

VIEŠBUČIO PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMAS

1. Viešbučio paslaugų klasifikavimo reikalavimai yra parengti vadovaujantis Europos viešbučių asociacijos „Hotelstars Union“ patvirtintais harmonizuotų viešbučių klasifikavimo 2020–2025 m. reikalavimais, paskelbtais 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 „Plius“, reiškiantis aukštesnės kokybės (labai geras) viešbučio paslaugas. Aukščiausia viešbučio paslaugų Klasė yra ☆☆☆☆☆ „Plius“ (5 žvaigždutės plius), o žemiausia – ☆ (1 žvaigždutė).

3. Klasė yra suteikiama atsižvelgiant į Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – VVTAT) klasifikavimo ekspertų siūlymą, vadovaujantis Apgyvendinimo paslaugų klasifikavimo tvarkos aprašu, patvirtintu VVTAT direktoriaus įsakymu, įvertinant paslaugų atitiktį Viešbučio paslaugų klasifikavimo reikalavimams.

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 „Plius“ įvertinimą, viešbučio paslaugos turi atitikti visus pageidaujamai gauti Klasei nustatytus privalomus reikalavimus (žymimi M raide) ir surinkti ne mažesnę kaip Aprašo 8 punkte nurodytą balų skaičių.

6. Atlikdami klasifikavimą, VVTAT klasifikavimo ekspertai sumuoja skiltyje BALAI nurodytus balus prie kiekvieno Viešbučio reikalavimuose esančio reikalavimo, kurį viešbučio paslaugos atitinka. 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 „Plius“:

- 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 tik su pusryčiais (toliau – „Garni“) kiekvienoje viešbučio paslaugų Klasėje mažiausias balų skaičius mažinamas 20 balų. „Garni“ viešbučio paslaugoms negali būti suteikiama ☆☆☆☆☆ Klasė.

VIEŠBUČIO PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO REIKALAVIMAI

Nr.	Reikalavimai	Pastabos	BALAI	★	★★	★★★ ★	★★★ ★★	★★★★ ★★
I. BENDRA INFORMACIJA APIE VIEŠBUTĮ								
Švara / higiena								
1.	Nepriekaištinga švara ir higiena	Viešbutyje negali būti purvo, dėmių, šiukšlių, nemalonių kvapų, pelėsio ir kitų su švara ir higiena nederančių požymių.		M	M	M	M	M
Išlaikymo / eksploatacijos sąlyga								
2.	Visi mechanizmai ir įranga veikia ir yra nepriekaištingos būklės	Baldai, įrengimai, prietaisai veikia be trūkumų ir nusidėvėjimo ženklų.		M	M	M	M	M
Bendras įspūdis								
3.	Bendras viešbučio įspūdis	★ viešbutyje - baldai ir įranga yra tinkami ir prižiūrimi. ★★ viešbutyje - baldai ir įranga yra prižiūrimi ir suderinti. ★★★ viešbutyje - baldai ir įranga yra vienodos formos ir spalvos. Bendras įspūdis suteikia papildintą komfortą. ★★★★ viešbutyje - baldai ir įranga yra aukštos kokybės ir siūlo aukščiausios klasės komfortą. Bendra išvaizda yra vienodos formos, spalvos ir medžiagų. ★★★★★ viešbutyje - baldai ir įranga yra prabangūs ir siūlo aukščiausią komfortą. Bendras vaizdinis įspūdis nuolat derinamas pagal formą, spalvą ir medžiagas.		paprastas	vidutinis	aukštesnis	aukštas	aukščiausias
Personalas								

4.	Visos paslaugos turi būti teikiamos kompetentingų ir išoriškai atpažįstamų darbuotojų	Darbuotojai atpažįstami pagal drabužius ir / ar ženklelį.		M	M	M	M	M
5.	Dvikalbiai darbuotojai	Darbuotojai laisvai kalba valstybine ir užsienio kalba.	3		M	M	M	M
Automobilių statymas								
6.	Automobilių stovėjimo vieta prie pastato		3					
7.	Autobusų stovėjimo vieta		3					
8.	Garažas		5					
9.	Elektrinių automobilių įkrovimo stotelė	Paprastas elektros maitinimo lizdas nėra tinkamas.	10					
10.	Elektriniais dviračiams ir kitoms elektrinėms transporto priemonėms pakrauti skirta stotelė		3					
Kita								
11.	Ne mažiau kaip 50 procentų kambarių su balkonu arba terasa		5					
12.	Liftas	Viešbučiams su daugiau nei trimis aukštais (įskaitant pirmąjį aukštą).	10				M	M
Pritaikymas neįgaliems asmenims								
13.	Prieiga be kliūčių neįgaliojo vežimėliu ar su pagalba		5					
14.	Prieiga be kliūčių elektroniniam neįgaliojo vežimėliui		10					
15.	Prieiga be kliūčių aklajam ar turinčiam regos negalią asmeniui		5					
16.	Prieiga be kliūčių kurčijam ar turinčiam klausos negalią asmeniui.		5					
II. REGISTRATŪRA IR PASLAUGOS								

