

ภาคผนวก

ผนวก ก

มาตรฐานการกำหนดระดับโรงแรมไทย

มาตรฐานโรงแรมตามที่สมาคมโรงแรมไทยระบุไว้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการทางกายภาพกับการออกแบบโรงแรมราคาประหยัด ในจังหวัดระยองเศรษฐกิจตะวันออก – ตะวันตก: กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งศึกษาในขอบเขตของโรงแรมราคาประหยัดซึ่งถ้าแบ่งเป็นโรงแรมตามระดับการบริการ (จำนวนดาว) ขอบเขตของงานวิจัยนี้ได้กำหนดไว้ที่ โรงแรม 1 ดาวและ 2 ดาว

หมวดที่ 1. สถานที่ตั้ง สภาพแวดล้อม สิ่งก่อสร้างทั่วไป และที่จอดรถ

1. สถานที่ตั้ง และการเดินทางเข้าถึง

- 1) สถานที่ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับประเภทที่พักพอสมควร
- 2) การเดินทางปลอดภัย ค่อนข้างสะดวก

2. ป้ายชื่อ สัญลักษณ์

มีป้ายชื่อ หรือสัญลักษณ์ของที่พักแสดงอย่างชัดเจน ไม่ชำรุด พร้อมไฟส่องสว่างในเวลากลางคืนทั้งนี้ ป้ายชื่อหลักต้องเป็นภาษาไทยเห็นได้ชัดอยู่ด้านหน้าหรือด้านบนภาษาต่างประเทศ

3. สภาพแวดล้อมและสิ่งก่อสร้างทั่วไป

- 1) สิ่งก่อสร้างทั่วไปอยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัย พร้อมไฟส่องสว่างในเวลากลางคืน

4. มีที่จอดรถและบริการรับส่ง

- 1) มีที่จอดรถรับ - ส่งผู้เข้าพักที่สะดวก ปลอดภัย ภายใต้อาคารคลุม(เฉพาะ 2 ดาว)
- 2) มีการจัดทางสัญจรของรถ และคนเดินเท้าที่สะดวก ปลอดภัย(เฉพาะ 2 ดาว)
- 3) มีการระบายอากาศที่ดี (กรณีเป็นอาคารจอดรถ) (เฉพาะ 2 ดาว)
- 4) มีแสงสว่าง และไฟส่องสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน(เฉพาะ 2 ดาว)

หมวดที่ 2. โถงต้อนรับ ห้องน้ำสาธารณะ ลิฟต์ และทางสัญจรภายในอาคาร

1. โถงต้อนรับ

- 1) พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี สะอาด และมีการตกแต่งพอสมควร
- 2) มีการระบายอากาศที่ดี
- 3) แยกบริเวณสูบบุหรี่ โดยต้องมีป้ายห้ามสูบบุหรี่ แสดงไว้อย่างชัดเจน
- 4) มีพื้นที่นั่งพักคอย หรือบริการรถเนกประสงค์พอสมควร ที่อยู่ในสภาพดี
- 5) มี Safety Box (รวมที่จัดไว้ในห้องพัก) ไม่น้อยกว่า 20% ของจำนวนห้องพัก (เฉพาะ 2 ดาว)
- 6) มีโทรศัพท์ที่สามารถโทรทั้งภายใน และต่างประเทศ (เฉพาะ 2 ดาว)

2. ห้องน้ำสาธารณะ

- 1) อยู่ในบริเวณ และระยะที่ใช้ได้สะดวก ปลอดภัย สะอาด และไม่รบกวนพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ
- 2) แยกห้องน้ำชาย - หญิง
- 3) มีการระบายอากาศที่ดี
- 4) มีแสงสว่าง และไฟส่องสว่างเพียงพอ
- 5) พื้นอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ลื่น และระบายน้ำได้ดี
- 6) ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี และสะอาด
- 7) ประตู และอุปกรณ์อยู่ในสภาพดี และสะอาด
- 8) ขนาดของห้องสุขา กว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร และมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 1.20 ตารางเมตร
- 9) ความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร

- 10) มีโอตัวแบบบนนั่งราบที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาดอย่างน้อย 2 ชุด
- 11) มีโถปัสสาวะชายที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาดอย่างน้อย 2 ชุด
- 12) มีอ่างล้างมือ พร้อมกระจกเงาที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาดอย่างน้อย 1 ชุด
- 13) มีสบู่ในภาชนะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือ (เฉพาะ 2 ดาว)
- 14) มีกระดาษชำระในภาชนะที่สะอาดในห้องส้วมทุกห้อง
- 15) มีถังขยะที่สะอาดบริเวณอ่างล้างมือ และในห้องส้วมทุกห้อง
- 16) มีห้องน้ำซึ่งมีองค์ประกอบ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับคนพิการอย่างน้อย 1 ห้อง (ยกเว้นโรงแรมที่

สร้างก่อน 1 ก.ย. 48)

3. การสำรวจทางตั้ง ได้แก่ ลิฟต์ ซึ่งลิฟต์จะอยู่ในเฉพาะโรงแรมที่มีความสูงมากกว่า 4 ชั้นขึ้นไป

- 1) อยู่ในบริเวณ และระยะที่ใช้ได้สะดวก โถงลิฟต์มีพื้นที่เพียงพอแก่การใช้งาน
- 2) ลิฟต์มีจำนวน และขนาดเพียงพอแก่การใช้งาน
- 3) เป็นลิฟต์ที่มีคุณภาพ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะอาด และได้รับการดูแล

รักษาอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ โดยผู้ชำนาญการ

- 4) โถงลิฟต์มีสัญลักษณ์ระบุชั้นทุกชั้น เห็นได้ชัดเจนแม้ในเวลากลางคืน
- 5) โถงลิฟต์ และภายในลิฟต์มีการระบายอากาศที่ดี
- 6) โถงลิฟต์ และภายในลิฟต์มีแสงสว่าง และไฟส่องสว่างเพียงพอ
- 7) โถงลิฟต์ และภายในลิฟต์มีข้อกำหนดเรื่องความปลอดภัย และคำแนะนำการใช้ลิฟต์แสดงไว้อย่าง

ชัดเจน

- 8) ภายในลิฟต์มี Emergency Call หรือ Bell ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี
- 9) มีระบบควบคุมการทำงานของลิฟต์ในกรณีฉุกเฉินเมื่อไฟฟ้าดับขณะใช้ลิฟต์ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

หมวดที่ 3. ห้องพักแบบ Standard (รวมทางเดิน ระเบียง และห้องน้ำ)

1. ทางเดินหรือระเบียงนอกห้องพักทุกชั้น

- 1) พื้น ผนัง เพดาน และราวระเบียงอยู่ในสภาพดี สะอาด ปลอดภัย และมีการตกแต่งพอสมควร
- 2) ความกว้างของทางเดินไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร
- 3) ความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร
- 4) มีการระบายอากาศที่ดี (กรณีที่เป็น Double Loading Corridor)
- 5) มีแสงสว่าง และมีไฟส่องสว่างเพียงพอ
- 6) มีแผนผังทางหนีไฟ หรือป้ายทางหนีไฟ และทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี แสดงไว้

ชัดเจน (ยกเว้นกรณีเป็นบ้านพัก)

- 7) มีไฟส่องสว่างฉุกเฉินที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี
- 8) กรณีเป็นอาคารสูงไม่เกิน 23 ม. ต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ กรณีเป็นอาคารสูงเกิน 23 ม. ต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือและสายฉีดน้ำดับเพลิง ทั้งนี้ต้องมีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
- 9) มี Sprinkle ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่เป็น Double Loading Corridor และอาคารที่สร้างหลัง พ.ศ. 2535 และสูงมากกว่า 23.00 เมตร)
- 10) มี Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่เป็น Double Loading Corridor และอาคารสูงมากกว่า 2 ชั้น)
- 11) หมายเลขห้องไม่ซ้ำชุด เห็นได้ชัดเจนแม้ในเวลากลางคืน

2. ขนาดของห้องพัก

- 1) โรงแรม 1 ดาว ไม่น้อยกว่า 9 ตารางเมตร (ไม่รวมห้องน้ำ)
- 2) โรงแรม 2 ดาว ไม่น้อยกว่า 18 ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ)

