

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 7799:2017

Xuất bản lần 2

NHÀ NGHỈ DU LỊCH

Guest House/Hostel

HÀ NỘI - 2017

Lời nói đầu

TCVN 7799:2017 thay thế TCVN 7799:2009.

TCVN 7799:2017 do Tổng cục Du lịch biên soạn, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Nhà nghỉ du lịch

Guest house/hostel

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này qui định các yêu cầu đối với nhà nghỉ du lịch.

Tiêu chuẩn này không áp dụng cho các loại cơ sở lưu trú du lịch khác.

2 Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa sau:

2.1

Nhà nghỉ du lịch (guest house/hostel)

Cơ sở lưu trú có trang thiết bị, tiện nghi cần thiết phục vụ khách du lịch.

2.2

Giường tầng (bunk bed)

Giường ngủ có từ hai tầng trở lên.

3 Yêu cầu

3.1 Vị trí, thiết kế kiến trúc

- Vị trí dễ tiếp cận^(*).

^(*)Tiêu chí khuyến khích áp dụng

TCVN 7799: 2017

- Thiết kế, kiến trúc phù hợp với cảnh quan môi trường^(*).
- Thiết kế, trang trí hợp lý^(*).
- Thiết kế, bài trí, trang trí tạo thuận lợi cho người khuyết tật tiếp cận sử dụng^(*).
- Ánh sáng và chiếu sáng đảm bảo thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành.
- Thông thoáng.
- Có nơi để xe cho khách trong hoặc ngoài khuôn viên nhà nghỉ^(*).
- Có cây xanh đặt ở những nơi công cộng^(*).
- Có khu vực để đón tiếp khách.
- Có phòng vệ sinh tại khu vực đón tiếp khách^(*).
- Bố trí khu vực phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hoặc khu vực để khách tự phục vụ^(*).
- Khu tắm và vệ sinh (đối với trường hợp ở ngoài buồng ngủ): Số lượng tối thiểu 10 khách có 01 khu tắm và vệ sinh.

CHÚ THÍCH: Khu vực rửa tay, phòng vệ sinh, phòng tắm có thể chung trong 01 phòng hoặc riêng từng khu vực.

- Có khu vực sinh hoạt chung dành cho khách tham gia hoạt động chung như đọc sách, nghe nhạc, xem phim, uống nước...^(*).

3.2 Trang thiết bị, tiện nghi

3.2.1 Yêu cầu chung

- Bài trí hợp lý.
- Đảm bảo an toàn.
- Thiết bị hoạt động đúng tính năng.

3.2.2 Khu vực đón tiếp

- Có bàn/quầy lễ tân.
- Có điện thoại.
- Có bàn ghế tiếp khách.
- Tủ giữ đồ cho khách^(*).
- Tủ thuốc sơ cứu có các vật dụng sơ cứu cơ bản và thuốc thông dụng còn hạn sử dụng.
- Có phương tiện quản lý thông tin khách.
- Nội quy của nhà nghỉ tại vị trí dễ thấy.

^(*)Tiêu chí khuyến khích áp dụng

- Niêm yết dịch vụ và giá dịch vụ.

3.2.3 Phòng vệ sinh khu vực đón tiếp

CHÚ THÍCH: Phòng vệ sinh khu vực đón tiếp có hoặc không có tùy điều kiện của nhà nghỉ du lịch. Đối với các nhà nghỉ du lịch có bố trí phòng vệ sinh khu vực đón tiếp, phải:

- Cửa phòng vệ sinh cho mỗi khách có chốt an toàn bên trong.
- Móc treo túi hoặc chỗ để túi.
- Đèn điện.
- Bồn cầu.
- Giấy vệ sinh.
- Hộp hoặc móc treo giấy vệ sinh.
- Chậu rửa mặt.
- Gương soi^(*).
- Xà phòng.
- Thùng rác có nắp.

CHÚ THÍCH: khuyến khích có các loại thùng để phân loại rác.