Registratūra								
17.	Vizualiai atskirta zona arba priimamasis, užtikrinantys asmens privatumą (galima naudotis stalu arba rašomuoju stalu)		1	M	M	M	M	M
18.	Visiškai atskira registratūra ar priimamasis, užtikrinantys asmens privatumą		3					
19.	Poilsio baldų komplektas registratūroje		3			M		
20.	Vestibiulis su sėdėjimo vietomis ir gėrimų pasiūla		5				M	M
21.	Registratūros salė su atskiromis vietomis atsisėsti ir gėrimų pasiūla		10					
22.	Galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) skaitmeniniu būdu ar telefonu iš vidaus ir išorės visą parą		1	M	M			
23.	Registratūra veikia 10 valandų, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) skaitmeniniu būdu ar telefonu iš vidaus ir išorės visą parą		7			M		
24.	Registratūra veikia 16 valandų, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) skaitmeniniu būdu ar telefonu iš vidaus ir išorės visą parą, personalas budi viešbutyje visą parą		10				M	
25.	Registratūra veikia 24 valandas, galimybė naudotis registratūros paslaugomis (susisiekti) skaitmeniniu būdu ar telefonu iš vidaus ir išorės visą parą, personalas budi registratūroje visą parą		15					M
26.	Savitarnos registracijos priemonė / paslauga		3					

27.	Savitarnos išsiregistravimo priemonė / paslauga		3					
28.	Automobilių statymo padedant patarnautojui paslauga		10					M
29.	Durininkas (atskiras darbuotojas)		15					
30.	Šveicorius (atskiras personalas)		15					M
31.	Patarnautojai (atskiri darbuotojai)		15					
32.	Bagažo paslaugos pagal pageidavimą		5			M	M	
33.	Bagažo paslaugos		10					M
34.	Svečių bagažo saugojimo paslauga		5			M	M	M
Kambarių tvarkymas / patalynės keitimas								
35.	Kasdienis kambarių tvarkymas	Su atsisakymo galimybe	1	M	M	M	M	M
36.	Kasdienis rankšluosčių keitimas pagal pageidavimą		1	M	M	M	M	M
37.	Patalynės keitimas bent kartą per savaitę	Su atsisakymo galimybe	1	M	M	M		
38.	Patalynės keitimas bent du kartus per savaitę		3				M	M
39.	Kasdienis patalynės keitimas pagal pageidavimą		3				M	M
Skalbimo ir lyginimo paslauga								
40.	Lyginimo paslauga (drabužių gražinimas per 1 valandą)		3					M
41.	Skalbimo ir lyginimo paslaugos (grąžinimas pagal susitarimą, pateikiamas skalbinių maišelis)		1			M		

42.	Cheminis valymas / sausas valymas arba skalbimo ir lyginimo paslaugos (drabužių pristatymas iki 9.00 valandos, grąžinimas pagal susitarimą – išskyrus savaitgalį, pateikiamas skalbinių maišelis)		7				M	M
Apmokėjimas								
43.	Mokėjimas negrynaisiais pinigais		1	M	M	M	M	M
Kita								
44.	Skėtis registratūroje arba kambaryje		3			M	M	M
45.	Naujausios žiniasklaidos priemonės kambaryje (spausdintos arba skaitmeninės)	Pastarųjų dienų laikraščiai, išmanioji televizija, planšetiniai kompiuteriai ir kita.	3					M
46.	Siuvimo paslaugos		3					M
47.	Siuvimo rinkinys pagal pageidavimą		1		M	M	M	
48.	Siuvimo rinkinys kambaryje		3					M
49.	Batų valymo įrenginys	4 žvaigždučių viešbutyje galima taikyti vieną šių punktų pasirinktinai.	5				M	M
50.	Batų valymo paslauga		5				M	M
51.	Batų valymo rinkinys pagal pageidavimą		1		M	M	M	
52.	Batų valymo rinkinys kambaryje		3					M
53.	Maršrutinio autobuso arba limuzino paslaugos		5					M
54.	Higienos reikmenys pagal pageidavimą	Suteikiama ne mažiau kaip: dantų šepetėlis, dantų pasta, skutimosi reikmenys, dušo želė	1	M	M	M	M	M
55.	Asmeninis kiekvieno svečio sveikinimas su gėlėmis ar dovana kambaryje		5					M
56.	Svečių palydėjimas į kambarį jiems atvykus		5					

57.	Aptarnavimo paslauga vakare kaip papildomas kambario patikrinimas	Taip pat vadinama „Antroji paslauga“. Rankšluosčių keitimas, lovatiesės nuėmimas, popieriaus atliekų krepšelio ištuštinimas ir kita.	7						M
III. KAMBARIAI									
Bendra informacija apie kambarį									
58.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) ≥ 14 kvadratinų metrų	Jei viešbutyje yra ribotas kambarių, –mažesnių už šį dydį skaičius (daugiausia 15 procentų), svečias turi būti informuotas apie šį faktą prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.	10						
59.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) ≥ 18 kvadratinų metrų		15						
60.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) ≥ 22 kvadratinų metrų		20						
61.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) ≥ 30 kvadratinų metrų		25						
62.	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. Apartamentų viešbučio kambariai nelaikomi liukso kambariais. Siekiant užtikrinti viešbučio svečiams galimybę pasinaudoti visomis jame teikiamomis paslaugomis, liukso kambariai turi būti įrengti viešbučio pastate.	3 už apartamentus, maksimalus skaičius 9						M (ne mažiau 2)
Miego komfortas									
63.	Lovos sistema su 13 cm (mažiausiai) storio čiužiniu, kuris yra pagamintas pagal šiuolaikines technologijas ir tinkamai prižiūrimas	Bendras lovos sistemos aukštis yra čiužinio ir spyruoklinės sistemos (pavyzdžiui, rėmo su grotelėmis) suma.	1	M	M				
64.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą bei pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą čiužinį,	Bendras lovos sistemos aukštis yra čiužinio ir spyruoklinės sistemos (pavyzdžiui, rėmo su grotelėmis) suma. Sistemos pagrindu gali būti	5			M	M	M	

	kurių bendras storis yra ne mažesnis kaip 18 cm	dėžinė spyruoklė, spyruoklinė juosta ar bet kokia kita technologiškai lygiavertė sistema.						
65.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą bei pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą čiužinį, kurių bendras storis yra ne mažesnis kaip 22 cm		7					
66.	Ergonomiška reguliuojama lova pagal pageidavimą		3					
Lovos plotis								
67.1.	Viengulė lova, plotis ne mažesnis 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 dvigulė lova, arba jei viengulė lova užsakyta kaip dvigulė lova. Jei viešbutyje yra ribotas vietų skaičius (ne daugiau 15 procentų) su mažesniu pločiu, svečias turi būti informuotas apie tai prieš sudarant apgyvendinimo sutartį.	1					
67.2.	Viengulė lova, plotis ne mažesnis kaip 0,90 metro		5					M
67.3.	Viengulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,00 metras		10					
67.4.	Viengulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,20 metro		15					
68.1.	Dvigulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,40 metro		1					
68.2.	Dvigulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,60 metro		5					
68.3.	Dvigulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,80 metro		10					M
68.4.	Dvigulė lova, plotis ne mažesnis kaip 2,00 metrai		15					
Lovos ilgis								
69.1.	Lovos ilgis ne mažesnis kaip 1,90 metro		1					
69.2.	Lovos ilgis ne mažesnis kaip 2,00 metrai		5					M

69.3.	Lovos ilgis ne mažesnis kaip 2,10 metro		10					
69.4.	Lovos ilgis ne mažesnis kaip 2,20 metro		15					
Kita								
70.	Vaiko lovelė pagal pageidavimą		1					
71.	Higieniški čiužinių užtiesalai (apvalkalai)	Paprasta antklodė nelaikoma tinkama, tačiau cheminiu / terminiu būdu plaunami, pralaidūs orui, be erkučių ir jų ekskrementų, pagaminti iš medvilnės ar sintetinių medžiagų, apatinėje pusėje atsegami lovos užtiesalai atitinka nustatytą kriterijų.	10					
72.	Naujų čiužinių įsigijimas ne daugiau kaip prieš 5 metus		10					
73.	Kasmetinis čiužinių skalbimas arba kruopštus valymas	Šis reikalavimas įvykdomas, jei nėra išlikusios drėgmės, erkutės žūva ir jų augimui nebėra sąlygų.	10					
74.	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. Nealergiška patalynė šio reikalavimo neįvykdo.	3					
75.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima antklodė		1	M	M	M	M	M
76.	Papildoma antklodė pagal pageidavimą		1			M	M	M
77.	Pagal šiuolaikines technologijas pagaminta ir tinkamai prižiūrima pagalvė		1	M	M	M	M	M
78.	Higieniški pagalvių užvalkalai	Cheminiu / terminiu būdu plaunami, pralaidūs orui, be erkučių ir jų ekskrementų, pagaminti iš medvilnės ar sintetinių medžiagų.	7					