3. ความสูงของห้องพัก ต้องไม่น้อยกว่า 2.60 เมตร

4. องค์ประกอบภายในห้องพัก

- 1) ประตู และอุปกรณ์ทั่วไปอยู่ในสภาพดี และสะอาด
- 2) มีโซ่คล้องประตู หรือสิ่งทดแทน ที่อยู่ในสภาพดี และมีประสิทธิภาพ
- 3) มีตาแมว หรือสิ่งทดแทน ที่อยู่ในสภาพดี และมีประสิทธิภาพ
- 4) มีแผนผังทางหนีไฟแสดงที่ประตู หรือบริเวณใกล้เคียง และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน
- 5) มีปลั๊กสำหรับอุปกรณ์ไฟฟ้าอย่างน้อย 1 จุด
- 6) พื้นอยู่ในสภาพดี สะอาด
- 7) ผ้าม่านอยู่ในสภาพดี สะอาด และมีการตกแต่งเหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พัก
- 8) เพดานอยู่ในสภาพดี สะอาด
- 9) ช่องแสง หน้าต่าง และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพดี และสะอาด
- 10) มีการระบายอากาศที่ดี
- 11) มีความเป็นส่วนตัว และป้องกันสิ่งรบกวนการพักผ่อนได้อย่างเหมาะสม
- 12) มีแสงสว่าง และไฟส่องสว่างเพียงพอ
- 13) มี Sprinkle ที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่เป็นอาคารที่

สร้างหลัง พ.ศ. 2535 และสูงมากกว่า 23.00 เมตร)

14) มี Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ใน ตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่เป็นอาคารสูงมากกว่า 2 ชั้น)

5. เพอร์นิเจอร์ภายในห้องพัก

- 1) มีที่วางสัมภาระอย่างเพียงพอ และอยู่ในสภาพดี
- 2) เตียงมีขนาดไม่น้อยกว่า 0.90 (3') x 1.90 เมตร
- 3) เตียงอยู่ในสภาพดี มีรูปแบบที่เหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พัก
- 4) ที่นอนอยู่ในสภาพดี สะอาด และประกอบด้วยวัสดุที่มีคุณภาพ

6. เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในห้องพัก

- 1) มีโทรทัศน์สี ขนาดไม่น้อยกว่า 14 นิ้ว ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี (เฉพาะ 2 ดาว)
- 2) มีตู้เย็นที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาด ไม่น้อยกว่า 50% ของห้องพัก (เฉพาะ 2 ดาว)

7. ของใช้ในห้องพัก

- 1) มีระเบียบการใช้ห้องพัก
- 2) มีหมอนที่อยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่น้อยกว่า 2 ใบ
- 3) มีผ้าปูเตียงที่อยู่ในสภาพดี และสะอาด
- 4) มีน้ำดื่มบริการฟรี 2 ขวด (เฉพาะ 2 ดาว)
- 5) มีแก้วน้ำที่สะอาด 2 ใบ (เฉพาะ 2 ดาว)
- 6) มีถังขยะที่สะอาด (เฉพาะ 2 ดาว)

8. ห้องน้ำในห้องพัก

- 1) ประตู หรือทางเข้า และอุปกรณ์อยู่ในสภาพดี และสะอาด
- 2) มีการระบายอากาศที่ดี มีประสิทธิภาพ สะอาด และไม่มีเสียงรบกวน

- 3) มีแสงสว่าง และไฟส่องสว่างเพียงพอ
- 4) พื้นอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ลื่น และระบายน้ำได้ดี
- 5) ผนังอยู่ในสภาพดี และสะอาด
- 6) เพดานอยู่ในสภาพดี และสะอาด
- 7) ห้องสุขา ขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 0.90 เมตร และมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 1.20 ตารางเมตร และห้องน้ำเมื่อรวมพื้นที่ใช้งานทุกส่วนในห้องน้ำแล้ว ต้องมีพื้นที่ไม่น้อยกว่า 2.50 ตารางเมตร

- 8) ความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร
- 9) มีฝักบัวอาบน้ำ และอุปกรณ์ที่อยู่ในสภาพดี และสะอาด
- 10) มีโถส้วมแบบนั่งราบที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเสียงเบา
- 11) มีอ่างล้างมือ พร้อมกระจกเงาที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี และสะอาด
- 12) มีผ้าเช็ดตัวผืนใหญ่ ที่อยู่ในสภาพดี และสะอาด 2 ผืน
- 13) มีกระดาษชำระในภาชนะที่สะอาด ไม่เปียกน้ำ
- 14) มีสบู่ 2 ก้อน หรือสบู่เหลวในภาชนะที่สะอาด น้ำไม่ขัง
- 15) มีถังขยะที่สะอาด

หมวดที่ 4. ห้องพักแบบ Suite และ Executive Floor

(ในหมวดนี้จะเป็นมาตรฐานของโรงแรมระดับ 4 ดาวและ 5 ดาวเท่านั้น)

