

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
------	-----	----------	--------	----------	------------	--------------	--------------	--------------

I. מבנה/חדרים								
ניקיון/היגיינה	1	ניקיון והיגיינה הם תנאי מקדים לכל קטגוריה	-	M	M	M	M	M
מצב תחזוקה	2	כל המנגנונים וכל פריטי הציוד פועלים והם במצב תקין	-	M	M	M	M	M
רושם כללי	3	הרושם הכללי של המלון מספיק לדרישות הבודק	-	פשוט 1	בינוני 2	משופר 3	גבוה 4	הגבוה ביותר 5
קבלה	4	אזור עצמאי מבחינה תפקודית, ניתן להסתפק בשולחן או מכתבה אחת	1	M	M			
	5	עמדת קבלה נפרדת ועצמאית	3			M	M	M
חדרים	6	גודל החדרים (כולל חדר אמבטיה) $14 \leq \text{מ"ר} 2, 6$	10					
	7	גודל החדרים (כולל חדר אמבטיה) $18 \leq \text{מ"ר} 2, 6$	15					
	8	גודל החדרים (כולל חדר אמבטיה) $22 \leq \text{מ"ר} 2, 6$	20					
	9	גודל החדרים (כולל חדר אמבטיה) $30 \leq \text{מ"ר} 2, 6$	25					
	10	חדר אמבטיה/מתקנים סניטריים $5 \leq \text{מ"ר} 2, 6$	10					
	11	מספר הסוויטות 7	2 נק' לכל סוויטה max. 6					min. 2
	12	לפחות 50% מן החדרים הם חדרים ללא מעשנים	3					

1 בעיקר ריהוט וציוד נאותים ומתוחזקים

2 בעיקר ריהוט וציוד מתוחזקים ומתואמים

3 בעיקר הריהוט והציוד מתואמים בעקביות בצורה ובצבע. הרושם הכללי התקבל על ידי רמת נוחות משופרת

4 בעיקר הריהוט והציוד הם באיכות גבוהה ומציעים נוחות מן הדרגה הגבוהה ביותר. הרושם החזותי הכללי תואם בעקביות מבחינת צורה, צבע וחומרים.

5 בעיקר הריהוט והציוד מפוארים ומציעים את הנוחות הגבוהה ביותר. הרושם החזותי הכללי תואם בעקביות מבחינת צורה, צבע וחומרים.

6 אם במלון מספר מוגבל של חדרים (15%) מתחת לגודל זה, יש ליידיע את האורח על החריגה מן התקן לפני ביצוע ההזמנה.

7 ללא "סוויטות קטנות" ("Junior suites"). סוויטה מורכבת משני חדרים נפרדים לפחות, שאחד מהם מרוהט כחדר שינה והאחר כסלון. ההפרדה אינה צריכה להיות דלת, די פתח בין שני החדרים. דירת נופש במבנה נפרד אינה מוגדרת

כסוויטה. כדי להעניק לאורח את מלוא האפשרות להשתמש בשירותי המלון, הסוויטות חייבות להימצא במבנה המלון.

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
שטחי ציבור	14	נגישות לנכים בשטחי ציבור	2					
	15	סידורי ישיבה הולמים בלובי	1			M		
	16	לובי עם מושבים ושירות משקאות	5				M	
	17	אולם קבלה מרווח עם מושבים ושירות משקאות	10					M
	17א	מקום תפילה/ התכנסות לצרכים דתיים	4					
	18	בר (פתוח לפחות 6 ימים בשבוע) 8	4				M	
	19	בר (פתוח לפחות 7 ימים בשבוע) 8	6					M
	20	נגישות – קטגוריה א 9	5					
	21	נגישות – קטגוריה ב 10	8					
נגישות לנכים	22	נגישות – קטגוריה ג 11	5					
	23	נגישות – קטגוריה ד 12	5					
	24	נגישות – קטגוריה ה 13	5					
	25	חניון צמוד למלון	3					
	26	אפשרות חנייה לאוטובוסים	1					
חניון								

