaca (pinggan, mangkuk) yang mewah
B	Peralatan Makanan		
	5.1.8.1B	Mewah	Peralatan makanan yang sederhana
	5.1.8.2B	Sederhana	
	5.1.8.3B	Biasa	Peralatan makanan yang mewah
C	Bekas Garam & Lada Hitam		
	5.1.8.1C	Mewah	Bekas garam dan lada hitam yang sederhana
	5.1.8.2C	Sederhana	
	5.1.8.3C	Biasa	Bekas garam dan lada hitam yang mewah
D	Gelas Minuman		
	5.1.8.1D	Mewah	Gelas minuman yang sederhana
	5.1.8.2D	Sederhana	
	5.1.8.3D	Biasa	Gelas minuman yang mewah
E	Susun Atur Meja Makan/Meja		
	5.1.8.1E	Mewah	Susun atur meja makan/meja yang sederhana
	5.1.8.2E	Sederhana	
	5.1.8.3E	Biasa	Susun atur meja makan/meja yang mewah

F	Kerusi		Kerusi yang sederhana	Kerusi yang mewah
	5.1.8.1F	Mewah		
	5.1.8.2F	Sederhana		
	5.1.8.3F	Biasa		
5.1.9	Kerusi Bayi		Perlu disediakan	
5.1.10	Penyediaan Sarapan Pagi		Perlu disediakan	
5.1.11	Kepelbagaian Menu Sarapan Pagi		Kurang dari 10 menu	Kurang dari 10-20 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		Menu dipamerkan	Buku menu disediakan
5.1.13	Menu Ala Carte		Perlu disediakan	
5.1.14	Hidangan Makan Malam		Perlu disediakan	
5.1.15	Hidangan Makan Tengah Hari		Perlu disediakan	
5.1.16	Hidangan Buffet Untuk Acara Istimewa		Perlu disediakan	
5.1.17	Ketua Pelayan		Perlu disediakan	
5.1.18	Pelayan Separuh Masa (Lelaki/Perempuan)		Pelayan separuh masa perlu mematuhi syarat atau dasar semasa	
	5.1.18.1	Warganegara		
	5.1.18.2	Bukan Warganegara		
5.1.19	Kaedah Pembayaran		Kemudahan bayaran disediakan - Kad kredit, Kad debit, Tunai	
5.1.20	Kaunter/Juruwang		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		Waktu operasi perlu dipamerkan	
5.1.24	Muzik Lembut		Perlu disediakan	
5.1.25	Disinfeksi		Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM	

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

6.1 KEBALIKAN KAKITANGAN (STAFF WELFARE) - 6%

BIL.	KRITERIA	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 : 0.38	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 dan berterusan		
6.1.4.1	Kakitangan Baru	Semua kakitangan perlu diberikan latihan asas	Semua kakitangan perlu diberikan latihan asas dan berterusan	
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 memenuhi 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)			
6.1.7	Pelajar Latihan Industri	Hotel digalakkan mengambil pelajar tempatan. Sekiranya mengambil pelajar asing, perlu mematuhi dasar semasa		
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 Perubatan		Kemudahan perlindungan perubatan seperti klinik panel disediakan
6.1.10	Bonus		
6.1.11	Pengiktirafan		
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		3 *	4 *	5 *
6.2.1	Pantri/Kantin/Kafeteria		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			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	3*	4*	5*
6.3.1	Tanggungjawab Sosial Korporat	Nyatakan program yang dijalankan di peringkat komuniti sekitarnya ada		

7.0 ADUAN (COMPLAINTS) - 5%

7.1 MEDIUM ADUAN (COMPLAINTS MEDIUM) - 2%

BIL.	KRITERIA	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) - 2%

BIL.	KRITERIA	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	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) - 10%

BIL.	KRITERIA		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>tuata</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	Bilik Keraian		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	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	Kesedaran Kaktangan			
9.13	Alat Pengesan Asap			

10.0 ICT (SECURITY) - 2%

BIL.	KRITERIA	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 dalam sistem berkomputer		
	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	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			