หมวดที่ 5. ห้องอาหาร คอฟฟี่ชอป บาร์ และครัว

1. ห้องอาหาร

- 1) พื้น ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี สะอาด และมีการตกแต่งพอสมควร
 - 2) มีการระบายอากาศที่ดี
 - 3) แยกบริเวณสูบบุหรี่ โดยต้องมีป้ายห้ามสูบบุหรี่ แสดงไว้อย่างชัดเจน
 - 4) เฟอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พัก
 - 5) ภาชนะ และอุปกรณ์ต่างๆ ครบถ้วน อยู่ในสภาพดี สะอาด เหมาะสมกับประเภท และระดับของที่พัก
- กรณีที่เป็นบุฟเฟ่ มีภาชนะ และอุปกรณ์เตรียมไว้อย่างเพียงพอตลอดเวลา

- 6) มีรายการอาหาร และเครื่องดื่มที่มีรายละเอียด และราคาแสดงอย่างชัดเจน (เฉพาะ 2 ดาว)
- 7) อาหาร และเครื่องดื่มมีคุณภาพ ถูกสุขอนามัย และมีรสชาติอร่อย กรณีที่เป็นบุฟเฟ่ มีอาหาร และเครื่องดื่มเตรียมไว้อย่างเพียงพอตลอดเวลา

- 8) มีโทรศัพท์ที่สามารถโทรทั้งภายใน และต่างประเทศบริการ (เฉพาะ 2 ดาว)

2. ร้านกาแฟ (Coffee Shop)

ไม่ได้กำหนดในมาตรฐานของโรงแรมระดับ 1 และ 2 ดาว

3. บาร์ (Bar)

ไม่ได้กำหนดในมาตรฐานของโรงแรมระดับ 1 และ 2 ดาว

4. ห้องครัว

- 1) อยู่ในบริเวณ และระยะที่สามารถบริการพื้นที่รับประทานอาหารได้อย่างสะดวก และไม่รบกวน พื้นที่ใช้สอยอื่นๆ

- 2) ทางเข้า - ออก และช่องระบายอากาศอยู่ในสภาพดี สะอาด สามารถป้องกันแมลง และสัตว์พาหะต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) ความสูงของเพดานไม่น้อยกว่า 2.40 เมตร
- 4) พื้นอยู่ในสภาพดี สะอาด ไม่ลื่น ระบายน้ำได้ดี ทำความสะอาดง่าย

5) ผนัง และเพดานอยู่ในสภาพดี สะอาด ทำความสะอาดง่าย
 6) มีการระบายอากาศที่ดี มีประสิทธิภาพ และสะอาด (โดยเฉพาะบริเวณเตา)
 7) มีแสงสว่าง และไฟส่องสว่างเพียงพอ
 8) ภาชนะ และอุปกรณ์ต่างๆ มีคุณภาพเหมาะสมกับระดับของที่พัก อยู่ในสภาพดี สะอาด และจัดวางในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก เป็นระเบียบ ปลอดภัย

9) มีการจัดการกับขยะ และไขมันอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกสุขอนามัย
 10) มีป้ายทางหนีไฟ หรือป้ายทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี แสดงไว้อย่างชัดเจน
 11) มีไฟส่องสว่างฉุกเฉินที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี
 12) กรณีเป็นอาคารสูงไม่เกิน 23 ม. ต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ กรณีเป็นอาคารสูงเกิน 23 ม. ต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือและสายฉีดน้ำดับเพลิง ทั้งนี้ต้องมีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

13) มี Sprinkle ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีเป็นอาคารที่สร้างหลัง พ.ศ. 2535 และสูงมากกว่า 23.00 เมตร)

14) มี Smoke Detector หรือ Heat Detector และ Gas Detector ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่มีห้องครัวอยู่ในอาคารสูงมากกว่า 2 ชั้น)

15) เป็นพื้นที่ปลอดบุหรี่ โดยมีป้ายห้ามสูบบุหรี่ แสดงไว้อย่างชัดเจน

16) มีชุดปฐมพยาบาล

5. ห้องน้ำสำหรับห้องอาหาร

ไม่ได้กำหนดในมาตรฐานของโรงแรมระดับ 1 และ 2 ดาว

หมวดที่ 6. ส่วนบริการด้านสันตนาการ: สระว่ายน้ำ

ไม่ได้กำหนดในมาตรฐานของโรงแรมระดับ 1 และ 2 ดาว

หมวดที่ 7. ส่วนบริการด้านธุรกิจ: ห้องประชุม และ Business Center

ไม่ได้กำหนดในมาตรฐานของโรงแรมระดับ 1 และ 2 ดาว แต่ถ้าในกรณีที่มีห้องประชุม ได้มีการกำหนดมาตรฐาน ดังนี้