3.2.4 Buồng ngủ

- Kích thước giường đơn 0,9 m x 1,9 m.
- Kích thước giường đôi 1,5 m x 1,9 m.
- Kích thước giường tầng: 0,9 m x 1,9 m.
- Khoảng cách thông thủy giữa mép trên đệm và trần mỗi tầng của giường tầng: 0,75 m.
- Đệm có ga bọc, chất lượng tốt.
- Chăn có vỏ bọc.
- Gối có vỏ bọc.
- Ổ cắm điện tại mỗi giường^(*).
- Đèn đầu giường cho mỗi khách^(*).
- Rèm che mỗi giường tầng^(*).
- Lưới chống muỗi hoặc màn ở mỗi giường đối với nơi có côn trùng có thể gây hại cho khách.

^(*)Tiêu chí khuyến khích áp dụng

TCVN 7799: 2017

- Chỗ treo/để quần áo.
- Móc/thanh treo tại mỗi giường (đối với giường tầng).
- Đèn điện.
- Ổ cắm điện.
- Ti-vi^(*).
- Tủ lạnh^(*).
- Điều hòa không khí^(*).
- Quạt điện (trừ nơi có khí hậu ôn đới hoặc đã có điều hòa).
- Dép đi trong phòng^(*).
- Giá để hành lý^(*).
- Bình nước uống^(*).
- Cốc uống nước cho khách^(*).
- Rèm cửa sổ.
- Sọt đựng rác.

CHÚ THÍCH: khuyến khích có các loại sọt để phân loại rác.

- Chốt an toàn^(*).
- Mắt nhìn trên cửa^(*).
- Đối với nhà từ hai tầng trở lên có sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm.
- Cửa thông gió.
- Tủ đựng đồ cho khách hoặc tủ nhiều ngăn để mỗi khách đựng đồ trong 1 ngăn (đối với buồng ngủ có giường tầng).

CHÚ THÍCH: Có thể đặt trong hoặc ngoài buồng ngủ.

3.2.5 Khu tắm và vệ sinh cho khu vực buồng ngủ

CHÚ THÍCH: Khu vực rửa tay, phòng vệ sinh, phòng tắm có thể ở trong hoặc ngoài buồng ngủ.

- Khu chung có phân khu riêng cho nam/nữ.
- Cửa phòng tắm/vệ sinh cho mỗi khách có chốt an toàn bên trong.
- Tường/vách ngăn bằng vật liệu không thấm nước.
- Đèn điện.

^(*)Tiêu chí khuyến khích áp dụng

- Móc treo.
- Giá để các loại khăn.
- Chậu rửa mặt.
- Gương soi.
- Vòi hoa sen.
- Nước tắm nóng lạnh.
- Xà phòng.
- Vật dụng cho mỗi khách:
 - + Khăn mặt.
 - + Khăn tắm.
 - + Bàn chải đánh răng^(*).
 - + Kem đánh răng^(*).
 - + Dầu gội đầu^(*).
- Bồn cầu.
- Giấy vệ sinh.
- Hộp hoặc móc treo giấy vệ sinh.
- Thùng rác có nắp.

CHÚ THÍCH: khuyến khích có các loại thùng để phân loại rác.

3.2.6 Hành lang buồng ngủ

- Chỉ dẫn phòng.
- Chỉ dẫn thoát hiểm.

3.2.7 Khu vực phục vụ nhu cầu ăn uống

CHÚ THÍCH: Khu vực phục vụ ăn uống có hoặc không có tùy điều kiện của nhà nghỉ du lịch. Nhà nghỉ du lịch có thể phục vụ nhu cầu ăn uống của khách hoặc bố trí khu vực để khách tự phục vụ nhu cầu ăn uống. Đối với các nhà nghỉ du lịch có bố trí khu vực phục vụ ăn uống, phải:

- Có bàn ghế.
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống đảm bảo sử dụng tốt.
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.

^(*)Tiêu chí khuyến khích áp dụng

TCVN 7799: 2017

- Có trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống cho khách sử dụng và tự phục vụ^(*).
- Có tủ lạnh hoặc thiết bị bảo quản thực phẩm.
- Khu vực rửa dụng cụ ăn uống.
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.
- Thùng rác có nắp.

CHÚ THÍCH: khuyến khích có các loại thùng để phân loại rác.