8 הבר הנזכר לעיל הוא יותר משרות משקאות פשוט. הוא חייב להיות נפרד מן המסעדה.
9 נכים התלויים חלקית בכיסא גלגלים ממונע או בעזרה. התקנות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.
10 אנשים עם מוגבלות הליכה הזקוקים לכיסא גלגלים באופן קבוע. התקנות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.
11 עיוורים או אנשים עם מוגבלות ראייה. התקנות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.
12. אנשים הסובלים מקהות (numbness) או בעלי מוגבלות ראייה. התקנות מתבססות על דרישות החוק הישראלי
13 מתאים גם לקטגוריות ב, ג ו-ד. התקנות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	27	חניון מקורה/תת קרקעי של המלון	5					
אחרים	28	מרפסת או שטח מרוצף צמוד לחדר	2					
	29	מעלית 14	15				M	M
II. ריהוט / ציוד								
נוחות השימוש בחדרי שירותים ורחצה	30	100% מן החדרים עם מקלחת ושירותים או אמבטיה ושירותים	1	M15	M15	M	M	M
	31	100 % מן החדרים עם מקלחת ושירותים או אמבטיה ומתוכם 50% עם אמבטיה ומקלחון נפרדים	10					
	32	30% מן החדרים עם שירותים נפרדים	5					
	33	מקלחת עם וילון או מחיצה 16	1	M	M	M	M	M
	34	כיור רחצה	1	M	M	M	M	M
	35	כיור רחצה כפול בחדרים זוגיים	5					
	36	כיור רחצה כפול בסוויטות	2					
	37	שטיח אמבטיה רחיץ	1	M	M	M	M	M
	38	תאורה מתאימה מעל הכיור	1	M	M	M	M	M
	39	מראה	1	M	M	M	M	M
	40	שקע חשמל ליד המראה	1	M	M	M	M	M

14 אם בבניין יותר משלוש קומות (כולל קומת קרקע)

15 אם מקסימום 15% מן החדרים אינם מצוידים במקלחת/שירותים פרטיים, והמקלחת/שירותים קומתיים בלבד, יש ליידע על כך את הלקוח לפני ביצוע ההזמנה

16 אם חדר האמבטיה בנוי עם מחיצה בין מתקני הרחצה לשירותים, אין צורך בוילון או מחיצה למקלחת.

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	41	מראת איפור	1					
	42	מראת איפור מתכווננת	2				M	M
	43	מראת איפור מוארת	1					
	44	מתלה ארוך לתליית מגבות או ווים לתליית מגבות	1	M	M	M	M	M
	47	מגש	1	M	M	M		
	48	מגש גדול	3				M	M
	49	כוס למברשת שיניים	1	M	M	M	M	M
	50	סבון או נוזל רחצה	1	M	M	M	M	M
	51	תמצית אמבט או ג'ל רחצה	1		M	M	M	M
	52	שמפו 18	1			M	M	M
	53	מוצרי טיפוח אישיים בבקבוקונים	2					M
	54	מוצרים קוסמטיים נוספים (דוגמת כובע רחצה, פצירה לציפורניים, מקלוני אזניים, פדים קוסמטיים, קרם גוף)	1 נק' לכל פריט, 3 נק' לכל היותר					M
	55	ממחטות נייר	2			M	M	M
	56	נייר טואלט רזרבי	1	M	M	M	M	M

18 אם אפשר להשתמש בתמצית האמבט או בג'ל רחצה גם כשמפו, ייחשב הדבר כעמידה בסעיף זה.

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים	
	57	מגבת ידיים אחת לאדם	1	M	M	M	M	M	
	58	מגבת רחצה אחת לאדם	2		M	M	M	M	
	59	חלוק רחצה על פי דרישה	2				M		
	60	חלוק רחצה	4					M	
	61	נעלי בית על פי דרישה	1				M		
	62	נעלי בית	3					M	
	63	מייבש שיער על פי דרישה	1						
	64	מייבש שיער	2			M	M	M	
	65	שרפרף בחדר האמבטיה	3					M	
	66	מאזני אדם	1						
	67	פח אשפה	1		M	M	M	M	
	נוחות השינה	68	מיטות יחיד בטווח של מינימום 0.80 מ' X 1.90 מ' ומיטות זוגיות בטווח של מינימום 1.60 מ' X 1.90 מ' 19	5					
		69	מיטות יחיד בטווח של מינימום 0.90 מ' X 2.00 מ' ומיטות זוגיות בטווח של מינימום 1.80 מ' X 2.00 מ' 19	10					
		70	מיטות יחיד בטווח של מינימום 1.00 מ' X 2.00 מ' ומיטות זוגיות בטווח של מינימום 2.00 מ' X 2.00 מ' 19	15					
		71	10% מן המיטות באורך של 2.10 מ' לפחות	5					
		72	מזרנים חדישים ומתוחזקים היטב בעובי של 13 סמ' לפחות	1		M	M	M	M

19. סעיף 68: בתום ארבע שנים מיום פרסומן של התקנות ישונה הקריטריון כך שהניקוד ינתן למיטות יחיד בגודל 1.90X0.90 ומיטה זוגית בגודל 1.90X1.80. בהתאם לקריטריונים של HOTELSTARS. סעיף 69: בתום ארבע שנים מיום

פרסומן של התקנות ישונה הקריטריון כך שהניקוד ינתן למיטות יחיד בגודל 2.00x0.90 ומיטה זוגית בגודל 2.00X1.80. בהתאם לקריטריונים של HOTELSTARS.