1. ห้องประชุม

1) กรณีเป็นอาคารสูงไม่เกิน 23 ม. ต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ
 2) กรณีเป็นอาคารสูงเกิน 23 ม. ต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือและสายฉีดน้ำดับเพลิง ทั้งนี้ต้องมีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
 3) มี Sprinkle ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่เป็นอาคารที่สร้างหลัง พ.ศ. 2535 และสูงมากกว่า 23.00 เมตร)

4) มี Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่เป็นอาคารสูงมากกว่า 2 ชั้น)

หมวดที่ 8. บุคลากร และการบริการ

1. พนักงานทุกคน และทุกระดับ

1) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และสะอาด
 2) มีบุคลิก มารยาท อ่อนโยนที่ดี และเป็นมิตร
 3) สื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดี และสามารถสื่อสารภาษาต่างชาติได้ตามความเหมาะสมกับ หน้าที่ประเภท และระดับของที่พัก

4) สามารถให้ข้อมูล และความช่วยเหลือได้ตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. กลุ่ม Doorman, Porter (พนักงานต้อนรับเปิด-ปิดประตู หรือ เมื่อรถมาจอดเทียบ)

- 1) กล่าวทักทายด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตร
- 2) กล่าวขอบคุณ และอวยพรให้เดินทางโดยสวัสดิภาพ
3. กลุ่ม Check-in, rooming the guest, Check-out (พนักงานต้อนรับและลงทะเบียนเข้าพัก)
 - 1) ต้อนรับผู้เข้าพักภายใน 1 นาที
 - 2) กล่าวทักทายด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตร
 - 3) กล่าวขอบคุณที่มาใช้บริการ
4. กลุ่ม Guest Service (พนักงานบริการทั่วไป เช่น รับคำสั่ง ให้บริการข้อมูล)
 - 1) กล่าวทักทายด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตร
 - 2) มีบริการโทรปลุกผู้เข้าพักตามเวลาที่นัดหมายภายใน 5 นาที (เฉพาะ 2 ดาว)
5. กลุ่ม House keeping และ Turn-down service (พนักงานบริการทำความสะอาด แม่บ้าน)

ไม่ได้กำหนดในมาตรฐานของโรงแรมระดับ 1 และ 2 ดาว แต่การทำความสะอาดจะเกิดขึ้นโดยหลังจากการ Check-out ของลูกค้าแล้วเท่านั้น
6. กลุ่มอาหารเช้าและบุฟเฟต์และกลุ่มห้องอาหาร
 - 1) ต้อนรับผู้เข้าพักภายใน 1 นาที
 - 2) กล่าวทักทายด้วยอัธยาศัยที่ดี และเป็นมิตร
 - 3) กล่าวขอบคุณที่มาใช้บริการ

