

**BUKU PANDUAN KRITERIA PENGREDAN BAGI KATEGORI HOTEL TANAH TINGGI/HUTAN
(GUIDEBOOK OF STAR RATING CRITERIA FOR HILL/FOREST HOTEL)**

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 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	KEISTIMEWAAN HOTEL (SPECIAL HOTEL FEATURES)	2
12.0	PENULIHARAAN 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 Façade)	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)	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	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)	Saiz minimum bilik penginapan					
	2.1.1	>80% memenuhi saiz minimum					
	1.1.2	50% - 79% memenuhi saiz minimum	10.5 sqm	15 sqm	18 sqm	28 sqm	36 sqm
	1.1.3	<50% memenuhi saiz minimum					
2.2	Jenis Bilik (Types of Room)						
	2.2.1	Standard	Sekurang-kurangnya 1 jenis bilik penginapan	Sekurang-kurangnya 2 jenis bilik penginapan	Sekurang-kurangnya 3 jenis bilik penginapan	Sekurang-kurangnya 4 jenis bilik penginapan	
	2.2.2	Superior					
	2.2.3	Deluxe					
	2.2.4	Suites					
	2.2.5	Bilik OKU	Sekiranya 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 ORKID				
2.3	Bilik Suite	Tidak perlu disediakan					
	2.3.1	Mewah				Perlu disediakan	
	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 diletakkan di siling bilik penginapan/di tempat terbuka (mudah dilihat).					

2.5	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
	2.5.1	Mewah				
	2.5.2	Sederhana				
	2.5.3	Biasa				
	2.5.4	Tiada				
	2.6		Linen katil yang bersih dan ringkas disediakan	Linen katil yang bersih dan mewah disediakan	Linen katil yang bersih dan mewah disediakan	Linen katil yang bersih dan sangat mewah disediakan
Linen Katil yang Bersih						
2.6.1	Mewah					
2.6.2	Sederhana					
	2.6.3	Biasa				
2.7	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
	2.7.1	Mewah				
	2.7.2	Sederhana				
	2.7.3	Biasa				
2.8	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
	2.8.1	Mewah				
	2.8.2	Sederhana				
	2.8.3	Biasa				
2.9	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
	2.9.1	Mewah				
	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		Perlu disediakan	
2.13	Langsir/Bidai/Langsir Panel	Langsir/Bidai/Langsir Panel yang ringkas		Langsir/Bidai/Langsir Panel yang sederhana	Langsir/Bidai/Langsir Panel yang sangat mewah
		2.13.1	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 Solek	Meja solek yang ringkas disediakan		Meja solek yang sederhana disediakan	Meja solek yang mewah disediakan
		2.16.1	Mewah		
		2.16.2	Sederhana		
2.16.3	Biasa				
2.17	Pencahayaannya Lampu	Pencahayaannya lampu yang ringkas dan terang		Pencahayaannya lampu yang sederhana dan terang	Pencahayaannya lampu yang mewah dan terang
		2.17.1	Mewah/Terang		
		2.17.2	Sederhana		
2.17.3	Biasa/Malap				
2.18	Suis Kawalan Dua Hala	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan	
2.19	Almari Pakaian	Almari pakaian yang ringkas disediakan		Almari pakaian yang sederhana disediakan	Almari pakaian yang mewah disediakan
		2.19.1	Mewah		
		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	Seterika dan papan seterika diletakkan di tempat awam atau di bilik atas permintaan		Seterika dan papan seterika perlu disediakan di dalam bilik	
		2.23.1	Di Bilik		
		2.23.2	Di Tempat Awam/Atas Permintaan		
2.23.3	Tiada				
2.24	Beg Dobi	Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan	

2.25	Kelengkapan Mandian			
	2.25.1	Sabun Mandi	Perlu disediakan	
	2.25.2	Syampu	Perlu disediakan	
	2.25.3	Berus Gigi & Ubat Gigi	Perlu disediakan	
	2.25.4	Losyen Badan	Perlu disediakan	
	2.25.5	Pencukur	Perlu disediakan	
	2.25.6	Kit Alatan Jahitan	Perlu disediakan	
	2.25.7	Topi Mandi	Perlu disediakan	
	2.25.8	Beg Sanitari	Perlu disediakan	
	2.25.9	Gelas	Perlu disediakan	
	2.25.10	Penimbang Berat	Perlu disediakan	
	2.25.11	Putik Kapas	Perlu disediakan	
	2.25.12	Pengering Rambut	Perlu disediakan	
	2.25.13	Cermin Serbaguna Boleh Laras	Perlu disediakan	
	2.25.14	Selipar	Perlu disediakan	
	2.25.15	Sink Cuci Tangan	Perlu disediakan	
2.26	Pancuran		Perlu disediakan	
	2.26.1	Pancuran & Tab Mandi	Pancuran sahaja Pancuran dan tab mandi	
	2.26.2	Pancuran	Pancuran sahaja	
2.27	Air Panas & Sejuk		Perlu disediakan	
2.28	Bidet		Perlu disediakan	
	2.28.1	Automatik	Bidet automatik disediakan	
	2.28.2	Bidet/Hos	Perlu disediakan	
	2.28.3	Gayung	Perlu disediakan	
	2.28.4	Tisu Tandas Sahaja	Perlu disediakan	
2.29	Kertas Tisu		Perlu disediakan	
2.30	Tuala Mandi		Perlu disediakan	
2.31	Tuala Tangan		Perlu disediakan	
2.32	Tuala Muka		Perlu disediakan	
2.33	Tikar Bilik Mandi		Perlu disediakan	
2.34	Telefon Dalam Bilik Air		Perlu disediakan	
2.35	Jubah Mandi		Perlu disediakan	
2.36	Payung		Perlu disediakan	
2.37	Lampu Suluh		Perlu disediakan	

2.38	Katil Bayi					Disediakan atas permintaan
2.39	Penghalau Serangga					
2.40	Peti Sejuk				Tidak perlu disediakan	
2.41	Kelengkapan Kopi dan Teh					Perlu disediakan
2.42	Cerek Elektrik				Disediakan atas permintaan	
2.43	Air Minuman					
	2.43.1	Air Minuman/Air yang Ditapis (extra point) dan Gelas Disediakan			Dispenser air disediakan di tempat awam	Air minuman/Air yang ditapis dan gelas disediakan di dalam bilik penginapan
	2.43.2	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					
	2.48.1	Televisyen Pintar			Televisyen disediakan di dalam bilik penginapan	Televisyen pintar/peralatan berteknologi terkini disediakan di dalam bilik penginapan
	2.48.2	Televisyen Skrin Rata				
2.49	Panduan Televisyen dan Saluran Televisyen (Wajib RTM TV1, TV2 dan TV3)				Perlu disediakan dan mengikut turutan siaran	Perlu disediakan saluran tempatan dan saluran antarabangsa/siaran langgan (Astro, Netlix, 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				
						Laluan & bilik penginapan yang bersih, selesa, pencahayaan yang baik dan berbau segar

2.56	Penebat Bunyi (Pemerhatian)	Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan	
2.57	Dekorasi Tempatan (Karya Seni, Lukisan, Arca, Anyaman)	Hiasan tempatan yang sewajarnya		
	2.57.1 Mewah			
	2.57.2 Sederhana			
2.58	2.57.3 Biasa			
2.58	Kemasan Lantai (Karpit/Kayu/Viny/Tiles/Simen)	Kemasan lantai yang ringkas dan bersesuaian		
	2.58.1 Mewah			
	2.58.2 Sederhana			
	2.58.3 Biasa	Kemasan lantai yang sederhana dan bersesuaian		
2.59	Alat Pengesan Asap	Kemasan lantai yang mewah dan bersesuaian		
2.60	Sistem Semburan Air	Kemasan lantai yang sangat mewah dan bersesuaian		
2.61	Disinfeksi	Alat pengesan asap yang mencukupi dan berfungsi dengan baik disediakan mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA		
2.62	Kawalan Serangga/Makhluk Perosak	Sistem semburan air yang mencukupi dan berfungsi dengan baik disediakan mengikut spesifikasi dan keperluan BOMBA		
2.63	Perkhidmatan Wake Up Call	Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM	Perlu dilakukan secara berkala	Pembersihan secara berkala mengikut Garis Panduan PBT dan KKM
		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					
	3.6.1	3 Deringan				
	3.6.2	4 - 6 Deringan				
		Kemudahan capaian 24 jam kepada panggilan luar dan dalam				

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			Ruangan 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 bertampanan 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	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 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 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	Proses daftar masuk mengikut piagam pelanggan hotel	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								
	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							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 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	

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 penggedan 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		Tidak perlu disediakan	
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 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	Paip		Perlu disediakan sekiranya mempunyai paip	
4.27	Mesin Ais		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/Pemungghahan 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
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	Keluasan	Ruang yang bersesuaian				
	5.1.5.1	Selesa		Ruang yang selesa		
	5.1.5.2	Sederhana		Ruang yang sangat selesa/luas		
	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		
	5.1.6.2	Sederhana		Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang mewah		
	5.1.6.3	Biasa		Susun atur, dekorasi, suasana dan dekorasi tempatan yang sangat mewah		
5.1.7	F&B Linen					
A	Napkin/Tisu	Napkin/tisu yang ringkas				
	5.1.7.1A	Mewah		Napkin/tisu yang sederhana		
	5.1.7.2A	Sederhana		Napkin/tisu yang mewah		
	5.1.7.3A	Biasa				
B	Pelapik Pinggan/Cawan	Pelapik pinggan/cawan yang ringkas				
	5.1.7.1B	Mewah		Pelapik pinggan/cawan yang sederhana		
	5.1.7.2B	Sederhana		Pelapik pinggan/cawan yang mewah		
	5.1.7.3B	Biasa				

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	Biasa			
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	Biasa			
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	Biasa			
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	Biasa			
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	Biasa			
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	Biasa			
5.1.9	Kerusi Bayi		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan
5.1.10	Penyediaan Sarapan Pagi		Tidak perlu disediakan		Perlu disediakan
5.1.11	Kepelbagaian Menu Sarapan Pagi		Tidak perlu disediakan	Kurang dari 10 menu	Kurang dari 10-20 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 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)	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	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 Lembut	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		Ruang yang selesa	Ruang yang sangat selesa/luas	
	5.2.5.1	Selesa				
	5.2.5.2	Sederhana				
	5.2.5.3	Kecil				

5.2.6	Susun Atur, Dekorasi, Suasana dan Dekorasi Tempat			
	5.2.6.1	Mewah		
	5.2.6.2	Sederhana		
	5.2.6.3	Biasa	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
5.2.7	Risalah Promosi		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.2.8	Makanan Ringan/Kudapan		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.2.9	Susun Atur Meja			
	5.2.9.1	Mewah		
	5.2.9.2	Sederhana	Susun atur meja yang ringkas	Susun atur meja yang sederhana
	5.2.9.3	Biasa		Susun atur meja yang mewah
5.2.10	Kerusi			
	5.2.10.1	Mewah		
	5.2.10.2	Sederhana	Kerusi yang ringkas	Kerusi yang sederhana
	5.2.10.3	Biasa		Kerusi yang mewah
5.2.11	Suasana			
	5.2.11.1	Mewah		
	5.2.11.2	Sederhana	Tidak perlu disediakan	Menimbulkan mood yang sesuai dengan konsep
	5.2.11.3	Ringkas		
5.2.12	Bauan			
	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	Pencahayaan			
	5.2.14.1	Mewah		
	5.2.14.2	Sederhana	Tidak perlu disediakan	Pencahayaan minima yang bersesuaian dengan konsep yang dipamerkan
	5.2.14.3	Ringkas		Pencahayaan yang bersesuaian dengan konsep yang dipamerkan
5.2.15	Pelayan Bar		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan
5.2.16	Pelayan		Tidak perlu disediakan	Perlu disediakan