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	73	כיסויי מזרן היגיניים ("Encasings") 20	10					
	74	ניקוי יסודי של המזרנים לפחות אחת לשנתיים (יש לצרף אישור לבקשה) 21	10					
	75	מיטת תינוק על פי דרישה	3					
	76	שטיחוני מיטה רחיצים	3					M
	77	מכשיר יקיצה (על שיחת יקיצה ראה מס' 207)	1	M	M	M	M	M
	78	שמיכה חדישה ומתוחזקת היטב	1	M	M	M	M	M
	79	כרית חדישה ומתוחזקת היטב	1	M	M	M	M	M
	80	כיסויים היגיניים לכריות ("Encasings")	3					
	81	כרית נוספת על פי דרישה	1			M	M	
	82	שתי כריות לאדם	4					M
	83	מבחר כריות שונות 22	4				M	M
	84	שמיכה נוספת על פי דרישה	2			M	M	M
	85	אפשרות להאפיל את החדר (דוגמת וילון)	1	M	M	M		
	86	אפשרות להחשיך את החדר לחלוטין (דוגמת תריס או וילון אטום)	5					M
הציוד בחדר	87	ארון בגדים או מדפים בגודל הולם	1	M	M	M	M	M

20 יריעת פלנל פשוטה אינה מתקבלת. אבל כיסוי מיטה רחיצ (כימו-תרמי), נושם, חופשי מקרדיות והפרשותיהן, עשוי כותנה או חומרים סינתטיים ופתוח בתחתית ממלא קריטריון זה.
21 ניקוי יסודי, תרמי, ללא כימיקלים עבור מזרנים עם אימפרגנציה פנימית נדרש עבור ניקוד בקריטריון זה ובתנאי שאין שאריות לחות, הקרדיות חוסלו והתרבותן נמנעה.
22 האורח יכול לבחור בין סוגי כריות שונים.

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	88	מדפים/תאי אכסון לכלי מיטה	1		M	M	M	M
	89	מספר מספיק של קולבים 23	1	M	M	M	M	M
	90	מתקן תלייה לבגדים או זו תלייה לבגדים	1	M	M	M	M	M
	91	אפשרות תליית כיסוי חליפה (מחוץ לארון)	1			M	M	M
	92	כיסא אחד	1	M	M			
	93	אפשרויות ישיבה פר מיטה, לפחות כיסא אחד	2			M	M	M
	94	מושב נוח (כיסא מרופד/ספה) עם שולחן/מגש צד	4				M	M
	95	מושב נוח (כיסא מרופד/ספה כפולה) נוסף בחדרים זוגיים או סוויטות	4					M
	96	שולחן, מכתבה, משטח כתיבה	1	M	M			
	97	שולחן, מכתבה או משטח כתיבה עם שטח עבודה פנוי של 0.5 מ"ר לפחות עם תאורה נאותה	5				M	M
	98	שקע חשמל בחדר	1	M	M	M	M	M
	99	שקע חשמל נוסף ליד השולחן, המכתבה או משטח הכתיבה	2			M	M	M
	100	תאורת חדר נאותה	1	M	M	M	M	M
	101	שולחן/מדף לילה	2			M	M	M
	102	מנורת קריאה ליד המיטה	2		M	M	M	M
	103	מתג מרכזי לתאורת החדר	3					

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	104	מתג לצד המיטה לשליטה בתאורת החדר	2					
	105	מתגים ליד המיטה לשליטה בכל תאורת החדר	3					M
	106	שקע חשמל ליד המיטה	1			M	M	M
	107	מראה גדולה	2			M	M	M
	108	מקום להנחת הכבודה / המזוודה	1			M	M	M
	109	סל ניירות	2			M	M	M
	110	אפשרות הפקדת דברי ערך (למשל בקבלה)	1	M	M			
	111	כספת מרכזית (למשל בקבלה)	3			M24	M24	M
	112	כספת בחדר	6			M25	M25	M
בקרת רעש / מיזוג אוויר	114	מיגון הולם לחלונות מפני רעש	8					M
	115	דלתות סופגות רעש או דלתות כפולות	8					
	116	חדרים עם מיזוג אוויר מרכזי מתכוונן	8			M	M	
	117	חדרים עם מיזוג אוויר נפרד מתכוונן	15					M
	118	מיזוג אוויר בשטחי ציבור (מסעדה, לובי, אולם הכניסה, חדר ארוחת הבוקר)	4					
	119	אווירה הרמונית (אור, ריח, מוסיקה, צבע וכד') בשטחי ציבור	4					