79.	Kasmetinis pagalvių valymas ir (arba) pagalvių atnaujinimas		1	M	M	M	M	M
80.	Papildoma tinkama miegoti, nedekoratyvinė pagalvė pagal pageidavimą		1			M	M	M
81.	Dvi tinkamos miegoti, nedekoratyvinės pagalvės asmeniui		5					M
82.	Įvairių pagalvių pasirinkimas		5				M	M
83.	Galimybė užtemdyti kambarį (pavyzdžiui, užuolaidos)		1	M	M	M	M	
84.	Galimybė visiškai užtemdyti kambarį (pavyzdžiui, langinės arba šviesos nepraleidžiančios užuolaidos)		5					M
85.	Dieninės užuolaidos / roletas / žaliuzės		3					
86.	Skalbiamas kilimėlis prie lovos		3					
87.	Pažadavimo paslauga		1	M	M	M	M	M
Kambario įranga								
88.	Talpi drabužių spinta ar drabužių niša		1	M	M	M	M	M
89.	Baltinių lentynos		1		M	M	M	M
90.	Drabužių pakabos (ne mažiau kaip 4 kiekvienam svečiui)	Paprastos vielos pakabos neatitinka šio kriterijaus.	1	M	M	M		
91.	Skirtingų rūšių pakabos kiekvienam svečiui	Pakabos viršutiniams drabužiams, sijonams / kelnėms, palaidinėms.	3				M	M
92.	Atskiras drabužių kabliukas	Ne drabužių spintoje	1	M	M	M	M	M
93.	1 sėdima vieta		1	M	M			
94.	1 sėdima vieta kiekvienam svečiui		3			M	M	M

95.	1 patogi sėdima vieta (krėslas / sofa) su šoniniu stalu / padėklu		7				M	M
96.	1 papildomas krėslas arba dvivietis fotelis dviviečiuose kambariuose arba liukso kambariuose		7					M
97.	Stalas, stalviršis ar panaši darbo vieta		1	M	M			
98.	Stalas ar stalviršis su laisvu bent 0,4 kvadratinio metro darbo plotu, prieiga prie elektros maitinimo lizdo ir ne mažesniu kaip 200 liuksų apšvietimu	Elektros maitinimo lizdai turi būti nenaudojami kitiems stacionariems prietaisams. Rekomenduojamas apšvietimas – bent 200 liuksų.	5			M	M	M
99.	Stalas, stalviršis ar panaši darbo vieta su laisvu bent 0,6 kvadratinio metro darbo plotu, prieiga prie elektros maitinimo lizdo ir ne mažesniu kaip 200 liuksų apšvietimu		7					
100.	Staliukas / lentyna prie lovos		1			M	M	M
101.	Prieinamas elektros lizdas kambaryje	Elektros maitinimo lizdai turi būti nenaudojami kitiems stacionariems prietaisams.	1	M	M	M	M	M
102.	Papildomas prieinamas elektros maitinimo lizdas prie stalo / stalviršio ar panašios darbo vietos		3					
103.	Papildomas prieinamas elektros maitinimo lizdas prie lovos		3			M	M	M
104.	Bendras kambario šviesos jungiklis		3					
105.	Bendras kambario šviesos jungiklis prie lovos		3					
106.	Naktinis apšvietimas		1					
107.	Tinkamas kambario apšvietimas		1	M	M	M	M	M
108.	Skaitymo lempa (apšvietimas) prie lovos		3		M	M	M	M
109.	Persirengimo veidrodis		1			M	M	M

110.	Vieta arba lentyna arba stovas bagažui / lagaminui sudėti	Pavyzdžiui, sulankstomas stalelis lagaminui.	5			M	M	M
111.	Popierdėžė		1			M	M	M
Saugojimas								
112.	Saugojimo galimybė (pavyzdžiui, registratūroje)		1	M	M			
113.	Centrinis seifas (pavyzdžiui, registratūroje)	3 žvaigždučių ir 4 žvaigždučių viešbučio paslaugoms galima taikyti 114 punkte nurodytą reikalavimą.	3			M	M	M
114.	Seifas kambaryje		5					M
115.	Seifas su integruotu elektros maitinimo lizdu kambaryje		7					
Triukšmo kontrolė / oro kondicionavimas								
116.	Langai, saugantys nuo triukšmo		7					
117.	Garsą izoliuojančios durys arba dvigubos durys		10					
118.	Kambariai su centrine reguliuojama oro kondicionavimo sistema		7					
119.	Kambariai su individualiai reguliuojama oro kondicionavimo sistema		10					
120.	Oro kondicionavimo sistema viešoje, svečiams skirtoje zonoje (restorane, vestibulyje, fojė, pusryčių kambaryje)		10					
121.	Harmoninga atmosfera viešose vietose	Vertinama šviesa, kvapas, muzika, spalva ir taip toliau.	1					
Pramoginė elektroninė įranga								
122.	Garso ar daugialypės terpės pramogos	Pramogos gali būti radijo imtuvas, atskiri grotuvai ar transliacijos paslaugos.	5			M	M	M

123.	Fiksuotos elektroninės medijos vonios kambaryje		3					
124.	Televizijos paslaugos su ekranu ir nuotolinio valdymo funkcija	Ekranas turi būti tinkamas sveikai ir patogiai žiūrėti televiziją.	1				M	M
125.	Televizijos paslaugos su papildomu ekranu, atitinkančiu kambario dydį, liukso kambariuose		3					
126.	Tarptautiniai televizijos kanalai		5				M	M
127.	Universalus elektros šakutės adapteris pagal pageidavimą		3				M	M
128.	Įkrovimo stotelė (keliems elektroniniams prietaisams) ir (arba) įvairūs adapteriai pagal pageidavimą		1			M	M	M
Telekomunikacijos								
129.	Vidinio ir išorinio ryšio įtaisas pagal pageidavimą su instrukcija (atspausdinta ar skaitmenine)	Svečias turi būti informuotas apie šį pasiūlymą registracijos metu; priimtinas ekranas ir kita.	5				M	M
130.	Vidinio ir išorinio ryšio įtaisas kambaryje su instrukcija dviem kalbomis (atspausdinta ar skaitmenine)		10					M
131.	WiFi interneto prieiga viešose zonose ir kambariuose		1	M	M	M	M	M
132.	Saugus interneto ryšys (LAN, VPN ar panašus)		5					
133.	Privataus ir apsaugota technologija veikiančio spausdinimo galimybė pagal pageidavimą		1				M	M
134.	Interneto įrenginys kambaryje pagal pageidavimą		1					M
Kita								

135.	Paslaugų rodyklė svečiui (atspausdintas ar skaitmeninis)	Paslaugų rodyklėje svečiui nurodomas bent pusryčių laikas, išsiregistravimo laikas ir viešbučio paslaugų teikimo valandos.	1	M	M			
136.	Paslaugų rodyklė svečiui dviem kalbomis (atspausdint ar skaitmeninė)		5			M	M	M
137.	Regioninė informacinė medžiaga (atspausdinta ar skaitmeninė)		1	M	M	M	M	M
138.	Rašymo priemonės ir bloknotas		1			M	M	M
139.	Korespondencijos aplankas		1					
140.	Kelnių lyginimo presas		3					
141.	Lygintuvas ir lyginimo lenta pagal pageidavimą arba lyginimo kambarys		1					
142.	Lygintuvas ir lyginimo lenta kambaryje		3					
143.	Šaukštas avalynei kambaryje		1				M	M
144.	Durų akutė		3					
145.	Papildomas kambario durų užrakinimo mechanizmas		1					
Bendra vonios kambario informacija								
146.	Vonios kambarys / 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					
147.	Vonios kambarys / sanitariniai mazgai $\geq 7,5$ kvadratiniai metrai	Jei iki 15 procentų viešbučio kambarių neturi privačių dušų / tualetų (toliau – WC), bet vietoj jų siūlomi bendri dušai / WC, svečią, prieš sudarant apgyvendinimo sutartį, reikia informuoti apie tai, kad kambarys neatitinka įprastų standartų. Ši 15 procentų nukrypimo	15					

		išimtis netaikoma naujiems pastatams, planuojamiems po 2020-01-01						
148.	100 procentų kambarių su dušu / WC arba vonia / WC	Jei 1 ar 2 žvaigždučių viešbutyje iki 15 procentų viešbučio kambarių neturi privačių dušų / WC, bet vietoj jų siūlomi bendri dušai / WC, svečių, prieš sudarant apgyvendinimo sutartį, reikia informuoti apie tai, kad kambarys neatitinka įprastų standartų. Ši 15 procentų nukrypimo išimtis netaikoma naujiems pastatams, planuojamiems po 2020-01-01	1	M	M	M	M	M
149.	100 procentų kambarių su dušu / WC arba vonia / WC ir iš jų 50 procentų kambarių su vonia ir atskira dušo kabina		10					
150.	30 procentų kambarių su atskiru tualetu		5					
151.	Dušas su užuolaida		1	M	M	M	M	M
152.	Dušas su pertvara		5					
153.	Praustuvas		1	M	M	M	M	M
154.	Dviejų vietų praustuvas dviviečiuose ir liukso kambariuose		5					
155.	Skalbiamas vonios kilimėlis		1			M	M	M
156.	Ne mažiau kaip 200 liuksų apšvietimas virš praustuvo		1	M	M	M	M	M
157.	Neslidi (stacionari ar kilnojama) vonios / dušo danga		1					
158.	Saugos rankenos		3					
159.	Veidrodis		1	M	M	M	M	M

160.	Prieinamas elektros maitinimo lizdas prie veidrodžio		1	M	M	M	M	M
161.	Kosmetinis veidrodis		1					
162.	Lankstomas kosmetinis veidrodis		3				M	M
163.	Apšviečiamas kosmetinis veidrodis		1					
164.	Skersiniai arba kabliukai rankšluosčiams pakabinti		1	M	M	M	M	M
165.	Šildymo galimybė vonios kambaryje (pavyzdžiui, šildoma rankšluosčių kabykla)		5					M
166.	Vonios reikmenų lentynėlė		1	M	M	M		
167.	Talpi vonios reikmenų lentynėlė		3				M	M
168.	Dantų šepetėlių stiklinė		1			M	M	M
169.	Muilas ar kūno prausiklis prie praustuvo		1	M	M	M	M	M
170.	Kūno prausiklis arba dušo želė duše / vonioje		1		M	M	M	M
171.	Šampūnas	Šis vertinimo kriterijus laikomas įvykdytu, jei vonios esencija ar dušo želė taip pat tinka kaip šampūnas, ir tai yra nurodoma ant buteliuko ar dalytuvo	1		M	M	M	M
172.	Papildomos higienos priemonės (pavyzdžiui, vonios esencija, dušo kepuraitė, nagų dildė, vatos pagaliukai, vatos pagalvėlės, kūno losjonas)		1 už priemonę, ne daugiau kaip 3				M	M
173.	Kosmetinės servetėlės (popierinės)		3			M	M	M
174.	Tualetinio popieriaus atsarga		1	M	M	M	M	M
175.	Po vieną rankų rankšluostį kiekvienam asmeniui		1		M	M	M	M

176.	Po vieną vonios rankšluostį kiekvienam asmeniui		1	M	M	M	M	M
177.	Vonios chalatas pagal pageidavimą		3				M	
178.	Vonios chalatas		5					M
179.	Šlepetės pagal pageidavimą		1				M	
180.	Šlepetės		3					M
181.	Plaukų džiovintuvas pagal pageidavimą		1					
182.	Plaukų džiovintuvas		3			M	M	M
183.	Suolelis vonioje pagal pageidavimą		3					M
184.	Vonios svarstyklės		1					
185.	Šiukšliadėžė		1	M	M	M	M	M
IV. MAITINIMAS								
Gėrimai								
186.	Gėrimų pasiūla viešbutyje		1	M	M	M	M	M
187.	Gėrimų pasiūla kambaryje		3			M	M	M
188.	Šaldytuvas kambaryje	Šį kriterijų gali atitikti ir 189 punktas	3					
189.	Mini baras (su gėrimais ir užkandžiais)	Šį kriterijų 4 žvaigždučių viešbutyje gali atitikti ir 190 arba 191 punktas	5				M	M
190.	Gėrimų baras		3					
191.	Gėrimai 16 valandų per parą naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga	Šį kriterijų 4 žvaigždučių viešbutyje gali atitikti ir 189 arba 190 punktas	10				M	
192.	Gėrimai visą parą naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga		15					M

