

Forma patvirtinta
Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
direktoriaus 2019 m. rugsėjo 24 d. įsakymu Nr. 1-252
(Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos
direktoriaus 2021 m. vasario 5 d. įsakymo Nr. 1-35
redakcija)

(Viešbučio paslaugų klasifikavimo anketos forma)

VIEŠBUČIO PASLAUGŲ KLASIFIKAVIMO ANKETA

(data)

Viešbutis _____

(pavadinimas)

Adresas, kontaktinė informacija _____

Interneto svetainės adresas _____

Suteiktos žvaigždutės _____

Prašomos
žvaigždutės _____

BENDRA INFORMACIJA	Reikšmės
Pastatas (patalpos)	Atskiras statinys, patalpos pastato dalyje (pabraukti tinkamą)
Pastatų (korpusų) skaičius	
Aukštų skaičius	
Viešbučio eksploatavimo pradžia (metai)	
Atlikta paskutinė renovacija ar remontas (metai)	

Bendras kambarių (numerių) skaičius:	
iš jų vienviečių kambarių (numerių)	
iš jų dviviečių kambarių (numerių)	
iš jų liukso kambarių (numerių)	
iš jų kitų kambarių (numerių)	
Bendras vietų skaičius:	

Pastabos:

1. Anketa pildoma ir siunčiama Excel formatu.
2. Pildomas tik ketvirtas lentelės stulpelis, nurodant „Taip“ (jei reikia, papildomai įrašant skaičių) arba „Ne“.
3. Antrame anketos lape nurodomas viešbučio kambarių dydis (su vonios kambariu).
4. 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.
5. Viešbučio paslaugos (objektas) turi atitikti visus pageidaujama gauti žvaigždučių skaičiui nustatytus privalomus reikalavimus (žymimi M raide) ir surinkti privalomą balų skaičių.

Nr.	Reikalavimai	Pastabos	Taip (skaičius) /Ne	BALAI	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	Surinkta balų
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	Baldai, įrengimai, prietaisai veikia be trūkumų ir nusidėvėjimo ženklų.			M	M	M	M	M	

	būklės									
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 padidintą 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 laisvai kalba		3		M	M	M	M	

	darbuotojai	valstybine ir užsienio kalba.								
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.	Elektriniams dviračiams ir kitoms elektrinėms transporto priemonėms pakrauti skirta stotelė	Paprastas elektros maitinimo lizdas nėra tinkamas.		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 kurčiamajam 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	Su atsisakymo galimybe		3				M	M	
39.	Kasdienis patalynės keitimas pagal pageidavimą			3				M	M	
Skalbimo ir lyginimo paslauga										
40.	Lyginimo paslauga (drabužių grąžinimas per 1 valandą)			3					M	
41.	Skalbimo ir lyginimo paslaugos (grąžinimas pagal susitarimą,			1			M			

	pateikiamas skalbinių maišelis)									
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	

[illegible]

Bendra informacija apie kambarį									
58.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) $\geq$ 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.	(įrašyti skaičių)	10					
59.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) $\geq$ 18 kvadratinų metrų		(įrašyti skaičių)	15					
60.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) $\geq$ 22 kvadratinų metrų		(įrašyti skaičių)	20					
61.	Kambarių dydis (su vonios kambariu) $\geq$ 30 kvadratinų metrų		(įrašyti skaičių)	23					
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,	(įrašyti skaičių)	3 už apartamentus, maksimalus skaičius 9					M (ne mažiau 2)

		liukso kambariai turi būti įrengti viešbučio pastate.								
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.	(įrašyti skaičių)	1	M	M				
64.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą bei pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą čiužinį, kurių bendras storis yra ne mažesnis kaip 18 cm	Bendras lovos sistemos aukštis yra čiužinio ir spyruoklinės sistemos (pavyzdžiui, rėmo su grotelėmis) suma. Sistemos pagrindu gali būti dėžinė spyruoklė, spyruoklinė juosta ar bet kokia kita technologiškai lygiavertė sistema.	(įrašyti skaičių)	5			M	M	M	
65.	Lovos sistema, apimanti elastinę atramos sistemą bei pagal šiuolaikines technologijas pagamintą ir tinkamai prižiūrimą čiužinį, kurių bendras storis yra ne mažesnis		(įrašyti skaičių)	7						

	kaip 22 cm									
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.	(įrašyti skaičių)	1						
67.2.	Viengulė lova, plotis ne mažesnis kaip 0,90 metro		(įrašyti skaičių)	5					M	
67.3.	Viengulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,00 metras		(įrašyti skaičių)	10						
67.4.	Viengulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,20 metro		(įrašyti skaičių)	15						
68.1.	Dvigulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,40 metro		(įrašyti skaičių)	1						
68.2.	Dvigulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,60 metro		(įrašyti skaičių)	5						
68.3.	Dvigulė lova, plotis ne mažesnis kaip 1,80 metro		(įrašyti skaičių)	10					M	
68.4.	Dvigulė lova, plotis ne mažesnis kaip 2,00 metrai		(įrašyti skaičių)	15						
Lovos ilgis										
69.1.	Lovos ilgis ne		(įrašyti skaičių)	1						

	mažesnis kaip 1,90 metro									
69.2.	Lovos ilgis ne mažesnis kaip 2,00 metrai		(įrašyti skaičių)	5					M	
69.3.	Lovos ilgis ne mažesnis kaip 2,10 metro		(įrašyti skaičių)	10						
69.4.	Lovos ilgis ne mažesnis kaip 2,20 metro		(įrašyti skaičių)	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.	Pažadinimo 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 patogį 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	Elektros maitinimo lizdai turi būti nenaudojami kitiems stacionariems prietaisams. Rekomenduojamas apšvietimas – bent 200 liuksų.		5			M	M	M	

	200 liuksų apšvietimu									
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			3						

[illegible]

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 imtuvai, atskiri grotuvai ar transliacijos paslaugos.		5			M	M	M	
123.	Fiksuotos elektroninės			3						

	medijos vonios kambaryje									
124.	Televizijos paslaugos su ekranu ir nuotolinio valdymo funkcija	Ekrano dydis 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 skaitmeninė)			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 (atspausdinta ar skaitmeninė)	Paslaugų rodyklėje svečiui nurodomas bent pusryčių laikas, išsiregistravimo laikas ir viešbučio paslaugų		1	M	M				

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	(įrašyti skaičių)	10						
147.	Vonios kambarys / sanitariniai mazgai ≥ 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 išimtis netaikoma naujiems pastatams, planuojamiems po 2020-01-01	(įrašyti skaičių)	15						
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 vietoje jų siūlomi bendri dušai / WC, svečią, prieš sudarant apgyvendinimo sutartį, reikia informuoti apie tai, kad kambarys neatitinka įprastų standartų. Ši 15 procentų nukrypimo išimtis netaikoma naujiems		1	M	M	M	M	M	

		pastatams, planuojamiems po 2020-01-01								
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.	Apšvietimas virš praustuvo	Ne mažiau kaip 200 liuksų		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			1		M	M	M	M	

	/ vonioje									
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)		(įrašyti skaičių)	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 virduklės arbatai / kavai kartu su priedais kambarielyje			3						
194.	Kavos aparatas su priedais kambarielyje			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 (švedišką stalą) 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 javiniais		5		M	M			
200.	Švedišką pusryčių stalą 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	Kiekvienas iš jų turi skirtingą koncepciją, maisto pasirinkimą ir vietą	(įrašyti skaičių)	5 už vieną, ne daugiau 10	M	M	M			
207.	Restoranas dirba 5 dienas per savaitę		(įrašyti skaičių)	7 už vieną, ne daugiau 14				M		
208.	Restoranas dirba 7 dienas per savaitę		(įrašyti skaičių)	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 kvadratinų 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 elektros lizdų kiekis		10						
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	(įrašyti skaičių)	5 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	(įrašyti skaičių)	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)	(įrašyti skaičių)	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 šokiadieniais	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 šokiadieniais			10						

232.	Vaikų zona (žaidimų kambarys / žaidimų aikštelė)			3						
233.	Kūdikų 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 sistemoschema, kurią pradėjo taikyti nacionalinių prekybos asociacijų, atstovaujančių viešbučiams, restoranams, kavinėms ir panašioms organizacijoms Europoje, skėtinė asociacija HOTREC (www.hotrec.eu). Tai yra Europos lygio pavyzdys nacionalinėms ir regioninėms kokybės vadybos sistemoms.		15						
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 realistiškomis 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			5						

	atsiliepimus portale ar tinklalapyje									
Kita										
247.	Tvarumo ženklas / sertifikatas	Pavyzdžiui, Green Key.		20						
								Balų iš viso:		0
Mažiausias privalomas balų skaičius					95	180	270	410	610	
Mažiausias privalomas balų skaičius su papildomu įvertinimu „Plius“					180	270	470	610	710	

[illegible]

(pareigos, vardas ir pavardė)