24 או כספת בחדר (ראה מס' 112)
25 או כספת מרכזית (למשל בקבלה) (ראה מס' 111)

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
בידור אלקטרוני	120	רדיו 26	1			M	M	M
	121	נגן CD/DVD/MP-3 או תחנת עגינה	2					
	122	רמקול בחדר האמבטיה	5					
	123	טלוויזיה צבעונית עם שלט רחוק	2	M	M			
	124	טלוויזיה צבעונית ביחס הולם לגודל החדר עם שלט רחוק וסקירת ערוצים	4			M		
	125	טלוויזיה צבעונית ביחס הולם לגודל החדר עם שלט רחוק, סקירת ערוצים ולוח תכניות (TV guide)	6				M	M
	126	טלוויזיה צבעונית נוספת בסוויטות, בגודל מתאים לגודל החדר	2					
	127	לוויין / DVB-T או טלוויזיה בכבלים בחדר 27	2					
	128	טלוויזיה בתשלום או משחקי טלוויזיה עם אפשרות נעילה בפני ילדים	5					
	129	פקס בקבלה	1	M	M	M	M	M
	130	טלפון ציבורי לשימוש האורחים	1	M	M	M	M	M
	131	טלפון (אלחוטי) בחדר על פי דרישה עם חוברת הוראות שימוש רב-לשונית 28	3			M		
132	טלפון בחדר עם חוברת הוראות שימוש רב לשונית	8				M	M	
133	גישה לאינטרנט בשטחי ציבור (דוגמת פס רחב, WLAN)	2				M29	M	

26 אפשרית גם קליטת שידורי הרדיו דרך הטלוויזיה או דרך מערכת שמע של המלון

27 שידורים ארציים של ערוצי טלוויזיה דיגיטליים שאפשר לקלוט אותם באמצעות אנטנה פנימית או תיבת DVD-T (ממיר)

28 יש ליידע את האורח בדבר אפשרות זו בזמן תהליך ההרשמה (צ'ק אין)

29 או גישה לאינטרנט בחדר (ראה מס 134)

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
שונות	134	גישה לאינטרנט בחדר (למשל פס רחב, WLAN)	8			M30	M	M
	135	עמדת אינטרנט זמינה לשימוש האורחים	5				M	
	136	אינטרנט – מחשב שולחני או לפטופ או טבלט בחדר על פי דרישה	1					M
	137	אינטרנט – מחשב שולחני בחדר	3					
	138	מידע על המלון (יש לצרף את המידע על המלון לבקשה) 31	1	M	M			
	139	אלפון שירותים (את אלפון השירותים יש לצרף לבקשה)	2			M		
	140	אלפון שירותים רב לשוני (יש לצרף את אלפון השירותים לבקשה)	3				M	M
	141	מידע זמין על האזור בקבלה	1	M	M	M	M	M
	142	עיתון יומי בחדר	3					
	143	מגזין לאורחים בחדר	1					M
	144	כלי כתיבה ופנקס	1			M	M	M
	145	פולדר עם ניירות	1					M
	146	מגהץ מכנסיים	3					
	147	שק כביסה	1			M	M	M
	148	ערכת תפירה על פי דרישה	1			M32		
	149	ערכת תפירה בחדר	2					M

30 או גישה לאינטרנט בשטחי ציבור (ראה מס' 133)

31 במידע על המלון יש לכלול לכל הפחות את שעות ארוחת הבוקר, שעת עזיבת החדר ושעות הפתיחה של מתקני המלון.

32 במקום כלי תפירה על פי דרישה, אפשר להציע גם שירות תפירה (ראה מס' 212)

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	150	כף נעליים בחדר	1					M
	151	ערכת צחצוח נעליים על פי דרישה	1			M33		
	152	ערכת צחצוח נעליים בחדר	2				M	M
	153	מכונת צחצוח נעליים במלון	3			M34	M35	M35
	154	עינית בדלת	2					M
	155	מנעול נוסף בדלת החדר	3					
III. שירותים								
ניקיון החדרים / החלפת מצעים ומגבות	156	ניקיון חדרים יומי	1	M	M	M	M	M
	157	החלפת מגבות יומית על פי דרישה	1	M	M	M	M	M
	158	החלפת מצעים לפחות אחת לשבוע	1		M	M		
	159	החלפת מצעים לפחות פעמיים בשבוע	2				M	M
	160	החלפת מצעים יום יומית על פי דרישה	4					M
	משקאות	161	היצע משקאות במלון	1	M	M		
162		מכונת משקאות / עמדת משקאות במלון	1					
163		היצע משקאות בחדר	2			M	M	M

33 במקום כלי צחצוח נעליים על פי דרישה, אפשר להציע שירות צחצוח נעליים (ראה מס 213). גם מכונת צחצוח נעליים במלון (ראה מס' 153) ממלאת קריטריון זה.
34 במקום מכונת צחצוח נעליים במלון אפשר להציע גם שירות צחצוח נעליים (ראה מס 213). ערכת צחצוח נעליים בחדר (ראה מס 152) ממלאים גם הם קריטריון זה.
35 במקום מכונת צחצוח נעליים במלון אפשר להציע גם שירות צחצוח נעליים (ראה מס 213)

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	164	שירות משקאות 16 שעות באמצעות שירות חדרים	2					
	165	שירות משקאות 24 שעות באמצעות שירות חדרים	4				M36	M
	166	מיני-בר	5				M37	M
	167	מכונת קפה או מיחם וכלים לשתייה חמה	4					
	168	ארוחת בוקר מורחבת 38	1	M				
	169	מזנון ארוחת בוקר או תפריט ארוחת בוקר זהה 39	2		M	M		
	170	מזנון ארוחת בוקר עם שירות או תפריט ארוחת בוקר זהה הזמין גם דרך שירות חדרים	5				M	M
מזון	171	תפריט ארוחת בוקר באמצעות שירות חדרים	2					M
	172	הגשת ארוחת הצהריים במשך לפחות שעתיים	2					
	173	הגשת ארוחת ערב במשך לפחות שלוש שעות	2					
	174	תפריט בן שלוש מנות או לפי בחירה (א-לה-קארט) או מזנון	1	M	M			
	175	תפריט בן שלוש מנות עם בחירה מתוכו או תפריט לפי בחירה (א-לה-קארט) או מזנון	2			M	M	M
	176	הצעת מזון באמצעות שירות חדרים עד 22:00	5				M	
	177	הצעת מזון באמצעות שירות חדרים במשך 24 שעות	10					M

36 או מיניבר (ראה מס' 166)

37 או שירות משקאות דרך שירות חדרים 24 שעות (ראה מס' 165)

38 ארוחת בוקר מורחבת כולל לפחות משקה חם אחד (למשל קפה או תה), מיץ פירות, פירות או סלט פירות, מבחר לחמים ולחמניות עם חמאה, ריבה, וגבינה

39 הצעת שירות עצמי עם אותו מבחר מוצרים לפחות כמו בארוחת בוקר מורחבת עם ביצה בצורה כלשהי ומוזלי

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	178	מסעדה פתוחה לפחות חמישה ימים בשבוע 40	,per each 5 max. 10	M (min. 1)	M (min. 1)	M (min. 1)		
	179	מסעדה עם תפריט לפי בחירה (א-לה-קארט) פתוחה לפחות ששה ימים בשבוע 40	,per each 8 max. 16					
	180	מסעדה עם תפריט לבחירה (א-לה-קארט) פתוחה לפחות שבעה ימים בשבוע 40	,per each 10 max. 20					
	181	מטבח דיאטתי (טבח מומחה במטבח דיאטטי, תזונאי או דיאטן)	2					
	182	מטבח אופייני לאזור 41	4					
קבלה	183	שירותי קבלה, גישות בטלפון מתוך המלון ומחוצה לו	1	M	M			
	184	דלפק קבלה פתוח 14 שעות, גישה בטלפון 24 שעות מתוך המלון ומחוצה לו	3	M				
	185	דלפק קבלה פתוח 18 שעות, גישה בטלפון 24 שעות מתוך המלון ומחוצה לו	4			M		
	186	דלפק קבלה פתוח 24 שעות, גישה בטלפון 24 שעות מתוך המלון ומחוצה לו	6				M	
	187	צוות דובר שתי שפות (עברית/אנגלית)	2	M	M			
	188	צוות רב לשוני (עברית, אנגלית ולפחות שפה זרה אחת נוספת)	4				M	
	189	מכונת העתקת מסמכים או אפשרות לצלם מסמכים	2				M	
	190	שירות שוער (Doorman) או שירות חניית רכב (vale parking)	4					M
	191	שירות חניית רכב (לכל אחד מן הסעיפים 191 – 194 איש צוות נפרד)	15					
	192	שוער (Doorman) (לכל אחד מן הסעיפים 191 – 194 איש צוות נפרד)	15					

40 בגלל סוגיית הכשרות בישראל יוגש המזון בשבת כמזון. עם זאת, מי שיבקש יוכל לקבל גם ארוחה לפי הזמנה מתוך תפריט מצומצם (מזון מחומם שהוקן לפני שבת)
41 חלק משמעותי מהמנות בתפריט אופייניות לאזור או למדינה. רב המוצרים הם מן האזור.

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	193	שירות קונסיירז' (לכל אחד מן הסעיפים 191 – 194 איש צוות נפרד)	15					M
	194	נער שליחויות (Page Boy) (לכל אחד מן הסעיפים 191 – 194 איש צוות נפרד)	15					M
	195	שירות כבודה על פי דרישה	2			M	M	
	196	שירות כבודה	5					M
	197	שירות שמירת חפצים מאובטח לאורחים מגיעים ולאורחים עוזבים	5				M	M
כביסה וגיהוץ	198	כביסה/ניקוי יבש (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה תוך 24 שעות)	1					
	199	כביסה/ניקוי יבש (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה תוך 12 שעות)	2					
	200	שירות גיהוץ (החזרה תוך שעה)	2					M
	201	שירות כביסה וגיהוץ (החזרה כפי שסוכם)	1			M		
	202	שירות כביסה וגיהוץ (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה באותו יום – להוציא סופי שבוע)	2				M	
	203	שירות כביסה וגיהוץ, בתוקף מיום א עד יום ה (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה תוך 12 שעות) 41א	4					M
	204	קרטיסי אשראי	2		M42	M42	M	M
	205	קרטיסי חיוב (דוגמת ארנק אלקטרוני או קרטיס כסף טעון)	2		M43	M43	M43	M43
שונות	206	תמיכה מקצועית לתקשוב בתוך בית המלון	2					M
	207	שירות יקיצה טלפוני (למכשיר יקיצה ראה מס' 77)	2					
	208	מטרייה בקבלה / בחדר	1					

41 בגלל בעיית דת בישראל, השירות יסופק מיום א עד יום ה בלבד (ולא בשבת)
42 או קרטיסי חיובי (ראה מס' 205)
43 או קרטיס אשראי (ראה מס' 204)

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	209	שירות מכירת כרטיסים בקבלה (הצגות, סרטים, אטרקציות וכו')	1					
	210	מגזינים מעודכנים	1					M
	211	עיתונים יומיים	2				M	M
	212	שירות תפירה	2				M	M
	213	שירות צחצוח נעליים	2			M44	M45	M
	214	שירות הסעות (שאטל) או לימוזינה	2					M
	215	אפשרות לקבל מוצרים סניטריים (למשל מברשת שיניים, משחת שיניים, ערכת גילוח)	2		M	M	M	M
	216	אפשרות לערוך קבלת פנים ל-50 איש לפחות 46	2					
	217	אפשרות לערוך קבלת פנים ל-100 איש לפחות 46	4					
	218	אפשרות לערוך קבלת פנים ל-250 איש לפחות 46	8					
	219	ברכה אישית לכל אורח עם פרחים רעננים או שי בחדר (לא רק ברכה על מסך הטלוויזיה)	6					M
	220	ליווי האורח לחדר עם הגיעו	2					
	221	שירות ערב (Turndown service) בדיקה נוספת של החדר בערב 47	10					M
	222	שירותי מזכירות (משרד נפרד וצוות זמין)	3					
	223	שירות כנסים (מחלקה נפרדת, צוות נפרד, נקודות יענקו על עמידה בלפחות אחד מבין הקריטריונים 253-255)	5					

44 במקום שירות צחצוח נעליים אפשר להציע מכונת צחצוח במלון (ראה מס' 153). שווי ערך הם גם כלי צחצוח בחדר (ראה מס' 152)

45 במקום שירות צחצוח נעליים אפשר להציע מכונת צחצוח במלון (ראה מס' 153)