- Ánh sáng hoặc chiếu sáng thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành.
- Đảm bảo thông thoáng.

3.2.8 Hệ thống cung cấp điện, nước

- Có đèn tích điện^(*).
- Có máy phát điện^(*).
- Cung cấp đủ nước đạt chất lượng nước dùng cho sinh hoạt 24/24 h.
- Nước cho chữa cháy.

3.2.9 Thang máy

- Từ năm tầng trở lên (kể cả tầng trệt) có thang máy^(*).

3.3 Dịch vụ và mức độ phục vụ

3.3.1 Dịch vụ

- Phục vụ ăn sáng^(*).
- Giặt là^(*).
- Giữ tiền và đồ vật quý^(*).
- Cung cấp hệ thống Internet/ wifi tại khu vực đón tiếp^(*).
- Cung cấp thông tin cho khách^(*).
- Cung cấp hệ thống Wifi, internet tại buồng ngủ^(*).
- Cung cấp dịch vụ trong khu vực sinh hoạt chung (thư viện, nước uống, chiếu phim...)^(*).

3.3.2 Mức độ phục vụ

- Lễ tân trực hoặc Bảo vệ 24/24 h.
- Dọn vệ sinh buồng ngủ hàng ngày khi có khách lưu trú.

^(*)Tiêu chí khuyến khích áp dụng

- Thay ga bọc chăn, bọc đệm, vỏ gối khi có khách mới hoặc khi khách yêu cầu.
- Thay khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới hoặc khi khách yêu cầu.

3.4 Người quản lý và phục vụ tại nhà nghỉ du lịch

- Sức khỏe tốt, không mắc các bệnh truyền nhiễm.
- Trang phục sạch sẽ, gọn gàng.
- Thái độ thân thiện.
- Người quản lý có kiến thức, kỹ năng hoặc kinh nghiệm về quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường.
- Nhân viên phục vụ được tập huấn nghiệp vụ phục vụ khách^(*).
- Nhân viên phục vụ ăn uống (bếp, bàn bar...) ở cơ sở có cung cấp dịch vụ ăn uống cho khách được tập huấn về vệ sinh an toàn thực phẩm^(*).
- Nhân viên có khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh hoặc ngoại ngữ khác^(*).

CHÚ THÍCH: Không yêu cầu chứng chỉ, bằng cấp.

- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.
- Phong cách phục vụ bình đẳng với mọi đối tượng khách, chú ý đặc biệt đối với người khuyết tật.

3.5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh, an toàn thực phẩm, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ

3.5.1 Bảo vệ môi trường, vệ sinh

- Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về bảo vệ môi trường, vệ sinh.
- Bố trí nhân lực làm vệ sinh môi trường.
- Các trang thiết bị và vật dụng trong nhà nghỉ đảm bảo vệ sinh.
- Các khu vực: buồng ngủ, bếp, nhà vệ sinh, khu sinh hoạt chung...vệ sinh sạch sẽ, không có mùi, bẩn, bụi.
- Khu tắm đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi.
- Không gây ồn, ảnh hưởng đến hoạt động của cư dân.
- Thực hiện các biện pháp tiết kiệm điện, nước hiệu quả^(*).
- Sử dụng ánh sáng tự nhiên các khu vực có điều kiện^(*).

3.5.2 An toàn thực phẩm (nếu có phục vụ ăn uống)

- Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm.

^(*)Tiêu chí khuyến khích áp dụng

TCVN 7799: 2017

- Nước uống cho khách đảm bảo vệ sinh.
- Khuyến khích sản phẩm được cung cấp từ địa phương^(*).

3.5.3 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ

- Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ.

4 Phương pháp đánh giá

Đánh giá theo phương pháp chuyên gia.

Nhà nghỉ du lịch phải đạt được các tiêu chí quy định trong Phụ lục A.

Các tiêu chí có dấu (*) không trình bày trong Phụ lục A là khuyến khích áp dụng nhằm hướng dẫn chủ nhà nghỉ du lịch hướng tới chất lượng tốt hơn khi phục vụ khách du lịch.

^(*)Tiêu chí khuyến khích áp dụng

Phụ lục A

(Quy định)

Nội dung đánh giá nhà nghỉ du lịch

Tiêu chí	Yêu cầu	Đạt	Không đạt
1 Vị trí, thiết kế kiến trúc			
	- Ánh sáng và chiếu sáng đảm bảo thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành		
	- Thông thoáng.		
	- Có khu vực để đón tiếp khách		
	- Khu tắm và vệ sinh (đối với trường hợp ở ngoài buồng ngủ): Số lượng tối thiểu 10 khách có 01 khu tắm và vệ sinh.		
2 Trang thiết bị, tiện nghi			
2.1 Yêu cầu chung	- Bài trí hợp lý.		
	- Đảm bảo an toàn.		
	- Thiết bị hoạt động đúng tính năng.		
2.2 Khu vực đón tiếp	- Có bàn/quầy lễ tân.		
	- Có điện thoại.		
	- Có bàn ghế tiếp khách.		
	- Tủ thuốc sơ cứu có các vật dụng sơ cứu cơ bản và thuốc thông dụng còn hạn sử dụng.		
	- Có phương tiện quản lý thông tin khách.		
	- Nội quy của nhà nghỉ tại vị trí dễ thấy.		
	- Niêm yết dịch vụ và giá dịch vụ.		
2.3 Phòng vệ sinh khu vực đón tiếp	- Cửa phòng vệ sinh cho mỗi khách có chốt an toàn bên trong.		
	- Móc treo túi hoặc chỗ để túi.		
	- Đèn điện.		
	- Bồn cầu.		
	- Giấy vệ sinh.		
	- Hộp hoặc móc treo giấy vệ sinh.		
	- Chậu rửa mặt.		
	- Xà phòng.		
	- Thùng rác có nắp.		

Tiêu chí	Yêu cầu	Đạt	Không đạt
2.4 Buồng ngủ	- Kích thước giường đơn 0,9 m x 1,9 m.		
	- Kích thước giường đôi 1,5 m x 1,9 m		
	- Giường tầng: Kích thước giường: 0,9 m x 1,9 m; Khoảng cách thông thủy giữa mép trên đệm và trần mỗi tầng: 0,75 m.		
	- Đệm có ga bọc, chất lượng tốt.		
	- Chăn có vỏ bọc.		
	- Gối có vỏ bọc.		
	- Lưới chống muỗi hoặc màn ở mỗi giường đối với nơi có côn trùng có thể gây hại cho khách.		
	- Chỗ treo/để quần áo.		
	- Móc/thanh treo tại mỗi giường (đối với giường tầng).		
	- Đèn điện.		
	- Ổ cắm điện.		
	- Quạt điện (trừ nơi có khí hậu ôn đới hoặc đã có điều hòa).		
	- Rèm cửa sổ.		
	- Sọt đựng rác.		
	2.5 Khu tắm và vệ sinh cho khu vực buồng ngủ	- Khu chung có phân khu riêng cho nam/nữ.	
- Cửa phòng tắm/vệ sinh cho mỗi khách có chốt an toàn bên trong.			
- Tường/vách ngăn bằng vật liệu không thấm nước.			
- Đèn điện.			
- Móc treo.			
- Giá để các loại khăn.			
- Chậu rửa mặt.			
- Gương soi.			

Tiêu chí	Yêu cầu	Đạt	Không đạt
	- Vòi hoa sen.		
	- Nước tắm nóng lạnh.		
	- Xà phòng.		
	- Khăn mặt cho mỗi khách.		
	- Khăn tắm cho mỗi khách.		
	- Bồn cầu.		
	- Giấy vệ sinh.		
	- Hộp hoặc móc treo giấy vệ sinh.		
	- Thùng rác có nắp.		
2.6 Hành lang buồng ngủ	- Chỉ dẫn phòng.		
	- Chỉ dẫn thoát hiểm.		
2.7 Khu vực phục vụ nhu cầu ăn uống	- Có bàn ghế.		
	- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống đảm bảo sử dụng tốt.		
	- Mặt bàn soạn chia, sơ chế chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.		
	- Có tủ lạnh hoặc thiết bị bảo quản thực phẩm.		
	- Khu vực rửa dụng cụ ăn uống.		
	- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.		
	- Thùng rác có nắp.		
	- Ánh sáng hoặc chiếu sáng thuận lợi trong quá trình sử dụng, vận hành		
	- Đảm bảo thông thoáng.		
2.8 Hệ thống cung cấp nước	- Cung cấp đủ nước đạt chất lượng nước dùng cho sinh hoạt 24/24 h.		
	- Nước cho chữa cháy.		
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ			
	- Lễ tân trực hoặc Bảo vệ 24/24 h.		
	- Dọn vệ sinh buồng ngủ hàng ngày khi có khách lưu trú.		
	- Thay ga bọc chăn, bọc đệm, vỏ gối khi có khách mới hoặc khi khách yêu cầu.		
	- Thay khăn mặt, khăn tắm khi có khách mới hoặc khi khách yêu cầu.		

