

VIEŠBUČIO PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMŲ APRAŠAS

1. Viešbučio paslaugų klasifikavimo reikalavimų aprašas (toliau – Aprašas) yra parengtas vadovaujantis Europos viešbučių asociacijos „Hotelstars Union“ patvirtintais bendraisiais viešbučių klasifikavimo 2025–2030 m. reikalavimais, kurie paskelbti interneto svetainėje <https://www.hotelstars.eu>.

2. Viešbučio paslaugų kokybės lygis (klasė) yra žymimas žvaigždutėmis: ☆, ☆☆, ☆☆☆, ☆☆☆☆, ☆☆☆☆☆. Jei viešbutyje yra teikiama daugiau ir aukštesnės kokybės papildomų paslaugų, papildomai prie kiekvienos klasės gali būti pridedamas įvertinimas „Plus“, reiškiantis aukštesnės kokybės (labai geras) viešbučio paslaugas. Aukščiausia viešbučio paslaugų klasė yra ☆☆☆☆☆ „Plus“ (5 žvaigždutės plus), o žemiausia – ☆ (1 žvaigždutė).

3. Klasė yra suteikiama atsižvelgiant į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – VVTAT) apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo komisijos siūlymą, vadovaujantis Klasifikuojamųjų apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019 m. kovo 19 d. įsakymu Nr. 1-108, įvertinus paslaugų atitiktį Aprašui.

4. Viešbučio paslaugos turi atitikti visus pageidaujamai gauti klasei nustatytus privalomus reikalavimus (žymimi M raide) ir surinkti ne mažesnę kaip Aprašo 7 punkte nurodytą balų skaičių.

5. Siekiant gauti pageidaujamą klasę ir „Plus“ įvertinimą, viešbučio paslaugos turi atitikti visus tai klasei nustatytus privalomus reikalavimus (žymimi M raide) ir surinkti ne mažesnę kaip Aprašo 8 punkte nurodytą balų skaičių.

6. Atliekant paslaugų klasifikavimą, yra sumuojami skiltyje BALAI nurodyti balai pagal kiekvieną Apraše nurodytą reikalavimą, kurį atitinka viešbučio paslaugos. Jei viešbučio paslaugos atitinka daugiau kaip vieną reikalavimą iš grupės susijusių reikalavimų, kurių balai yra juodu rėmeliu apvestuose pilkuose langeliuose, prie bendros balų sumos pridedamas didžiausias iš tų balų.

7. Mažiausias balų skaičius, kurį surinkus viešbučio paslaugoms gali būti suteikiama pageidaujama klasė:

- 7.1. ☆ viešbučio paslaugoms – 95 balai;
- 7.2. ☆☆ viešbučio paslaugoms – 180 balų;
- 7.3. ☆☆☆ viešbučio paslaugoms – 270 balų;
- 7.4. ☆☆☆☆ viešbučio paslaugoms – 410 balų;
- 7.5. ☆☆☆☆☆ viešbučio paslaugoms – 610 balų.

8. Mažiausias balų skaičius, kurį surinkus viešbučio paslaugoms gali būti suteikiama pageidaujama klasė ir papildomas įvertinimas „Plus“:

- 8.1. ☆ viešbučio paslaugoms – 180 balų;
- 8.2. ☆☆ viešbučio paslaugoms – 270 balų;
- 8.3. ☆☆☆ viešbučio paslaugoms – 410 balų;
- 8.4. ☆☆☆☆ viešbučio paslaugoms – 610 balų;
- 8.5. ☆☆☆☆☆ viešbučio paslaugoms – 710 balų.

9. Viešbučiui, kuriame patiekiami tik pusryčiai, kiekvienoje viešbučio paslaugų klasėje mažiausias balų skaičius mažinamas 20 balų. Viešbučio, kuriame pateikiami tik pusryčiai, paslaugoms negali būti suteikiama ☆☆☆☆☆ klasė.

VIEŠBUČIO PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMAI

Nr.	Reikalavimas	Pastabos	BALAI	☆	☆☆	☆☆☆ ☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆☆ ☆☆
I. BENDRA INFORMACIJA APIE VIEŠBUTĮ								
Švara ir higiena								
1.	Švara ir higiena	Viešbutyje negali būti purvo, dėmių, šiukšlių, nemalonių kvapų, pelėsio ir kitų švaros ir higienos trūkumų.		M	M	M	M	M
Išlaikymas ir eksploatacija								
2.	Gera būklė ir tinkama priežiūra	Baldai, įrenginiai, prietaisai, vidinė ir išorinė infrastruktūra veikia puikiai ir neturi nusidėvėjimo požymių.		M	M	M	M	M
Bendras įspūdis								
3.	Bendras viešbučio įspūdis	<p>☆ viešbutyje – baldai ir įranga yra tinkami, veikiantys ir prižiūrimi.</p> <p>☆☆ viešbutyje – baldai ir įranga yra prižiūrimi ir dera tarpusavyje stiliosu požiūriu.</p> <p>☆☆☆ viešbutyje – baldai ir įranga yra derančios formos ir spalvos ir sukuria bendrą didesnio komforto įspūdį.</p> <p>☆☆☆☆ viešbutyje – baldai ir įranga yra aukštos kokybės ir aukščiausios komforto klasės, tarpusavyje derančios formos, spalvos ir medžiagų.</p> <p>☆☆☆☆☆ viešbutyje – baldai ir įranga yra prabangūs, aukščiausios komforto klasės. Viešbučio interjeras nuolat derinamas formos,</p>		paprastas	vidutinis	aukštesnis	aukštas	aukščiausias

		spalvų ir medžiagų požiūriu.						
4.	Aplinka	Maloni atmosfera viešose erdvėse, kurią sukuria stilingas interjeras (apšvietimas, spalvos), kvapas, muzika ir pan.	3					
Personalas								
5.	Visas paslaugas teikia kompetentingi ir lengvai atpažįstami darbuotojai	Darbuotojai atpažįstami pagal drabužius ir (arba) ženklelį.		M	M	M	M	M
6.	Dvikalbiai darbuotojai	Su svečiais bendraujantys darbuotojai laisvai kalba valstybine ir užsienio kalba.	3			M	M	M
7.	Aiškiai suprantama, kokiomis kalbomis bendrauja darbuotojas	Pvz., tai rodo ženkliukai, šalių vėliavėlės ant darbuotojo aprangos.	3					
Automobilių statymas								
8.	Privati automobilių stovėjimo vieta prie pastato		3					
9.	Autobuso keleivių išlaipinimo vieta šalia viešbučio		3					

10.	Garažas		5					
11.	Elektrinių automobilių įkrovimo stotelė	Paprasto elektros maitinimo lizdo nepakanka.	10					
12.	Elektriniams dviračiams ir kitoms elektrinėms transporto priemonėms įkrauti skirta stotelė		3					
13.	Saugi dviračių laikymo vieta		3					
Kita								
14.	Ne mažiau kaip 50 procentų kambarių su balkonu arba terasa		5					
15.	Liftas	Daugiau nei tris aukštus turintiems viešbučiams.	10				M	M
Pritaikymas neįgaliesiems asmenims								
16.	Patogus patekimas į viešbutį neįgaliojo vežimėliui arba neįgaliajam su viešbučio personalo pagalba	Patekti į viešbutį gali būti reikalinga lydinčiojo asmens arba viešbučio darbuotojo pagalba.	5					
17.	Patogus patekimas į viešbutį elektriniam neįgaliojo vežimėliui	Patekti į viešbutį vežimėliu pagalba nereikalinga.	10					
18.	Į viešbutį patogų patekti aklajam ar turinčiam regos negalią asmeniui		5					
19.	Į viešbutį patogų patekti kurčijam ar turinčiam klausos negalią asmeniui		5					
II. REGISTRATŪRA IR PASLAUGOS								
Registratūra								
20.	Vizualiai atskirta zona arba stalas, užtikrinantis asmens privatumą		1	M	M	M	M	M
21.	Visiškai atskira registratūra ar priimamasis, užtikrinantis asmens privatumą		3					
22.	Poilsio baldų komplektas registratūroje		5			M		

23.	Vestibiulis, kuriame yra galimybė prisėsti ir pasiūloma gėrimų	Balų skaičius priklauso nuo patalpos erdvės ir baldų dydžio (maži ar dideli), patalpos reprezentatyvumo (paprasčiausia ar ištaiginga)	7				M	M
24.	Registratūros salė, kurioje įrengtos atskiros vietos atsisėsti ir pasiūloma gėrimų		10					
25.	Pagalba svečiams telefonu ar internetu 24 h		1	M	M	M	M	M
26.	8 h fizinis aptarnavimas viešbutyje arba 24 h savitarnos įsiregistravimas ir (arba) išsiregistravimas	Pagrindinės darbo valandos privalo būti nurodytos interneto svetainėje ir (arba) rezervacijos patvirtinime. Personalas turi būti nenutolęs nuo registratūros.	5	M	M			
27.	10 h fizinis aptarnavimas viešbutyje ARBA 8 h fizinis aptarnavimas viešbutyje bei 24 h savitarnos įsiregistravimas ir (arba) išsiregistravimas	Pagrindinės darbo valandos privalo būti nurodytos interneto svetainėje ir (arba) rezervacijos patvirtinime. Personalas turi būti nenutolęs nuo registratūros.		10			M	
28.	Registratūra veikia 14 valandų, personalo paslaugas fiziškai galima gauti visą parą	Personalas turi būti registratūroje 14 valandų		15				M
29.	Registratūra veikia 24 valandas	Personalas turi būti registratūroje visą parą		20				
30.	Savitarnos įsiregistravimo priemonė ir (arba) paslauga		1					
31.	Savitarnos išsiregistravimo priemonė ir (arba) paslauga		1					
32.	Automobilių statymo su patarnautojo pagalba paslauga		10					M
33.	Durininkas	Atskiras darbuotojas	15					
34.	Konsjeržas ir (arba) ryšių su svečiais vadybininkas	Atskiras personalas	15					M
35.	Patarnautojai	Atskiri darbuotojai	15					
36.	Bagažo paslaugos pagal pageidavimą	Bagažo paėmimas, nunešimas ir pan.	5			M	M	
37.	Bagažo paslaugos		10					M

38.	Saugaus svečių bagažo pasaugojimo paslauga		5			M	M	M
39.	Verslo centras	Laikinas biuras, kuriame yra kompiuteris, spausdintuvas, kopijuoklis ir dirba atsakingi darbuotojai	5					
Kambarių tvarkymas / patalynės keitimas								
40.	Kasdienis kambarių tvarkymas	Yra galimybė atsisakyti paslaugos.	1	M	M	M	M	M
41.	Rankšluosčių keitimas pagal pageidavimą		1	M	M	M	M	M
42.	Patalynės keitimas bent kartą per savaitę	Yra galimybė atsisakyti paslaugos.	1	M	M	M	M	M
43.	Papildomas patalynės keitimas pagal pageidavimą		3				M	M
Skalbimo ir lyginimo paslauga								
44.	Lyginimo paslauga	Drabužių gražinimas per 1 valandą	3					M
45.	Skalbimo ir lyginimo paslaugos	Gražinimas pagal susitarimą, svečiui pateikiamas skalbinių maišelis.	1			M	M	M
46.	Cheminis valymas ir (arba) sausas valymas	Drabužių pristatymas iki 9.00 valandos, gražinimas pagal susitarimą (išskyrus savaitgalį), pateikiamas skalbinių maišelis.	5					
47.	Skalbyklė		3					
Apmokėjimas								
48.	Galimybė atsiskaityti negrynaisiais pinigais		1	M	M	M	M	M
Kita								
49.	Skėtis registratūroje arba kambaryje		3			M	M	M
50.	Naujausios žiniasklaidos priemonės kambaryje (spausdintos arba skaitmeninės)	Pastarųjų dienų laikraščiai, išmanioji televizija, planšetiniai kompiuteriai ir kita.	3					M
51.	Siuvimo rinkinys pagal pageidavimą		1		M	M	M	M

52.	Siuvimo paslaugos		3					M
53.	Batų valymo įrenginys viešbutyje arba batų valymo rinkinys pagal pageidavimą		3				M	M
54.	Batų valymo paslauga		5					M
55.	Maršrutinio autobuso arba limuzino paslaugos	Svečias už paslaugas gali atsiskaityti viešbučio registratūroje.	5					M
56.	Higienos reikmenys pagal pageidavimą	Suteikiama ne mažiau kaip: dantų šepetėlis, dantų pasta, skutimosi reikmenys, dušo želė.	1	M	M	M	M	M
57.	Asmeninis kiekvieno svečio pasveikinimas gėlėmis arba dovana kambariulyje		5					M
58.	Svečių palydėjimas į kambarį jiems atvykus		5					
59.	Aptarnavimo paslauga vakare kaip papildomas kambario patikrinimas	Taip pat vadinamoji „antroji paslauga“. Rankšluosčių keitimas, lovatiesės nuėmimas, popierdėžės ištuštinimas ir kita.	7					M
III. KAMBARIAI								
Bendra informacija apie kambarį								
60.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) \geq 14 kvadratinų metrų	Jei viešbutyje yra ribotas mažesnių, negu nurodyta, kambarių skaičius (daugiausia 15 procentų), svečias turi būti informuotas apie šį faktą prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.	10					
61.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) \geq 18 kvadratinų metrų		15					
62.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) \geq 22 kvadratinų metrų		25					
63.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) \geq 30 kvadratinų metrų		30					
64.	Liukso kambarių skaičius	„Mini liukso“ kambariai netenkina šio reikalavimo. Liukso kambarius sudaro ne mažiau kaip du atskiri kambariai, iš kurių vienas įrengtas kaip miegamasis, o kitas – kaip svetainė. Kambarius nebūtinai skiria durys.	3 už apartamentus, maksimalus balas 9					M

		Apartamentų viešbučio kambariai nelaikomi liukso kambariais. Siekiant užtikrinti viešbučio svečiams galimybę pasinaudoti visomis jame teikiamomis paslaugomis, liukso kambariai turi būti įrengti viešbučio pastate.						
Miego komfortas								
65.	Lovos sistema su mažiausiai 13 cm storio tinkamai prižiūrimu čiužiniu		1	M	M			
66.	Lanksti lovos sistema su tinkamai prižiūrimu čiužiniu, kurios bendras storis yra ne mažesnis kaip 18 cm	Bendras lovos sistemos aukštis yra čiužinio ir spyruoklinės sistemos (pavyzdžiui, rėmo su grotelėmis) suma. Sistemos pagrindas gali būti dėžėje sumontuotas spyruoklinis mechanizmas, spyruoklinė juosta ar bet kokia kita technologiškai lygiavertė sistema.	5			M	M	M
67.	Lanksti lovos sistema su tinkamai prižiūrimu čiužiniu, kurios bendras storis yra ne mažesnis kaip 22 cm		7					
68.	Lanksti lovos sistema su tinkamai prižiūrimu čiužiniu, kurios bendras storis yra ne mažesnis kaip 25 cm		10					
Čiužinio plotis								
69.1.	Viengulė lova, kurios čiužinys ne siauresnis kaip 0,80 metro	Jei viešbutyje yra tik vienviečiai arba tik dviviečiai kambariai, skaičiuojant balus lovų pločio balų skaičius dvigubinamas. Užsakymo metu svečias turi būti informuotas, jei kambaryje yra dvi viengulės lovos, o ne viena dvigulė lova, arba jei viengulė lova užsakyta kaip dvigulė lova. Jei viešbutyje yra ribotas lovų skaičius (ne daugiau kaip 15 procentų) ir jų plotis mažesnis, svečias turi būti informuotas apie tai prieš sudarant	1					
69.2.	Viengulė lova, kurios čiužinys ne siauresnis kaip 0,90 metro		5					M
69.3.	Viengulė lova, kurios čiužinys ne siauresnis kaip 1,00 metras		10					
69.4.	Viengulė lova, kurios čiužinys ne siauresnis kaip 1,20 metro		15					
70.1.	Dvigulė lova, kurios čiužinys ne siauresnis kaip 1,40 metro		1					