193.	Vandens virduklis arbatai / kavai kartu su priedais kambaryje		3					
194.	Kavos aparatas su priedais kambaryje		5					
Baras								
195.	Baras ar poilsio zona su gėrimų pasiūla (veikia bent 5 dienas per savaitę)	Privaloma gėrimų meniu kortelė (atspausdinta arba skaitmeninė) turi būti prieinama	7				M	
196.	Baras ar poilsio zona su gėrimų pasiūla (veikia 7 dienas per savaitę)		10					M
Pusryčiai								
197.	Pusryčių zona		1	M	M	M	M	M
198.	Plataus pasirinkimo (asortimento) pusryčiai	Plataus pasirinkimo (asortimento) pusryčius sudaro bent vienas karštas gėrimas (pavyzdžiui, kava ar arbata), vaisių sultys, vaisių ar vaisių salotų pasirinkimas, duonos ir bandelių su sviestu pasirinkimas, uogienė, šalti mėsos gabalėliai ir sūris	1	M				
199.	Savitarnos (švediškas stalas) pusryčiai arba pusryčių meniu kortelė su tokiu pačiu pasirinkimu	Savitarnos pasiūlymas, turintis bent jau tokį patį produktų pasirinkimą kaip ir išplėstiniai pusryčiai, su kiaušiniu ar kiaušinio plakiniu ir javainiais	5		M	M		
200.	Švediškas pusryčių stalas su aptarnavimu arba pusryčių meniu kortelė su tokiu pačiu pasirinkimu		10				M	M
201.	Pusryčių meniu kortelė naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga		5					M
Maitinimas								
202.	Produktai be alergenų (be glitimo, be laktozės ir kitų)		3					

203.	Nacionaliniai patiekalai	Maisto pasiūloje yra bent keletas skirtingų tradicinių lietuviškų patiekalų. Daugiausia naudojamų produktų yra iš šio regiono	5						
204.	16 val. maitinimas naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga		10				M		
205.	24 val. maitinimas naudojantis kambarių aptarnavimo paslauga		15						M
206.	Restoranas		5 už vieną, ne daugiau 10	M	M	M			
207.	Restoranas dirba 5 dienas per savaitę	Kiekvienas iš jų turi skirtingą koncepciją, maisto pasirinkimą ir vietą	7 už vieną, ne daugiau 14				M		
208.	Restoranas dirba 7 dienas per savaitę		10 už vieną, ne daugiau 20						M
V. RENGINIŲ ĮRANGA									
Banketų galimybės									
209.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 50 asmenų	Restorano plotas neįskaičiuojamas	1						
210.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 100 asmenų		3						
211.	Galimybė surengti banketą ne mažiau kaip 250 asmenų		5						
Konferencijų salės									
212.	Bendro darbo erdvės / grupių darbo kambariai		10						
213.	Ne mažiau kaip 100 kvadratinio metro 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	10						

		lubų aukštį ir salės dydį), paltų kabykla arba spintelė ir pakankamas elektros lizdų kiekis							
214.	Konferencijų paslauga (atskiras biuras, atskiri darbuotojai)	Patvirtinama tik tuo atveju, jei tenkinamas 213 punktas	5						
215.	Dienos šviesa konferencijų salėje ir galimybė užtamsinti salę	Privalomas vertinimo kriterijus kiekvienai konferencijų salei. Patvirtinama tik tuo atveju, jei tenkinamas 213 punktas	1						
216.	Verslo centras (atskiras skyrius, atskiri darbuotojai)		5						
217.	Atskiras reguliuojamas oro kondicionavimas konferencijų salėse	Privalomas vertinimo kriterijus kiekvienai konferencijų salei	3						
VI. LAISVALAIKIS									
Sportas									
218.	Viešbučio valdoma poilsio infrastruktūra vietoje (viduje ar lauke) (pavyzdžiui, privatus sodas, teniso kortai, paplūdimys arba prieiga prie ežero, golfo kursai)	Priemonės yra viešbučio teritorijos dalis, o galimas naudojimo išlaidas galima įtraukti į kambario sąskaitą	3 už vieną, ne daugiau 9						
219.	Sporto inventoriaus nuoma (pavyzdžiui, slidės, valtys, dviračiai)		3						
220.	Sporto salė su mažiausiai 4 skirtingais treniruokliais (pavyzdžiui, ergometras, svarmenys, treniruoklis su svarmenimis, bėgimo takelis, irklavimo tipo treniruoklis, treniruoklis-laiptai)	Mažiausias sporto salės plotas – 20 kvadratinų metrų	5						
Sveikatingumas									
221.	Masažai (pavyzdžiui, viso kūno masažas, limfos drenažas, Shiatsu, pėdų refleksologija)	Mažiausias kabineto plotas – 10 kvadratinų metrų	3 už kabinetą, ne daugiau 9						
222.	Atskiras poilsio kambarys	Mažiausias poilsio kambario plotas – 20 kvadratinų metrų	3						

223.	Sūkurinė ar lygiavertė vonia		3						
224.	Sauna (mažiausiai 6 vietos)	Saunų tipai: „karšta / sausa“ (pavyzdžiui, suomiška pirtis), „šilta / šiek tiek drėgna“ (pavyzdžiui, tepidariumas), arba „šilta / labai drėgna“ (pavyzdžiui, garinė pirtis)	3 už saunos tipą, ne daugiau 9						
225.	Grožio paslaugos, bent 4 skirtingos procedūros (pavyzdžiui, siūlomos procedūros veidui, manikiūras, pedikiūras, pilingas ir atpalaiduojantis masažas)	Mažiausias kabineto plotas – 10 kvadratinų metrų	5						
226.	SPA, bent 4 skirtingos procedūros (pavyzdžiui, vonia, Kneipo terapija, vandens terapija, purvo vonia, hamamas, garinė pirtis)		10						
227.	Privatus SPA kabinetas		5						
228.	Plaukimo baseinas (lauke) arba maudymosi tvenkinys	Lauko baseinas su pašildomu vandeniu ir plotas ne mažiau kaip 60 kvadratinų metrų. Maudymosi tvenkinys yra žmogaus sukurtas stovintis vandens telkinys, skirtas maudytis be cheminio vandens paruošimo	10						
229.	Plaukimo baseinas (viduje)	Vidaus baseinas su pašildomu vandeniu ir plotas ne mažiau kaip 40 kvadratinų metrų	10						
Vaikai									
230.	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						
231.	Kvalifikuoto personalo siūloma vyresnių nei 3 metų vaikų priežiūra viešbutyje, mažiausiai 3 valandas šiokiadieniais		10						
232.	Vaikų zona (žaidimų kambarys / žaidimų aikštelė)		3						

233.	Kūdikių įranga pagal pageidavimą (pavyzdžiui, aukšta kėdutė, maisto pašildymo įranga, pervystymo kilimėlis, kūdikio aliarmas)		3					
Kita								
234.	Centriniai sanitariniai mazgai viešbučio svečiams		3					
235.	Biblioteka		3					
236.	Pramoginės / animatorių programos		5					
VII. KOKYBĖS KONTROLĖ IR AKTYVUMAS INTERNETE								
Kokybės sistemos								
237.	Struktūruota ir nuolatos vykdoma skundų vadybos sistema	Sistema apima struktūrizuotą skundų priėmimą, vertinimą ir atsakymą	1			M	M	M
238.	Struktūruota ir nuolatos vykdoma svečių atsiliepimų analizė	Viešbutyje nuolatos renkama ir vertinama svečių nuomonė apie viešbučio paslaugų kokybę, analizuojami trūkumai analizė ir realizuojamas tobulinimas	3				M	M
239.	Kokybės kontrolė slaptos apklausos būdu („Slaptas svečias“)	Kokybės kontrolė slaptos apklausos būdu laikoma pakankama, jei ji atliekama bent kartą per klasifikavimo laikotarpį profesionalių išorės specialistų viešbučio iniciatyva ir lėšomis, pateiktos pastabos dokumentuojamos ir analizuojamos. Slapti (vidiniai) tyrimai, pavyzdžiui, vykdomi viešbučių tinklo ar asociacijų, yra pripažįstami lygiaverčiais	5					
240.	Europos svetingumo kokybė (EHQ) ar lygiavertė kokybės vadybos sistema	EHQ yra Europos svetingumo kokybės vadybos sistemaschema, kurią pradėjo taikyti nacionalinių prekybos asociacijų, atstovaujančių viešbučiams, restoranams, kavinėms ir panašioms organizacijoms	15					

		Europoje, skėtinė asociacija HOTREC (www.hotrec.eu). Tai yra Europos lygio pavyzdys nacionalinėms ir regioninėms kokybės vadybos sistemoms.						
Paslaugos internete/ viešojoje erdvėje								
241.	Tinklapis su atnaujinama informacija ir realiomis nuotraukomis bei nurodyta viešbučio vieta		1	M	M			
242.	Dvikalbis tinklapis su atnaujinama informacija, įskaitant lovų dydžius, ir realistiškoms nuotraukomis bei nurodyta viešbučio vieta	Nuotraukose turi būti matomas bent jau išorinis vaizdas, viešos erdvės / zonos ir kambariai	5			M	M	M
243.	Tinklapis su tiesioginio užsakymo galimybe		5					
244.	Tinklapis su svečių atsiliepimais		3					
245.	Išmaniesiems įrenginiams pritaikytas tinklapis ar programėlė		5					
246.	Aktyvus išvykstančių / išsiregistravusių svečių kvietimas parašyti atsiliepimus portale ar tinklalapyje		5					
Kita								
247.	Tvarumo ženklas / sertifikatas	Pavyzdžiui, Green Key.	20					