Tiêu chí	Yêu cầu	Đạt	Không đạt
4 Người quản lý và phục vụ tại nhà nghỉ du lịch			
	- Sức khỏe tốt, không mắc các bệnh truyền nhiễm.		
	- Trang phục sạch sẽ, gọn gàng.		
	- Thái độ thân thiện.		
	- Người quản lý có kiến thức, kỹ năng hoặc kinh nghiệm về quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường.		
	- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.		
	- Phong cách phục vụ bình đẳng với mọi đối tượng khách, chú ý đặc biệt đối với người khuyết tật.		
5 Bảo vệ môi trường, vệ sinh, an toàn thực phẩm, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ			
5.1 Bảo vệ môi trường, vệ sinh	- Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về bảo vệ môi trường, vệ sinh.		
	- Bố trí nhân lực làm vệ sinh môi trường.		
	- Các trang thiết bị và vật dụng trong nhà nghỉ đảm bảo vệ sinh.		
	- Các khu vực: buồng ngủ, bếp, nhà vệ sinh, khu sinh hoạt chung...vệ sinh sạch sẽ, không có mùi, bẩn, bụi.		
	- Khu tắm đảm bảo thoát nước tốt và không có mùi hôi.		
	- Không gây ồn, ảnh hưởng đến hoạt động của cư dân		
5.2 An toàn thực phẩm	Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về vệ sinh an toàn thực phẩm.		
	Nước uống cho khách đảm bảo vệ sinh.		
5.3 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ	Đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ.		

CHÚ THÍCH: Đánh dấu vào ô đạt hoặc không đạt khi đánh giá.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] Luật Du lịch số 09/2017/QH14.
- [2] Nhà nghỉ - Tiêu chuẩn chất lượng. Tiêu chuẩn AA áp dụng đánh giá chất lượng hệ thống nhà nghỉ được một số nước như Anh, Mỹ, Úc áp dụng.
- [3] Quy định, tiêu chuẩn quản lý hoạt động đánh giá các loại cơ sở lưu trú du lịch, Bộ Du lịch – Cộng hòa Phillipine.
- [4] Nhà nghỉ - Tiêu chuẩn chất lượng. Bộ Tiêu chuẩn của Cơ quan du lịch Anh áp dụng đánh giá đối với hệ thống nhà nghỉ ở Anh (VisitEngland). Cơ quan Du lịch Anh.
- [5] Yêu cầu tối thiểu đối với cơ sở lưu trú du lịch là nhà nghỉ nông thôn, nhà nghỉ và cơ sở lưu trú khác phục vụ ngủ và ăn sáng. Hội đồng xếp hạng du lịch Nam Phi.
- [6] TCVN 9506:2012 *Cơ sở lưu trú du lịch và các dịch vụ liên quan – Thuật ngữ và định nghĩa.*
- [7] QCVN 03:2012/BXD *Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về phân loại, phân cấp công trình xây dựng dân dụng, công nghiệp và hạ tầng kỹ thuật đô thị.*
- [8] TCVN 4319:2012 *Nhà và công trình công cộng, Nguyên tắc cơ bản để thiết kế.*
- [9] QCVN 01:2011/BYT *Quy chuẩn kỹ thuật Quốc gia về nhà tiêu – Điều kiện đảm bảo hợp vệ sinh.*
-