46 שטח המסעדה אינו נכלל כאן

47 נקרא גם שירות שני. החלפת מגבות, הסרת כיסוי המיטה, ריקון סל הניירות וכו'

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
IV. פעילות פנאי								
מתקנים וציוד במלון	224	חדר קריאה וכתיבה (מיקום נפרד)	1					
	225	ספרייה (מיקום נפרד)	2					
	226	אזור ילדים (חדר משחקים/ מגרש משחקים)	4					
	227	חדר כושר עם לפחות ארבעה מכשירי אימון שונים (דוגמת מסלול הליכה, הרמת משקולות, אופני כושר, מכונת חתירה, מכשיר מדרגה) 48	4					
ספא / טיפולי יופי 49	229	מסאז' (דוגמת עיסוי גוף מלא, עיסוי לימפתי, שיאטסו, רפלקסולוגיה) 50		per cabin 2 max. 6				
	230	חדר מנוחה נפרד 51	3					
	231	ג'קוזי	3					
	232	סאונה (עם 6 מקומות ישיבה לפחות)			5 נק' לכל סוג 15, סאונה, לכל היותר 52			
	233	מכון יופי המציע לפחות 4 טיפולי יופי שונים (דוגמת טיפול פנים, מניקור, פדיקור, פילינג, עיסוי הרפיה) 53	5					
	234	טיפולי אמבט / בריכה/חמאם. היצע של לפחות 4 טיפולים שונים (דוגמת הידרותרפיה, טיפולי בוץ, סאונה וכדומה) 54	5					

48 חדר כושר בשטח של 20 מ"ר לפחות
49 גישה לאזור הספא שלא דרך אזור הכנסים או אזור המסעדה
50 כל תא טיפול בשטח של 10 מ"ר לפחות
51 חדר המנוחה בשטח של 20 מ"ר לפחות
52 סוגי סאונה: חמה/יבשה (למשל סאונה פינית), סאונה בחימום מתון (למשל טפידירום) או סאונה בחימום אינטנסיבי (למשל חדר אדים)
53 שטחו של חדר טיפולים יהיה 10 מ"ר לפחות
54 שטחו של חדר טיפולים יהיה 10 מ"ר לפחות

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
שונות	235	בריכת שחייה (חיצונית) 55 או אגם מלאכותי (swimming pond) 56	17					
	236	בריכת שחייה (פנימית) 57	11					
	237	תוכנית בידור/אירוח	3					
	238	שירות שמרטף על פי דרישה	1					
	239	טיפול של צוות מקצועי בילדים במלון (לילדים מתחת לגיל שלוש) למשך 3 שעות לפחות בימי חול	10					
	240	טיפול של צוות מקצועי בילדים במלון (לילדים מעל לגיל שלוש) למשך 3 שעות לפחות בימי חול	10					
	241	השכרת ציוד ספורט (דוגמת סקי, סירות, אופניים)	2					
	242	חצר פרטית או מדשאה בבעלות המלון	4					
V. בקרת איכות המוצר								
	243	מערכת ניהול תלונות 58	3				M	M
	244	סקר שביעות רצון אורחים 59	5				M	M
	245	אורח סמוי (יש לצרף הוכחה) 60	15				M61	M
	246	מערכת בקרת איכות על פי שיטת EHQ שלב 1 (Q) 62	4					

55 בריכת שחייה חיצונית היא בריכה מחוממת ושטחה לפחות 60 מ"ר
56 אגם מלאכותי (swimming pond) הינו בריכה מעשה ידי אדם מיועדת לשחייה או רחצה ללא חומרים כימיים
57 בריכת שחייה פנימית היא בריכה מחוממת ושטחה לפחות 40 מ"ר
58 מערכת ניהול תלונות שיטתית, כוללת דרך מובנית לקבלת תלונות, בדיקתן ותגובה עליהן
59 איסוף פעיל ושיטתי של הערכת האורחים על איכות השירותים במלון, ויישום המלצות לשיפור.
60 כדי שיתקבל הקריטריון של אורח סמוי, עליו לעמוד בהיבטים אלה: לפחות פעם אחת במהלך תקופת הסיווג, על ידי בודקים חיצוניים ביוזמת המלון ועל חשבוננו, כולל ניתוח ותיעוד (בקרות סמויות פנימיות), בקרה למשל על ידי רשת המלונות מתקבלת כשוות ערך.
61 שימוש באורח סמוי הוא קריטריון מינימום במלונות ארבעה כוכבים דלוקס [סופריור]
62 "איכות אירוח אירופי" (EHQ) היא התוכנית האירופית שהושקה על ידי HOTREC, קונפדרציה של אגודות לאומיות של מלונות, מסעדות, בתי קפה ומוסדות דומים באירופה. (ראה: www.hotrec.eu). המדד משמש כמודל התייחסות ברמה אירופית לתוכניות איכות לאומיות ואזוריות. למשל היוזמה "ServiceQualität Deutschland" (ראה www.servicequalitaet-deutschland.de) מקובלת במלואה.

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	247	מערכת בקרת איכות על פי שיטת EHQ שלב 2 (QQ) 62	6					
	248	מערכת בקרת איכות על פי שיטת EHQ שלב 3 (QQQ) 62	10					
	249	אתר האינטרנט של המלון הכולל תמונות עדכניות ומציאותיות של המלון 63	5			M	M	M
	250	הזמנת חדרים מקוונת 64	5					
	251	מפת הגעה/מיקום המלון הניתנת לתייר ע"פ דרישה או באינטרנט	1		M	M	M	M
	252	אפשרות למילוי משוב אורחים באתר האינטרנט של המלון	5					
VI. שירותי כנסים במלון								
חדרים	253	חדר/חדרי כנסים בשטח של לפחות 36 מ"ר עד 100 מ"ר, גובה התקרה לפחות 2.50 מ'	5					
	254	חדר/חדרי כנסים גדולים מ-100 מ"ר, גובה התקרה 2.75 מ' לפחות	8					
	255	חדר/חדרי כנסים גדולים מ-250 מ"ר, גובה התקרה 3.00 מ' לפחות	10					
	256	משרד לכנסים / צוות קלדנים 65	1					
	257	חדרים לפגישות קבוצתיות 65	4					
טלקומוניקציה / מדיה	258	טלפון 65, 66	1					
	259	גישה לאינטרנט (למשל פס רחב, WLAN) 65, 66	2					
	260	ברקו (Data Projector) 65, 66	2					

63 לפחות מבט מבחון, שטח ציבורי וחדר

64 דוא"ל פשוט אינו נחשב

65 נחשב רק עם קריטריון אחד לפחות מבית 253 – 255 מתקיים

66 קריטריון מינימלי לכל חדר ישיבות

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
ציוד/טכנולוגיה	261	ציוד עזר להנחיית סדנאות 66, 65	1					
	262	3 לוחות לכל חדר ישיבות 66, 65	1					
	263	פליפ צ'ארט אחד לכל חדר ישיבות 66, 65	1					
	264	מסך הקרנה (מתאים לגובה התקרה ולגודל החדר, לפחות 1.50X1.50 מ) 66, 65	1					
	265	מתלה למעילים או תא אחסון בחדר הכנסים 66, 65	1					
	266	דוכן נואמים 65	1					
	267	לפחות 8 שקעי כוח, כבל מאריך ומפלג כח 66, 65	1					
	268	אור יום בחדר הישיבות ואפשרות להחשיך את החדר 66, 65	3					
	269	תאורה מתאימה ע"פ הצורך 67	2					
	270	מיזוג אוויר נפרד ומתכוונן בחדר הכנסים 65	3					

67 גופי תאורה של 300 לוקס לפחות משטח של 100 מ"ר יש להתקין עמעם תאורה עם אפשרות לעמעם חלקים שונים. מתקבל רק אם לפחות אחד הקריטריונים 253 – 255 מתמלא.

תחום	מס'	קריטריון	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
ביטחון	270 א	קצין ביטחון מוסמך ומורשה 24/7	6					

VII. מינימום נקודות 68								
מינימום קריטריונים	ניקוד לקביעת דרגה	תוספת פלוס 69		כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
מינימום קריטריונים				42	51	81	101	119
ניקוד לקביעת דרגה				90	170	250	380	570
תוספת פלוס 69				170	250	380	570	650

68 במלון עם ארוחת בוקר בלבד - hotel garni – מספר הנקודות הנחוצות נמוך ב-20 בכל קטגוריה. מלון כזה אינו יכול לקבל דירוג של 5 כוכבים
69 התואר פלוס מציין מלונות מעולים שצברו נקודות הרבה מעל הדרוש בקטגוריה שלהם ושהרושם הכללי שלהם עולם על הצפוי בקטגוריה שלהם.
מלונות אלה מציעים דרגת שירות גבוהה. בתואר פלוס יכולים לזכות כל המלונות, כולל מלונות על בסיס ארוחת בוקר בלבד.