หมวดที่ 9. ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ทั่วไป

1. ระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัย
 - 1) มีระบบการเดินสายไฟ และติดตั้งอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษา อย่างถูกต้องสม่ำเสมอ โดยผู้ชำนาญการ
 - 2) มีการป้องกันเชื้อเพลิง เช่น น้ำมัน และก๊าซที่สะสมไว้ อย่างเหมาะสม ปลอดภัย
 - 3) มีแผนผังทางหนีไฟ และป้ายทางออกฉุกเฉินเรืองแสงที่ใช้งานได้ดี แสดงชัดเจน
 - 4) มีไฟแสงสว่างฉุกเฉินที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ติดตั้งไว้ในจุดที่จำเป็น
 - 5) มีเส้นทางหนีไฟ และบันไดหนีไฟซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม มีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ สามารถนำไปสู่พื้นที่ปลอดภัยได้โดยสวัสดิภาพและได้รับการดูแลรักษาอยู่เสมอ (กรณีที่เป็นอาคารสูงมากกว่า 4 ชั้น)
 - 6) มีลิฟต์ดับเพลิงซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว ขนาดเหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ครบถ้วนมีการระบายอากาศ และแสงสว่างอย่างเพียงพอ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษาอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ โดยผู้ชำนาญการ (กรณีที่เป็น อาคารที่สร้างหลัง พ.ศ. 2535 และสูงมากกว่า 23.00 เมตร)
 - 7) กรณีเป็นอาคารสูงไม่เกิน 23 ม. ต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือ กรณีเป็นอาคารสูงเกิน 23 ม. ต้องมีเครื่องดับเพลิงแบบมือถือและสายฉีดน้ำดับเพลิง ทั้งนี้ต้องมีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
 - 8) มี Sprinkle ที่ใช้งานได้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่เป็นอาคารที่สร้างหลัง พ.ศ. 2535 และสูงมากกว่า 23.00 เมตร)
 - 9) Smoke Detector หรือ Heat Detector ที่ใช้งานได้ดี จำนวนเพียงพอ และอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม (กรณีที่เป็นอาคารสูงมากกว่า 2 ชั้น)
2. ระบบความปลอดภัยทั่วไป
 - 1) มีระบบตรวจเช็คความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ สามารถสังเกตการณ์ หรือบันทึกภาพบริเวณทางเข้าออก และจุดสำคัญๆ ตลอด 24 ชั่วโมง

2) มีการสำรองน้ำใช้ในกิจกรรมที่จำเป็นได้ไม่น้อยกว่า 1 วัน (ทั้งนี้ สามารถใช้เป็นน้ำสำหรับดับเพลิงได้ในปริมาณที่เหมาะสม)

3) มีแผนป้องกันภัย เตือนภัย และระงับภัยต่างๆ ที่ผ่านการทดลอง และฝึกซ้อมอยู่เสมอ

4) สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล

5) สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล ห้องพยาบาลพร้อมเตียง 1 เตียง พยาบาลประจำ 1 คน แพทย์ 1 คนเพื่อตรวจรักษาเป็นครั้งคราว

6) สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1,000 คนขึ้นไป ต้องมีชุดปฐมพยาบาล ห้องพยาบาลพร้อมเตียง 2 เตียง พยาบาลประจำ 2 คน แพทย์ 2 คน ประจำในเวลากำหนดในช่วงของเวลาทำงาน อย่างน้อย 2 ชม. พร้อมพาหนะใช้งาน ในการนำส่งสถานพยาบาล

หมวดที่ 10. ทรัพยากร และชุมชนแวดล้อม

1. ด้านสิ่งแวดล้อม ทรัพยากร และพลังงาน

1) แผนการดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาสีงแวดล้อม การป้องกันภาวะโลกร้อน และการประหยัดพลังงาน

2) มีการจัดการกับน้ำเสียอย่างถูกสุขลักษณะ และมีประสิทธิภาพ

3) ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพ เช่น น้ำ น้ำมัน ก๊าซ ไฟฟ้า กระดาษ พลาสติก แก้ว ผ้า และของใช้สิ้นเปลืองต่างๆ

4) ไม่สนับสนุนกิจกรรมสันตนาการที่เป็นการรบกวน และทำลายสิ่งแวดล้อม

5) รมรงค้ให้พนักงาน และผู้เข้าพัคใช้ทรัพยากร และพลังงานอย่างประหยัด และคุ้มค่า (เฉพาะ 2 ดาว)

2. ด้านชุมชน สังคม และสิทธิมนุษยชน

1) ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และประเพณีอันดีงาม เช่น การตกแต่ง การแต่งกาย อาหาร ทัศนกรรม และการละเล่นต่างๆ (เฉพาะ 2 ดาว)

2) เคารพในความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และให้การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน แก่ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสถานภาพ

3) ไม่สนับสนุนการค้าประเวณี และสิ่งผิดกฎหมายอื่นๆ

4) มีการประกันความเสียหายต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด (ทั้งนี้ ต้องพิจารณาจากเอกสารกรรมธรรม์ประกันภัยบุคคลที่ 3)

หมวดที่ 11. ส่วนของพนักงาน

1. ด้านสนับสนุนการบริหาร

มีห้องสุขาแยกชาย - หญิง ที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี สะอาด และเพียงพอ

2. ด้านส่งเสริมสวัสดิการ

1) มีการประกันสังคมให้แก่พนักงานทุกระดับ

2) ไม่ละเมิดกฎหมายแรงงาน เช่น สตรีมีครรภ์ การจ้างแรงงานเด็ก และคนต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย