

החום	מס'	אמת מידה	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
החום ניקיון/היגיינה מצב תחזוקה רושם כללי קבלה חדרים	1	ניקיון והיגיינה הם תנאי מוקדם לכל אמת מידה	-	M	M	M	M	M
	2	כל המגננטים וכל פריטי הצידוד פועלים והם במצב תקין	-	M	M	M	M	M
	3	הרושם הכללי של המלון עומד בדרישות הבדוק	-	1 פשוט	2 בינוני	3 מעל לבינוני	4 גבוה	5 גבוה
	4	קבלה באזור עצמאי מבחינה תפקודית, ניתן להסתפק בשולחן או מכתבה אחת	1	M	M	M	M	M
	5	עמדת קבלה נפרדת ועצמאית	3					M
	6	שטח החדרים (כולל חדר אמבטיה) $14 \leq$ מ"ר, 6	10					
	7	שטח החדרים (כולל חדר אמבטיה) $18 \leq$ מ"ר, 6	15					
	8	שטח החדרים (כולל חדר אמבטיה) $22 \leq$ מ"ר, 6	20					
	9	שטח החדרים (כולל חדר אמבטיה) $30 \leq$ מ"ר, 6	25					
	10	חדר אמבטיה/מתקנים סניטריים $5 \leq$ מ"ר, 6	10					
	11	מספר חסויטות 7	2 נק' לכל חסויטה ולכל היותר 6 נק'					
	12	לפחות 50% מן החדרים הם חדרים ללא מעשנים	3					

- 1 בעיקר ריהוט וציוד אסותם ומתחזקים.
- 2 בעיקר ריהוט וציוד מתחזקים בעקביות בצורה ובצבע. הרושם הכללי המקביל על ידי רמת נוחות משפורת.
- 3 בעיקר הריהוט והציוד מתואמים בעקביות בצורה ובצבע. הרושם החזותי הכללי של בית המלון תואם בעקביות מבחינת צורה, צבע וחומרים.
- 4 בעיקר הריהוט והציוד הם באיכות גבוהה ומציעים מנות מן הדרגה הגבוהה ביותר. הרושם החזותי הכללי של בית המלון תואם בעקביות מבחינת צורה, צבע וחומרים.
- 5 בעיקר הריהוט והציוד מפורטים ומציעים את הנוחות הגבוהה ביותר. הרושם החזותי הכללי של בית המלון תואם בעקביות מבחינת צורה, צבע וחומרים.
- 6 אם במלון מספר מוגבל של חדרים (15%) מתחת לגודל זה, יש ליידיע את האורח על התריאה מן התקן לפני ביצוע החזמנה.
- 7 ללא "סוויטות קטנות" (Junior suites). סוויטה מורכבת משני חדרים נפרדים לפחות, שאחד מהם מרוהט כחדר שינה והאחר כסלון. הפרדה אינה צריכה להיות דלת, די בפתח בין שני החדרים. דירת נפש במבנה נפרד אינה מוגדרת כסוויטה. כדי להעניק לאורח את מלוא האפשרות להשתמש בשירותי המלון, הסוויטות חייבות להימצא במבנה המלון.

תחום	מס'	אמת מידה	נקודות	כוכב אחד	שני מובנים	שלושה מובנים	ארבעה מובנים	חמישה מובנים	
שטחי ציבור	14	טרקלין/אזור מנוחה לאורחי המלון (בנוסף לחדר ארוחת בוקר או מסעדה)	2						
	15	סידורי ישיבה חולמים 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 7א	4						
	18	בר (פתוח לפחות 6 ימים בשבוע) 8	4				M		
	19	בר (פתוח לפחות 7 ימים בשבוע) 8	6					M	
	20	גישות- סוג א' 9	5						
	21	גישות- סוג ב' 10	8						
	22	גישות- סוג ג' 11	5						
	23	גישות- סוג ד' 12	5						
	24	גישות מלאה- סוג ה' 13	5						
	חניון	25	חניון צמוד למלון	3					
		26	אפשרות חניה לאוטובוסים	1					

7א חדר/אולם במוד מתאים להתכנסות של 10 איש לכל הפחות.
8 הבר המכר לעיל הוא יותר משרות משקאות פשוט. הוא חייב להיות נפרד מן המסעדה.
9 אנשים עם מוגבלות תנועה התלויים חלקית בכיסא גלגלים לא ממונע או בעזרה. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.
10 אנשים עם מוגבלות תנועה הזקוקים לכיסא גלגלים באופן קבוע. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.
11 אנשים הסובלים ממוגבלות ראייה או עיוורון. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.
12 אנשים הסובלים ממוגבלות שמיעה או מחירשות. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.
13 הניקוד ינתן אם עמד בדרישות פרטים 21 עד 23. ההוראות מתבססות על דרישות החוק הישראלי.

תחום	מס'	אמת מידה	נקודות	נוכב אחד	שני נוכבים	שלושה נוכבים	ארבעה נוכבים	חמישה נוכבים
שונות	27	חניון מקורה/מת קרקעי של המלון	5					
	28	מרפסת או שטח מרוצף צמוד לחדר	2					
	29	מעלית 14	15				M	M
ii. ריהוט / ציוד								
חדרי 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 ושירותים ומתנכם 50% עם אמבטיה ומקלחון נפרדים	10					
	32	30% מן החדרים עם שירותים נפרדים	5					
	33	מקלחון/אמבט עם וילון 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 באוויטות	2					
	37	שטיח אמבטיה רחץ	1		M	M	M	M
	38	תאורה מתאימה מעל הכיור	1		M	M	M	M
	39	מראה	1		M	M	M	M
40	שקע חשמל ליד המראה	1		M	M	M	M	

14 אם בבניין יותר משלוש קומות (כולל קומת קרקע).
15 אם לכל היותר 15% מן החדרים אינם מצוידים במקלחת/שירותים נפרדים, והמקלחת/שירותים נומתיים בלבד, יש ליידיע על כך את חלקוה לפני ביצוע ההזמנה.
16 אם חדר האמבטיה בני עם מניחה בין מתנך הרחצה לשירותים, או צורך בוילון או מניחה.

תחום	מס'	אמת מידה	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	41	מראת איפור	1					
M	42	מראת איפור מתכווננת	2				M	
	43	מראת איפור מוארת	1					
M	44	מתלה ארון לתליות מגבות או וויס לתליות מגבות	1	M	M	M	M	
	47	מדף	1	M	M	M		
M	48	מדף 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 גל 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, ולכל היותר 3 נק'				M	
M	55	ממחטות נייר	2			M	M	
M	56	נייר טואלט ררבי	1	M	M	M	M	

18 אם אפשר להשתמש בתמצית האמבט או בגל רחצה גם כשמופן, ייחשב הדבר כעמידה באמת מידה זו.

חמשה כוכבים	ארבעה כוכבים	שלושה כוכבים	שני כוכבים	כוכב אחד	נקודות	אמת מידה	מס'	תחום
M	M	M	M	M	1	מגבת ידניים אחת לאדם	57	נוחות השינה
M	M	M	M		2	מגבת רחצה אחת לאדם	58	
	M				2	חלוק רחצה על פי בקשה	59	
M					4	חלוק רחצה	60	
	M				1	נעלי בית על פי בקשה	61	
M					3	נעלי בית	62	
					1	מייבש שיער על פי בקשה	63	
M	M	M			2	מייבש שיער	64	
M					3	שרפרף בחדר האמבטיה	65	
					1	מאזני אדם	66	
M	M	M	M	M	1	מכיל אשפה	67	
					5	מיטות יחיד בגודל מזערי של 1.60 X מ' 1.90 מ' ומיטות זוגיות בגודל מזערי של 1.90 X מ' 1.90 מ' א'	68	
					10	מיטות יחיד בגודל מזערי של 0.90 X מ' 2.00 מ' ומיטות זוגיות בגודל מזערי של 1.80 X מ' 2.00 מ' ב'	69	
					15	מיטות יחיד בגודל מזערי של 1.00 X מ' 2.00 מ' ומיטות זוגיות בגודל מזערי של 2.00 X מ' 2.00 מ' 19	70	
					5	10% מן המיטות באורך של 2.10 מ' לפחות	71	
M	M	M	M	M	1	מדרגים חדישים ומתוחזקים היטב בעובי של 13 סמ' לפחות	72	

19 אס' יש בחדר שתי מיטות יחיד או מיטה בגודל 1.50 X מ' 2.00 מ' (Queen size bed) במקום מיטה זוגית אחת. יש לזיז את האורח על החריגה מן התקן לפני ביצוע ההזמנה.
 19 א' בתום ארבע שנים מיום פרסומן של התקנות. תשונה אמת המידה כך שהתקנו יתן למיטות יחיד בגודל 1.90 X מ' 1.90 מ' ומיטה זוגית בגודל 1.80 X מ' 1.90 מ'. בהתאם לאמות המידה של HOTELSTARS, ואמת מידה זו תהפוך לחובה לבתי מלון בדרגת אחד עד שלושה כוכבים.
 19 ב' בתום ארבע שנים מיום פרסומן של התקנות אמת מידה זו תהפוך לחובה לבתי מלון בדרגת ארבעה עד חמישה כוכבים.

תחום	מס'	אמת מידה	מס'	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	73	כיסויי מזון היגייניים ("Encasings") 20	10						
	74	ניקוי יסודי של המזרנים אחת לשנתיים לפחות (יש לצרף אישור לבקשה) 21	10						
	75	מיטת תינוק על פי בקשה	3						
M	76	שטוחני מיטה רחיצים	3						
M	77	מכשיר יקיצה (על שיחת יקיצה יראה מס' 207)	1		M	M			
M	78	שמיכה חדישה ומתחזקת היטב	1		M	M			
M	79	כרית חדישה ומתחזקת היטב	1		M	M			
	80	כיסויים היגייניים לכריות ("Encasings")	3						
	81	כרית נוספת על פי בקשה	1			M			M
M	82	שתי כריות לכל אורח	4						
M	83	מבחור כריות 22	4					M	
M	84	שמיכה נוספת על פי בקשה	2				M		
	85	אפשרות להאפיל את החדר (דוגמת וילון)	1		M	M	M		
M	86	אפשרות להחשיך את החדר לחלוטין (דוגמת תריס או וילון אטום)	5						
M	87	ארון בגדים או מדפים בגודל הולם	1		M	M	M	M	

20 ריעת פלני פשוטה אינה מתקבלת. אולם כיון מיטה רחץ (נימו-תרמי), נושם, חופשי מקרדיות והפרשותיו, עשוי כותנה או חומרים סינתטיים ופתוח בתחנית ממלא פרט זה.

21 ניקוי יסודי ללא כמיקלים בתנאי שאין שאריות לחות, הקרדיות חסלו והתרבות נמנעת.

22 האורח יכול לבחור בין סוגי כריות שונים.

חמשה כוכבים	ארבעה כוכבים	שלושה כוכבים	שני כוכבים	כוכב אחד	נקודות	אמת מידה	מס'	תחום
M	M	M	M		1	מדפס/תא אינסון לכלי מיטה	88	
M	M	M	M	M	1	מספר מספיק של קולבים 23	89	
M	M	M	M	M	1	מתקן תלייה לבגדים או זו תלייה לבגדים	90	
M	M	M			1	אפשרות תליית כיסוי חליפה (מחוץ לארון)	91	
			M	M	1	כיסא אחד	92	
M	M	M			2	כיסא עבור כל מיטה הנמצאת בחדר או היט אחר המיועד לישיבה	93	
M	M				4	מושב נוח (כיסא מרופד/כורסא) עם כוננית/מעמד להנחת הפצים	94	
M					4	מושב נוח נוסף (כיסא מרופד/כורסא זוגית) בחדרים זוגיים או סוויטות	95	
			M	M	1	שולחן, מכתבה, משטח כתיבה	96	
M	M	M			5	שולחן, מכתבה או משטח כתיבה עם שטח עבודה פנוי של 0.5 מ"ר לפחות עם תאורה נאותה	97	
M	M	M	M	M	1	שקע חשמל בחדר	98	
M	M	M			2	שקע חשמל נוסף ליד השולחן, המכתבה או משטח הכתיבה	99	
M	M	M	M	M	1	תאורת חדר נאותה	100	
M	M	M			2	כוננית /מקרף לילה	101	
M	M	M	M		2	מנורת קריאה ליד המיטה	102	
					3	מתג מרכזי לתאורת החדר	103	

23 מתלי תיל פשוטים אינם מקיימים אמת מידה זו.

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

24 או כספת בחדר (ראה פרט 112).
25 או כספת מרכזית (למשל בקבלה) (ראה פרט 111).

תחום	מס'	אמת מידה	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים	
אמצעי בידור אלקטרוניים	120	רדיו 26	1			M	M	M	
	121	נגן CD/DVD/MP-3 או תחנת עגינה	2						
	122	רמקול בחדר האמבטיה	2						
	123	טלוויזיה צבענית עם שלט רחוק	2	M	M				
	124	טלוויזיה צבענית ביחס הולם לגודל החדר עם שלט רחוק וסקירת ערוצים	4			M			
	125	טלוויזיה צבענית ביחס הולם לגודל החדר עם שלט רחוק, סקירת ערוצים ומדריך תכניות (TV guide)	6				M	M	
	126	טלוויזיה צבענית 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						
	תקשורת	129	פקס בקבלה	1	M	M	M	M	M
		130	טלפון ציבורי, לשימוש הארחים	1	M	M	M	M	M
		131	טלפון בחדר על פי בקשה עם חוברת הוראות שימוש רב-לשונית 28	3			M		
		132	טלפון בחדר עם חוברת הוראות שימוש רב-לשונית	8				M	M
133		גישה לאינטרנט בשטח ציבורי (דוגמת פס רחב, WLAN)	2			M29	M	M	

26 אפסרית גם קליטת שידורי הרדיו דרך הטלוויזיה או דרך מערכת שמע של המלון.
 27 שידורים של ערוצי טלוויזיה דיגיטליים שאפשר לקלוט אותם באמצעות אנטנה פנימית או חיבת DVB-T (ממיר).
 28 שי לידע את האורח בדבר אפשרות זו בזמן תהליך ההישמה (צ'ק אין).
 29 או גישה לאינטרנט בחדר (ראה פרט 134).

חמישה כוכבים	ארבעה כוכבים	שלושה כוכבים	שני כוכבים	כוכב אחד	נקודות	תחום
M	M	M30			8	ג'שה לאינטרנט בחדר (דוגמת פס רחב, WLAN)
	M				5	עמדת אינטרנט זמינה לשימוש האורחים
M					1	אינטרנט – מחשב שולחני או לפטופ או טבלט בחדר על פי בקשה
					3	אינטרנט – מחשב שולחני בחדר
			M	M	1	מידע על המלון (יש לצרף את המידע על המלון לבקשה) 31
		M			2	אלפון שירותים (את אלפון השירותים יש לצרף לבקשה)
M	M				3	אלפון שירותים רב לשוני (יש לצרף את אלפון השירותים לבקשה)
M	M	M	M	M	1	מידע זמין על האזור בקבלה
					3	עיתון יומי בחדר
M					1	מגזין לאורחים בחדר
M	M	M			1	כלי כתיבה ופנקס
M	M				1	תיקיה עם נייר ומעטפות
					3	מתקן לגיהוץ מכנסיים או מגנץ וקרש גיהוץ
M	M	M			1	שק כביסה
		M32			1	ערכת תפירה על פי בקשה
M	M				2	ערכת תפירה בחדר

30 או ג'שה לאינטרנט בשטח ציבורי (ראה פרט 133).
31 במידע על המלון יש לכלול ללי הפחות את שעות ארוחת הבוקר, שעת עזיבת החדר ושעות הפתיחה של מתקני המלון.
32 במקום ערכת תפירה על פי בקשה, אפשר להציע גם שירות תפירה (ראה פרט 212).

החום	מס'	אמת מידה	נקודות	נוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	150	כף נעליים בחדר	1					M
	151	ערכת צחצוח נעליים על פי בקשה	1			M33		M
	152	ערכת צחצוח נעליים בחדר	2				M	M
	153	מכונת צחצוח נעליים במלון	3			M34	M35	M35
	154	ענית בבלת	2					M
	155	מנעול נוסף בלדת החדר	3					
iii. שירותים								
ניקיון החדרים/החלפת כלי מיטה ומגבות	156	ניקיון חדרים יומי	1	M	M	M	M	M
	157	החלפת מגבות יומית על פי בקשה	1	M	M	M	M	M
	158	החלפת כלי מיטה אחת לשבוע לפחות	1	M	M	M		M
	159	החלפת כלי מיטה פעמיים בשבוע לפחות	2				M	M
	160	החלפת כלי מיטה יום יומית על פי בקשה	4				M	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 בקשה. אפשר להציע שירות צחצוח נעליים (ראה פרט 213). גם מכונת צחצוח נעליים במלון (ראה פרט 153) ממלאת אמת מידה זו.

34 במקום מכונת צחצוח נעליים במלון אפשר להציע גם שירות צחצוח נעליים (ראה פרט 213). ערכת צחצוח נעליים בחדר (ראה פרט 152) ממלאים גם אמת מידה זו.

35 במקום מכונת צחצוח נעליים במלון אפשר להציע גם שירות צחצוח נעליים (ראה פרט 213).

תחום	מס'	אמת מידה	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
ארוחות בוקר	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 מיחים וכלים לשתייה חמה	4					
ארוחות בוקר	168	ארוחות בוקר 38	1	M				
	169	ארוחות בוקר במזון פתוח (בופה) או בהזמנה מתפריט 39	2		M	M		
	170	ארוחות בוקר במזון פתוח (בופה) עם אפשרות הזמנה מתפריט שווה ערך. היתן להזמנה גם באמצעות שירות חדרים	5				M	M
	171	ארוחות בוקר בהזמנה מתפריט באמצעות שירות חדרים	2					M
	172	הגשת ארוחות הצהריים במשך שעותיים לפחות	2					
מזון	173	הגשת ארוחות ערב במשך שלוש שעות לפחות	2					
	174	תפריט בן שלוש מנות או תפריט עם בחירה (א-לה-קארט) או מזון	1	M	M			
	175	תפריט בן שלוש מנות עם בחירה מתוכו או תפריט עם בחירה (א-לה-קארט) או מזון	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 מניבר (ראה פרט 166).
37 או שירות משקאות דרך שירות חדרים 24 שעות (ראה פרט 165).
38 ארוחת בוקר הכוללת משקה חם אחד לפחות (קפה או תה), מיץ פירות, פירות או סלט פירות, מבחר לחמים ולהמניות עם חמאה, ריבה ונביתה.
39 ארוחות בוקר בשירות עצמי עם אותו מבחר מזגרים לפחות כמו בארוחות הבוקר בפרט 168. בתוספת ביצים בצורה כלשהי ומזלזל.

תחום	מס'	אמת מידה	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים	החום
קבלה	178	מסעדה פתוחה חמישה ימים בשבוע לפחות 40	לכל אחד 5 נק' ולכל היותר 10 נק'	M (אחת לכל הפחות)	M (אחת לכל הפחות)	M (אחת לכל הפחות)	M (אחת לכל הפחות)		
	179	מסעדה עם תפריט לפי בחירה (א-לה-קארט) פתוחה לפחות ששה ימים בשבוע 40	לכל אחד 8 נק' ולכל היותר 16 נק'						
	180	מסעדה עם תפריט לבחירה (א-לה-קארט) פתוחה לפחות שבעה ימים בשבוע 40	לכל אחד 10 נק' ולכל היותר 20 נק'					M (אחת לכל הפחות)	
	181	מטבח דיאטטי (טבח מומחה במטבח דיאטטי, דחונאי או דיאטן)	2						
	182	מטבח אופייני לאזור 41	4						
	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		
	188	צוות רב לשוני (עברית, אנגלית ולפחות שפה זרה אחת נוספת)	4					M	
	189	מכונת העתקת מסמכים או אפשרות לצלם מסמכים	2					M	
190	שירותי שוער (Doorman) או שירותי רכב (valet parking)	4					M		
191	שירותי חניית רכב (לכל אחד מן הפרטים 191 – 194 איש צוות נפרד)	15							
192	שוער (Doorman) (לכל אחד מן הפרטים 191 – 194 איש צוות נפרד)	15							

40 כל מסעדה עם קונסט שונה, אוכל אחר ומיקום נפרד. בגלל סוגיית הכשרות בישראל, יוגש המזון בשבת במתן. עם זאת, מי שביקש יוכל לקבל גם ארוחה לפי הזמנה מתוך תפריט מצומצם (מזון מחומם שהוקף לפני כניסת השבת).
41 חלק משמעותי מן המנות בתפריט אופייניות לאזור, ורב החומרי הגלם הם מן האזור.

חמישה כוכבים	ארבעה כוכבים	שלושה כוכבים	שני כוכבים	כוכב אחד	נקודות	אמת מידה	מס'	תחום
M					15	שירות קונסיירז' (לכל אחד מן הפטים 191 עד 194 איש צוות נפרד)	193	כביסה וגיהוץ
M					15	נער שלי-חיות (Page Boy) (לכל אחד מן הפטים 191 עד 194 איש צוות נפרד)	194	
M	M	M			2	שירות כבודה על פי בקשה	195	
M					5	שירות כבודה	196	
M	M				5	שירות שמירת חפצים מאובטח לאורחים מגיעים ולאורחים עוזבים	197	
					1	כביסה/ניקוי יבש (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה תוך 24 שעות) 441	198	
					2	כביסה/ניקוי יבש (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה תוך 12 שעות) 441	199	
M					2	שירות גיהוץ (החזרה תוך שעה) 441	200	
					1	שירות כביסה וגיהוץ (החזרה כפי שסוכם עם האורח) 441	201	
	M				2	שירות כביסה וגיהוץ (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה באותו יום) 441	202	
M					4	שירות כביסה וגיהוץ (מסירה לפני 9 בבוקר, החזרה תוך 10 שעות) 441	203	
M	M	M42	M42		2	כרטיסי אשראי	204	תשלום
M43	M43	M43	M43		2	כרטיסי חיוב (דוגמת ארנק אלקטרוני או כרטיס כסף טעון)	205	
M	M				2	תמיכה מקצועית לתקשוב בתוך בית המלון	206	שונות
					2	שירות יקיצה מלפני (למכשיר יקיצה ראה פרט 77)	207	
					1	מטרייה בקבלה / בחדר	208	

441 בשל שמירת שבת בישראל, השירות יסופק מיום א עד יום ה בלבד.

42 או כרטיסי חיוב (ראה פרט 205).

43 או כרטיסי אשראי (ראה פרט 204).

תחום	מס'	אמת מידה	נקודות	נוכב אחד	שני נוכבים	שלושה נוכבים	ארבעה נוכבים	חמישה נוכבים
	209	שירות מכירת כרטיסים בקבלה (הצגות, סרטים, אטרקציות וכו')	1					
	210	כתבי עת 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	היצע מצרי הגיינה (למשל מברשת שיניים, משחת שיניים, ערכת גילוח חד פעמית)	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 לאל 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 יועקו, רק אם עומדים בלפחות אחד מבין הפרטים 253 עד 255)	5					
	223א	קצין ביטחון מוסמך ומורשה 24 שעות במשך 7 ימים	6					

44 במקום שירות צחצוח נעליים אפשר להציע מכונה צחצוח במלון (ראה פרט 153). שווי ערך זה גם כלי צחצוח בחדר (ראה פרט 152).

45 במקום שירות צחצוח נעליים אפשר להציע מכונת צחצוח במלון (ראה פרט 153).

46 שטח המסעדה אינו נכלל כאן.

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

תחום	מס'	אמת מידה	נקודות	כוכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
IV. פעילות פנאי								
מיתקנים וציוד במלון	224	חדר קריאה וכתבה (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 חתיכה, מכשיר מדרגה) 48	4					
	229	מסאז' (דוגמת עיסוי גוף מלא, עיסוי לימפת, שיאטסו, רפלקסולוגיה) 50	2 בק"ל, ולכל היותר 6 בק"ל					
	230	חדר מנוחה נפרד 51	3					
	231	לקיז'ו	3					
	232	סאונה (עם 6 מקומות ישיבה לפחות)	5 בק"ל לכל סוג סאונה, ולכל היותר 15 בק"ל 52					
	233	מכון יופי המציע לפחות 4 טיפולי יופי שונים (דוגמת טיפול פנים, מניקור, פדיקור, פילינג, עיסוי הרפיה) 53	5					
	234	טיפולי אמבט/בריכה. היצע של לפחות 4 טיפולים שונים (דוגמת הידרותרפיה, טיפולי בוץ, סאונה, תמאם וכדומה) 54	5					

- 48 חדר כושר בשטח של 20 מ"ר לפחות.
49 גישה לאזור הספא שלא דרך אזור הכניסה או אזור המסעדה.
50 כל תא טיפול בשטח של 10 מ"ר לפחות.
51 חדר המנוחה בשטח של 20 מ"ר לפחות.
52 סוג סאונה: תמא/בשה (סאונה פינית), סאונה בחימום מתן (ספידריום) או סאונה בחימום אינרטיבי (חדר אדים).
53 שטחו של חדר טיפולים יהיה 10 מ"ר לפחות.
54 שטחו של חדר טיפולים יהיה 10 מ"ר לפחות.

החום	מס'	אמת מידה	נקודות	סכב אחד	שני כוכבים	שלושה כוכבים	ארבעה כוכבים	חמישה כוכבים
	235	בריכת שחייה (חוצונית) 55 או אגם מלאכותי (56 swimming pond)	17					
	236	בריכת שחייה (פנימית) 57	11					
שמות	237	תוכנית בידור/אירוח	3					
	238	שירות שמרטף על פי בקשה	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, טירות, אופניים)	2					
	242	מזשאה או אזור לשיזוף ומנחה בבעלות המלון	4					

V. בקרת איכות המוצר								
M	M	M	3					243
M	M		5					244
M	M61		15					245
			4					246

55 בריכת שחייה חוצונית בשטח של 60 מ"ר לפחות, מחוממת לפי האורך.
 56 אגם מלאכותי (swimming pond) הונו גוף מים עומדים מעשה ידי אדם המיועד לשחייה או רחצה ללא טיפול בחומרים כימיים.
 57 בריכת שחייה פנימית מחוממת בשטח של 40 מ"ר לפחות.
 58 מערכת ניהול תלונות שיטתית, כוללת דרך מובנית לקבלת תלונות, בדיקת ותגובה עליהן.
 59 אסוף פעיל ושיטתי של חוות דעת האורחים על איכות השירותים במלון, הערכתן ויישום המלצות לשיפור.
 60 כדי לקבל נקודות עבור אמת מידה זו, הבדיקה צריכה להיעשת לפחות פעם אחת במהלך תקופת הריגה, על ידי בודקים מקצועיים חיצוניים ביזמת המלון ועל חשבונן, כולל ניתוח ותיעוד הבדיקה. בקרת סמויות פנימיות הנערכות על ידי רשת מלונות מתקבלות כשמות ערך.

61 ישמשו באורח סמוי הוא פרט מינימום במלונות בדרגה ארבעה כוכבים פלוס.
 62 ישמשו באורח סמוי הוא פרט מינימום במלונות בדרגה ארבעה כוכבים פלוס.
 HQTREC - התוכנית לאיכות האירוח האירופית שהושקה על ידי HQTREC - התוכנית הגרמנית "ServiceQualität Deutschland" (ראו www.servicequalitaet-deutschland.de) מוכרת במלואה.
 התכנית

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

63 תמונות של מבט מחוץ למלון, שטח ציבורי וחדר אחד לפחות.

64 דוא"ל פשוט אינו נחשב.

65 נחשב רק אם אמת מידה אחת לפחות מפרטים 253 עד 255 מתקיימת.

66 חובה בכל חדר ישיבות/אולמות כנסים.

תחום	מס'	אמת מידה	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/אולם כנסים (לוח נעצים, לוח מחיק, לוח גיר) 66, 65	1					
	263	לוח נייר (פליפ צ'ארט) אחד לכל חדר ישיבות/אולם כנסים 66, 65	1					
	264	מסך הקרנה (מתאים לגובה התקרה ולגודל חדר הישיבות/אולם הכנסים, 1.50X1.50 מ' לפחות) 66, 65	1					
	265	מתלה למעילים או תא אחסון בחדר הישיבות/אולם הכנסים 66, 65	1					
	266	דוכן נואמים 65	1					
	267	8 שקעי כוח לפחות, כבל מאריך ומפליג כח 66, 65	1					
	268	אור יום בחדר ישיבות/אולם כנסים ואפשרות להחשיכם 66, 65	3					
	269	תאורה מתאימה לפי הצורך 67	2					
	270	מיזוג אוויר נפרד ומתמוכן בחדר ישיבות/אולם הכנסים 65	3					

67. גופי תאורה של 300 לוקס לפחות. באולם בשטח של 100 מ"ר ומעלה, יש להתקין עמדם תאורה עם אפשרות לעמעם חלקים שונים. נחשב רק אם אמת מידה אחת לפחות מפרטים 253 עד 255 מתקיימת.