70.2.	Dvigulė lova, kurios čiužinys ne siauresnis kaip 1,60 metro	apgyvendinimo sutartį.	5					
70.3.	Dvigulė lova, kurios čiužinys ne siauresnis kaip 1,80 metro		10					M
70.4.	Dvigulė lova, kurios čiužinys ne siauresnis kaip 2,00 metrai		15					
Čiužinio ilgis								
71.1.	Lova, kurios čiužinys ne trumpesnis kaip 1,90 metro		1					
71.2.	Lova, kurios čiužinys ne trumpesnis kaip 2,00 metrai		5					M
71.3.	Lova, kurios čiužinys ne trumpesnis kaip 2,10 metro		10					
71.4.	Lova, kurios čiužinys ne trumpesnis kaip 2,20 metro		15					
Kita								
72.	Vaiko lovelė pagal pageidavimą		1	M	M	M	M	M
73.	Higieniški čiužinių užtiesalai	Paprasta antklodė netinkama, tačiau cheminiu būdu valomi ir (arba) terminiu būdu plaunami, pralaidūs orui, be erkučių ir jų ekskrementų, pagaminti iš medvilnės ar sintetinių medžiagų, apatinėje pusėje atsegami lovos užtiesalai tenkina nustatytą kriterijų.	10					
74.	Kasmetinis čiužinių skalbimas ir kruopštus valymas	Šis reikalavimas tenkinamas, jei nelieka drėgmės, erkutės žūva ir nebėra sąlygų joms atsirasti. Nuimamos čiužinio apsaugos valymas yra geriau už siurbimą ar garinimą. Pats čiužinys kas 5 metus turėtų būti valomas profesionaliai.	15					

75.	Antialerginė patalynė ir užvalkalai pagal pageidavimą	Antialerginės pagalvės, antklodės ir patalynės savybės turėtų būti patvirtintos pažymėjimu. Patalynės užvalkalai ir lovatiesės taip pat turėtų būti be plunksnų ir pūkų. Nealergizuojanti patalynė šio reikalavimo netenkina.	3					
76.	Tinkamai prižiūrima antklodė		1	M	M	M	M	M
77.	Papildoma antklodė pagal pageidavimą		1			M	M	M
78.	Tinkamai prižiūrima pagalvė		1	M	M	M	M	M
79.	Higieniškai pagalvių apdangalai	Jeį naudojami užvalkalai, jie turi būti pralaidūs orui ir skalbiami kartą per mėnesį.	7					
80.	Kasmetinis pagalvių valymas	Tinkamas variantas – kasmet keisti pagalves.	1	M	M	M	M	M
81.	Papildoma nedekoratyvinė miegoti tinkama pagalvė pagal pageidavimą		1			M	M	M
82.	Dvi nedekoratyvinės miegoti tinkamos pagalvės asmeniui		5					M
83.	Įvairių rūšių pagalvių pasirinkimas		5				M	M
84.	Galimybė užtemdyti kambarį (pavyzdžiui, užuolaidomis)		1	M	M	M	M	
85.	Galimybė visiškai užtemdyti kambarį (pavyzdžiui, langinėmis arba šviesos nepraleidžiančiomis užuolaidomis)		5					M
86.	Dieninės užuolaidos ir (arba) roletas, ir (arba) žaliuzės		3					
87.	Pažadavimo paslauga		1			M	M	M
Kambario įranga								
88.	Talpi atvira ar uždara drabužių laikymo vieta, kurioje yra pakankamai pakabų	Paprastos vielos pakabos netenkina šio kriterijaus.	1	M	M	M	M	M

89.	Drabužių lentynos arba stalčiai		1			M	M	M
90.	Pakankamas skaičius įvairių rūšių pakabų kiekvienam svečiui	Pvz., pakabos viršutiniams drabužiams, sijonams ir (arba) kelnėms, palaidinėms	3				M	M
91.	Atskiras kabliukas lauko drabužiui	Ne drabužių spintoje	1	M	M	M	M	M
92.	1 sėdima vieta		3	M	M			
93.	1 sėdima vieta kiekvienam svečiui	Įgyvendintas 94 kriterijus tenkina šio kriterijaus reikalavimą.	5			M	M	M
94.	1 patogį sėdima vieta (krėslas arba sofa) su šoniniu stalu ir (arba) padėklų		10				M	M
95.	1 papildomas krėslas arba dvivietė sofa dviviečiuose kambariuose arba liukso kambariuose		10					M
96.	Stalas, stalviršis ar panaši darbo vieta		1	M	M			
97.	Stalas ar stalviršis, turintis darbo vietai tinkamo laisvo ploto, prieigą prie elektros maitinimo lizdo ir tinkamą apšvietimą	Elektros maitinimo lizdai turi būti nenaudojami kitiems stacionariems prietaisams. Rekomenduojamas apšvietimas – bent 200 liuksų.	5			M	M	
98.	Stalas, stalviršis ar panaši darbo vieta, kurios laisvas darbui tinkamas plotas – bent 0,6 kvadratinio metro, turinti prieigą prie elektros maitinimo lizdo ir tinkamą apšvietimą		10					M
99.	Staliukas arba lentyna prie lovos		1			M	M	M
100.	Lengvai prieinamas elektros lizdas kambaryje	Elektros maitinimo lizdai turi būti nenaudojami kitiems stacionariems prietaisams.	1	M	M	M	M	M
101.	Papildomas lengvai prieinamas elektros lizdas prie stalo, stalviršio ar panašios darbo vietos		3					
102.	Papildomas prieinamas elektros lizdas prie lovos		3			M	M	M

103.	Prieinamas įkrovimo šaltinis kambaryje (pvz., USB-A, -C)		3					
104.	Atpažįstamas, nuolat naudojamas elektros lizdas (gyvas lizdas)	Į tokį lizdą įjungti prietaisai elektros srovę gauna ir svečio nesant kambaryje, pvz., ištraukus įėjimo kortelę.	3					
105.	Bendras kambario šviesos jungiklis		3					
106.	Bendras kambario šviesos jungiklis prie lovos		3					
107.	Naktinis apšvietimas	Automatinė, prigesinta šviesa yra skirta kambario grindims apšviesti ir svečio saugumui tamsoje užtikrinti. Tokia šviesa gali būti valdoma rankiniu būdu.	1					
108.	Tinkamas kambario apšvietimas	Pakankamo, bet ne per didelio stiprumo, šilumos ir ryškumo šviesa, leidžianti patogiai ilsėtis ir dirbti.	1	M	M	M	M	M
109.	Skaitymo lempa (apšvietimas) prie lovos		3		M	M	M	M
110.	Persirengimo veidrodis	Galimybė matyti save visu ūgiu	1			M	M	M
111.	Vieta arba lentyna, arba stovas bagažui (lagaminui) padėti	Pavyzdžiui, sulankstomas stalelis lagaminui.	5			M	M	M
112.	Popierdėžė		1			M	M	M
Saugojimas								
113.	Daiktų saugojimo įranga (pavyzdžiui, registratūroje)		1	M	M			
114.	Centrinis seifas (pavyzdžiui, registratūroje)	3 žvaigždučių ir 4 žvaigždučių viešbučio paslaugoms galima taikyti 115 punkte nurodytą reikalavimą.	3			M	M	M
115.	Seifas kambaryje		7					M
Apsauga nuo triukšmo ir oro kondicionavimas								

116.	Langai, saugantys nuo triukšmo		7					
117.	Garsą izoliuojančios durys arba dvigubos durys		10					M
118.	Kambariai su centrine reguliuojama oro kondicionavimo sistema		7					
119.	Kambariai su individualiai reguliuojama oro kondicionavimo sistema		10					
120.	Oro kondicionavimo sistema viešojoje, svečiams skirtoje zonoje (restorane, vestibulyje, fojė, pusryčių kambaryje)		10					
Pramoginė elektroninė įranga								
121.	Garso ar daugialypės terpės pramogos	Pvz., radijo imtuvas, atskiri grotuvai ar turinio transliacijos paslaugos	5					
122.	Fiksuotos elektroninės medijos vonios kambaryje		3					
123.	Televizijos paslaugos su ekranu ir nuotolinio valdymo funkcija	Ekrano dydis yra tinkamas patogiai ir negadinant akių žiūrėti televiziją.	1				M	M
124.	Televizijos paslaugos su papildomu ekranu, atitinkančiu kambario dydį, liukso kambariuose		3					
125.	Tarptautiniai televizijos kanalai		5				M	M
126.	Universalus elektros šakutės adapteris, įkrovimo stotelė (keletui prietaisų) ir (arba) įvairūs adapteriai pagal pageidavimą		1	M	M	M	M	M
Telekomunikacijos								
127.	Vidinio ir išorinio ryšio įtaisas pagal pageidavimą su instrukcija (išspausdinta ar skaitmenine)	Svečias turi būti informuotas apie pasiūlą registracijos metu; tinkamas ekranas ir kita.	5				M	M

128.	Vidinio ir išorinio ryšio įtaisas kambaryje su instrukcija dviem kalbomis (išspausdinta ar skaitmenine)		10						M
129.	WiFi interneto prieiga viešosiose zonose ir kambariuose		1	M	M	M	M	M	M
130.	Spausdinimo galimybė pagal pageidavimą		1				M	M	
Kita									
131.	Paslaugų rodyklė svečiui (išspausdintas ar skaitmeninis)	Paslaugų rodyklėje svečiui nurodomas bent pusryčių laikas, išsiregistravimo laikas ir viešbučio paslaugų teikimo valandos.	1	M	M				
132.	Paslaugų rodyklė svečiui dviem kalbomis (išspausdinta ar skaitmeninė)		5			M	M	M	
133.	Regiono informacinė medžiaga (išspausdinta ar skaitmeninė)		1						
134.	Rašymo priemonės ir bloknotas		3						
135.	Korespondencijos aplankas		3						
136.	Kelnių lyginimo presas		3						
137.	Lygintuvas arba drabužių garintuvas ir lyginimo lenta pagal pageidavimą arba lyginimo kambarys		1						M
138.	Lygintuvas ir lyginimo lenta kambaryje		3						
139.	Batų šaukštas kambaryje		1				M	M	
140.	Durų akutė		3						
141.	Papildomas kambario durų užrakinimo mechanizmas		5						
Bendra vonios kambario informacija									

142.	Vonios kambarys ir (arba) sanitariniai mazgai ≥ 5 kvadratiniai metrai	Jei viešbutyje yra ribotas vonios kambarių (daugiausia 15 procentų), mažesnių už šį dydį, skaičius, svečias turi būti informuojamas apie tai prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.	10					
143.	Vonios kambarys ir (arba) sanitariniai mazgai $\geq 7,5$ kvadratiniai metrai		15					
144.	100 procentų kambarių su dušu ir (arba) WC arba vonia, ir (arba) WC	Jei 1 ar 2 žvaigždučių viešbutyje iki 15 procentų viešbučio kambarių neturi privačių dušų ir (arba) WC, bet vietoj jų siūlomi bendri dušai ir (arba) WC, svečią, prieš sudarant apgyvendinimo sutartį, reikia informuoti apie tai, kad kambarys neatitinka įprastų standartų. Ši 15 procentų nukrypimo išimtis netaikoma naujiems pastatams, planuojamiems statyti po 2020 m. sausio 1 d.	1	M	M	M	M	M
145.	100 procentų kambarių su dušu ir (arba) WC arba vonia, ir (arba) WC ir iš jų 50 procentų kambarių su vonia ir atskira dušo kabina		10					
146.	30 procentų kambarių su atskiru tualetu		5					
147.	30 procentų kambarių su bidė		5					
148.	Dušas su užuolaida		1	M	M	M	M	M
149.	Dušas su stiklo ar kitokia pertvara		5					
150.	Praustuvas		1	M	M	M	M	M
151.	Dviejų vietų praustuvas dviviečiuose ir liukso kambariuose		5					
152.	Skalbiamas vonios kilimėlis		1			M	M	M
153.	Ne mažiau kaip 200 liuksų apšvietimas virš praustuvo		1	M	M	M	M	M
154.	Neslidi (stacionari ar kilnojamoji) vonios ir (arba) dušo danga		1					

155.	Saugos rankenos		3					
156.	Veidrodis		1	M	M	M	M	M
157.	Lengvai prieinamas elektros maitinimo lizdas prie veidrodžio		1	M	M	M	M	M
158.	Kosmetinis veidrodis		1					
159.	Sulankstomas kosmetinis veidrodis		3				M	M
160.	Apšviečiamas kosmetinis veidrodis		1					
161.	Skersiniai arba kabliukai rankšluosčiams pakabinti		1	M	M	M	M	M
162.	Šildomasis įtaisas vonios kambaryje (pavyzdžiui, šildomoji rankšluosčių kabykla)		5					M
163.	Vonios reikmenų lentynėlė		1	M	M	M		
164.	Talpi vonios reikmenų lentynėlė		3				M	M
165.	Dantų šepetėlių stiklinė arba laikiklis		1	M	M	M	M	M
166.	Kūno prausiklis arba dušo želė		1	M	M	M	M	M
167.	Šampūnas	Šis vertinimo kriterijus laikomas atitiktą, jei vonios esencija ar dušo želė taip pat tinka kaip šampūnas, ir tai yra nurodoma ant buteliuko ar dalytuvo.	1	M	M	M	M	M
168.	Papildomos kosmetikos ir higienos priemonės		1				M	M
169.	Kosmetinės servetėlės (popierinės)		3			M	M	M
170.	Tualetinio popieriaus atsarga		1	M	M	M	M	M
171.	Po vieną rankų rankšluostį kiekvienam asmeniui		1		M	M	M	M

172.	Po vieną vonios rankšluostį kiekvienam asmeniui		1	M	M	M	M	M
173.	Vonios chalatas pagal pageidavimą		3				M	
174.	Vonios chalatas		5					M
175.	Šlepetės pagal pageidavimą		1				M	
176.	Šlepetės		3					M
177.	Plaukų džiovintuvas pagal pageidavimą		1					
178.	Plaukų džiovintuvas		3			M	M	M
179.	Suolelis vonioje pagal pageidavimą		3					M
180.	Šiukšliadėžė		1	M	M	M	M	M
IV. GASTRONOMIJA								
Gėrimai								
181.	Gėrimų pasiūla viešbutyje		1	M	M	M	M	M
182.	Gėrimų pasiūla kambaryje		3			M	M	M
183.	Šaldytuvas kambaryje	Ši kriterijų gali tenkinti ir 184 punktas.	3					
184.	Minibaras (su gėrimais ir užkandžiais)	Ši kriterijų 4 žvaigždučių viešbutyje gali tenkinti ir 185 arba 186 punktas.	5				M	M
185.	24 val. savitarnos gėrimų baras arba parduotuvė		3					
186.	Gėrimai 12 valandų per parą naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga	Valandas galima išskaidyti pagal viešbučio darbo valandas. Ši kriterijų 4 žvaigždučių viešbutyje gali tenkinti ir 184 arba 185 punktas.	10				M	
187.	Gėrimai visą parą naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga		15					M

188.	Virduklis arbatai (kavai) kartu su priedais kambaryje		3					
189.	Kavos aparatas su priedais kambaryje		5					
Baras								
190.	Baras ar poilsio zona, kurioje siūloma gėrimų (veikia bent 5 dienas per savaitę)	Privalomas gėrimų meniu (išspausdintas arba skaitmeninis)	7				M	
191.	Baras ar poilsio zona, kurioje siūloma gėrimų (veikia 7 dienas per savaitę)		10					M
Pusryčiai								
192.	Pusryčių zona		1	M	M	M	M	M
193.	Kontinentiniai pusryčiai		3	M	M			
194.	Savitarnos pusryčiai (vadinamasis švediškas stalas) arba pusryčių meniu, kuriame pateikiamas toks pat pasirinkimas	Savitarnos pasiūlymas, kurio produktų pasirinkimas bent jau toks pats kaip ir kontinentinių pusryčių, taip pat patiekiamas kiaušinis ar kiaušinio plakinio patiekalas ir javainiai.	5			M		
195.	Savitarnos pusryčiai (vadinamasis švediškas stalas) su personalu arba pusryčių meniu karta su tokiu pačiu pasirinkimu	Personalas padeda svečiui pasigaminti arba pagamina pageidaujama patiekalą, pvz., omletą, blynelius ir pan.	10				M	
196.	Savitarnos pusryčiai (vadinamasis švediškas stalas), aptarnaujant personalui, arba pusryčių meniu karta su tokiu pačiu pasirinkimu	Yra galimybė svečiui į stalą patiekti kavą, kitus gėrimus, pasirinktus valgiaraščio ar savitarnos pusryčių (švediško stalo) patiekalus.	15					M
197.	Pusryčių meniu pateikiamas naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga		5					M
198.	Produktai be alergenų (be glitimo, laktozės ir kitų)		1	M	M	M	M	M
Maitinimas (viešbučiams, kuriuose pateikiami tik pusryčiai, netaikomi 200 ir 202 punktai)								

199.	Regiono produktai	Didžioji dalis naudojamų produktų yra iš regiono, kuriame įsikūręs viešbutis.	5						
200.	12 val. maitinimas naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga	Valandas galima išskaidyti pagal viešbučio darbo valandas.	10					M	
201.	24 val. maitinimas naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga		15						M
202.	Restoranas	Kiekvienas iš jų turi savo koncepciją, maisto pasirinkimą ir vietą. Darbo laikas nurodytas interneto svetainėje.	5 už vieną, ne daugiau 10	M	M	M	M		
203.	Restoranas dirba 7 dienas per savaitę		10 už vieną, ne daugiau 20						M
V. RENGINIŲ ĮRANGA									
Galimybės rengti banketus									
204.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 50 asmenų	Restorano plotas neįskaičiuojamas.	1						
205.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 100 asmenų		3						
206.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 250 asmenų		5						
Konferencijų salės									
207.	Bendros darbo erdvės ir (arba) grupių darbo kambariai	Ne mažiau kaip 200 liuksų apšvietimas, tinkami stalai, kėdės, bevielis internetas, pakankamas skaičius elektros lizdų.	10						
208.	Ne mažiau kaip 100 kvadratinį metrų ploto konferencijų salė (-ės), lubų aukštis – ne mažiau kaip 2,75 metro	Konferencijų salėje turi būti tinkamas apšvietimas (200 liuksų dirbtinė šviesa), WiFi, projektorius, projekcijos ekranas (atitinkantis lubų aukštį ir salės dydį), paltų kabykla arba spintelė ir pakankamas skaičius elektros lizdų.	10						

209.	Konferencijų paslauga (atskiras biuras, atskiri darbuotojai)	Patvirtinama tik tuo atveju, jei tenkinamas 208 punktas.	5					
210.	Dienos šviesa konferencijų salėje ir galimybė užtamsinti salę	Privalomas vertinimo kriterijus kiekvienai konferencijų salei. Patvirtinama tik tuo atveju, jei tenkinamas 208 punktas.	1					
211.	Atskiras reguliuojamas oro kondicionavimas konferencijų salėse	Privalomas vertinimo kriterijus kiekvienai konferencijų salei.	3					
VI. LAISVALAIKIS								
Sportas ir (arba) poilsis								
212.	Viešbučio valdoma poilsio infrastruktūra vietoje (viduje ar lauke) (pavyzdžiui, privatus sodas, teniso kortai, paplūdimys arba prieiga prie ežero, golfo aikštynas, slidinėjimo kambarys)	Priemonės yra viešbučio teritorijos dalis, o galimas naudojimo išlaidas galima įtraukti į kambario sąskaitą.	3 už vieną, ne daugiau 9					
213.	Sporto inventoriaus nuoma (pavyzdžiui, slidės, valtys, dviračiai)		3					
214.	Sporto salė, kurioje yra mažiausiai 4 skirtingi treniruokliai (pavyzdžiui, ergometras, svarmenys, treniruoklis su svarmenimis, bėgimo takelis, irklavimo tipo treniruoklis, treniruoklis-laiptai)	Mažiausias sporto salės plotas – 20 kvadratinų metrų.	5					
Sveikatingumas								
215.	Masažai (pavyzdžiui, viso kūno masažas, limfos drenažas, šiatsu, pėdų refleksologija)	Mažiausias kabineto plotas – 10 kvadratinų metrų.	3 už kabinetą, ne daugiau 9					
216.	Atskiras poilsio kambarys	Mažiausias poilsio kambario plotas – 20 kvadratinų metrų.	3					
217.	Sūkurinė ar lygiavertė vonia		3					

218.	Pirtis (mažiausiai 6 vietos)	Pirčių tipai: „karšta / sausa“ (pavyzdžiui, sauna), „šilta / šiek tiek drėgna“ (pavyzdžiui, tepidariumas), arba „šilta / labai drėgna“ (pavyzdžiui, garinė pirtis).	3 už saunos tipą, ne daugiau 9					
219.	Grožio paslaugos, bent 4 skirtingos procedūros (pavyzdžiui, siūlomos veido procedūros, manikiūras, pedikiūras, odos šveitimas ir atpalaiduojamasis masažas)	Mažiausias kabineto plotas – 10 kvadratinų metrų.	5					
220.	SPA, bent 4 skirtingos procedūros (pavyzdžiui, vonia, Kneipo terapija, vandens terapija, purvo vonia, hamamas, garinė pirtis)		10					
221.	Privatus SPA kabinetas		5					
222.	Plaukimo baseinas (lauke) arba maudymosi tvenkinys	Ne mažiau kaip 60 kvadratinų metrų ploto lauko baseinas su pašildomu vandeniu. Maudymosi tvenkinys yra žmogaus sukurtas stovinčio vandens telkinys, skirtas maudytis neatlikus cheminio vandens paruošimo.	10					
223.	Plaukimo baseinas (viduje)	Ne mažiau kaip 40 kvadratinų metrų ploto vidaus baseinas su pašildomu vandeniu.	10					
Vaikai								
224.	Kvalifikuoto personalo siūloma jaunesnių nei 3 metų vaikų priežiūra viešbutyje, mažiausiai 3 valandas šiokiadieniais	Personalas, turintis pedagogikos srities išsilavinimą ar sertifikatą, išduotą oficialiai pripažintos mokymo įstaigos.	10					
225.	Kvalifikuoto personalo siūloma vyresnių nei 3 metų vaikų priežiūra viešbutyje, mažiausiai 3 valandas šiokiadieniais		10					
226.	Vaikų zona (žaidimų kambarys ir (arba) žaidimų aikštelė)		3					
227.	Kūdikių įranga pagal pageidavimą (pavyzdžiui, aukšta kėdutė, maisto		3					

	pašildymo įranga, vystymo kilimėlis, mobili auklė)							
Kita								
228.	Centriniai sanitariniai mazgai viešbučio svečiams		3					
229.	Pramoginės ir (arba) animatorių programos		5					
VII. KOKYBĖS KONTROLĖ IR AKTYVUMAS INTERNETE								
Kokybės sistemos								
230.	Struktūruota nuolat veikianti skundų vadybos sistema	Sistema apima struktūrizuotą skundų priėmimą, vertinimą ir atsakymą.	1			M	M	M
231.	Struktūruota nuolat atliekama svečių atsiliepimų analizė	Viešbutyje nuolatos renkama ir vertinama svečių nuomonė apie viešbučio paslaugų kokybę, analizuojami trūkumai ir identifikuojamos tobulintinos sritys.	3				M	M
232.	Kokybės kontrolė slaptos apklausos būdu („slaptas svečias“)	Kokybės kontrolė slaptos apklausos būdu laikoma pakankama, jeigu ją viešbučio iniciatyva ir lėšomis bent kartą per klasifikavimo laikotarpį atlieka profesionalūs išorės specialistai, pateiktos pastabos dokumentuojamos ir analizuojamos. Slapti (vidiniai) tyrimai, pavyzdžiui, atliekami viešbučių tinklo ar asociacijų, yra pripažįstami lygiaverčiais.	5					
233.	ISO 9001:2015 ar lygiavertė kokybės vadybos sistema		15					
Paslaugos internete ir (arba) viešojoje erdvėje								
234.	Dvikalbis nuosavas tinklalapis, kuriame atnaujinama informacija, įskaitant informaciją apie lovų dydžius, ir pateikiamos realistiškos nuotraukos bei yra	Galimas automatinis vertimas. Nuotraukose turi būti matomas bent jau išorinis vaizdas, viešos erdvės ir (arba) zonos ir kambariai.	1	M	M	M	M	M

	nurodyta viešbučio vieta ir informacija apie jos pasiekiamumą viešuoju transportu							
235.	Išmaniesiems įrenginiams pritaikyta interneto svetainė ar programėlė, kuriomis naudojantis galima tiesiogiai užsakyti viešbutį		5					
236.	Tinklapis, kuriame pateikiami svečių atsiliepimai		3					
237.	Aktyvus išvykstančių ir (arba) išsiregistravusių svečių kvietimas parašyti atsiliepimus portale ar tinklalapyje		5					
Kita								
238.	Tvarumo ženklas ir (arba) sertifikatas pagal ES Ekologiškumo teiginių direktyvą (COM(2023) 166 final)	Pavyzdžiui, Žaliasis raktas.	20					
239.	Nurodytas viešbučio anglies pėdsakas pagal Viešbutių anglies matavimo iniciatyvą (HCMI)	https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/	10					