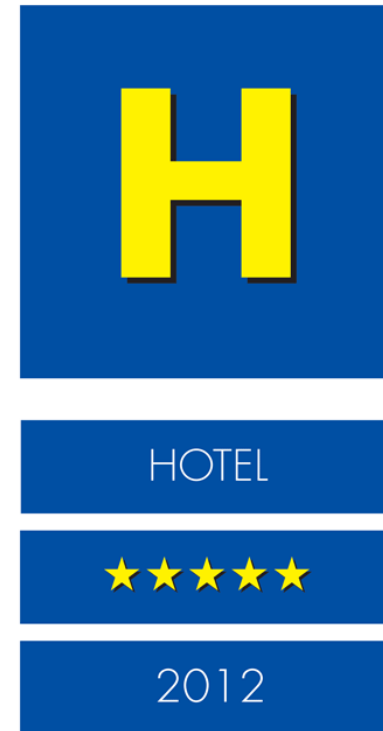




HOTELSTARS.EU

Kriterier 2010 – 2014



Innehåll Kriterie nr

Byggnad / Rum	1 - 29
Möbler / Utrustning	30 - 155
Service	156 - 223
Rekreation	224 - 242
Kvalitetssäkring	243 - 252
Mötesfaciliteter	253 - 270
Poänggränser	sista sidan

Hotellklassificering

Denna skrift innehåller samtliga kriterier som gäller för hotellklassificering i Sverige, Tyskland, Holland, Schweiz, Österrike, Tjeckien, Ungern, Estland, Lettland, Litauen, Luxemburg samt regionen Åland och är gällande från 1 januari 2010.

Kriterierna är uppdelade i två kategorier:

- Obligatoriska kriterier (M) som måste uppfyllas för att erhålla stjärnklass
- Tilläggs-kriterier där ett visst antal poäng måste uppnås för att erhålla den stjärnklass som de obligatoriska kriterierna indikerar.

För varje stjärnklass är det möjligt att uppnå en s.k. superior-nivå för hotell som erhåller ett större antal tilläggs-poäng.

Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare ansvarar för den svenska klassificeringen med egna inspektörer som årligen besöker hotellen för inspektion.

Den sammanlagda bedömningen d.v.s. antalet stjärnor för varje hotell, publiceras på www.hotelsinsweden.com och www.hotelstars.se

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
--------	-----	-----------	-------	---	----	-----	------	-------

I. Byggnad / Rum								
Städning / hygien	1	Rengöringsstandard	-	M	M	M	M	M
Underhållsstandard	2	Tillfredsställande kvalitet på möbler och utrustning motsvarande stjärnantalet. Med tillfredsställande kvalitet avses den nivå som man normalt kan förvänta sig i andra verksamheter med samma klassificering	-	M	M	M	M	M
Helhetsintryck	3	Helhetsintryck av hotellet	-	simple ¹	middle ²	elevated ³	high ⁴	highest ⁵
Reception	4	Separat utrymme med bord eller motsvarande	1	M	M			
	5	Separat receptionsdisk	3			M	M	M
Rum	6	Rumsstorlek (inkl. badrum) $\geq 14\text{m}^2$ ⁶	10					
	7	Rumsstorlek (inkl. badrum) $\geq 18\text{m}^2$ ⁶	15					
	8	Rumsstorlek (inkl. badrum) $\geq 22\text{m}^2$ ⁶	20					
	9	Rumsstorlek (inkl. badrum) $\geq 30\text{m}^2$ ⁶	25					
	10	Badrumstorlek $\geq 5\text{m}^2$ ⁶	10					
	11	Antal sviter ⁷	2p/svit, max 6p					min 2 st
	12	Rökfria rum	3					

¹ Inredning och utrustning är lämpliga och underhålls.

² Inredning och utrustning underhålls och är harmoniserade.






³ Inredning och utrustning är fullständigt harmoniserade till form och färg. Det allmänna intrycket speglar förhöjd komfort.

⁴ Inredning och utrustning är av hög kvalitet och erbjuder förstklassig komfort. Det visuella allmänna intrycket är helt harmoniserat till form, färg och material.

⁵ Inredning och utrustning är exklusiva och erbjuder högsta komfort. Det visuella allmänna intrycket är helt harmoniserat i form, färg och material.

⁶ Om hotellet har ett begränsat antal rum (max 15 %) som ligger under denna standard ska gästen informeras om detta vid bokningen.

⁷ En svit består av minst två separata rum varav ett är inrett som sovrum och ett som vardagsrum.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Allmänna utrymmen	13	Separat rökfritt område i frukostmatsal	3	M	M	M	M	M
	14	Lounge för hotellets gäster (exkl. frukostmatsal eller restaurang)	2					
	15	Sittplatser i reception (minst tre)	1			M		
	16	Lobby med sittplatser och möjlighet till servering av dryck	5				M	
	17	Rymligt receptionsområde med ett flertal sittplatser och möjlighet till servering av dryck	10					M
	18	Bar ⁸ (öppen minst 6 dagar/vecka)	4				M	
	19	Bar ⁸ (öppen minst 7 dagar/vecka)	6					M
Funktionshinder	20	Tillgänglighetsanpassning  – Kategori A ⁹	5					
	21	Tillgänglighetsanpassning  – Kategori B ¹⁰	8					
	22	Tillgänglighetsanpassning  – Kategori C ¹¹	5					
	23	Tillgänglighetsanpassning  – Kategori D ¹²	5					
	24	Komplett tillgänglighetsanpassning  – Kategori E ¹³	5					
Parkering	25	Parkering i direkt anslutning till hotellet	3					
	26	Parkeringsmöjlighet för bussar	1					

⁸ Tillhandahållande av dryck och snacks.

⁹ Handikappanpassad för personer med nedsatt rörelseförmåga. Reglerna baseras på ett samarbete med nationella intresseorganisationer för funktionshindrade.

¹⁰ Handikappanpassad för personer med funktionshinder och som ständigt behöver en rullstol. Reglerna baseras på ett samarbete med nationella intresseorganisationer för funktionshindrade.

¹¹ Handikappanpassad för personer med nedsatt syn. Reglerna baseras på ett samarbete med nationella intresseorganisationer för funktionshindrade.

¹² Handikappanpassad för personer med nedsatt hörsel. Reglerna baseras på ett samarbete med nationella intresseorganisationer för funktionshindrade.

¹³ Samtliga kriterier för kategorierna B, C och D är uppfyllda. Reglerna baseras på ett samarbete med nationella intresseorganisationer för funktionshindrade.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	27	Garage i anslutning till hotellet	5					
Övrigt	28	Rum med balkong eller terrass (50%)	2					
	29	Hiss ¹⁴	15			M	M	M
II. Möbler / Utrustning								
Sanitär bekvämlighet	30	100% av rummen har dusch och toalett (alt. badkar och toalett)	1	M ¹⁵	M ¹⁵	M	M	M
	31	50% av rummen har separat badkar/dusch utöver ordinarie utrustning (se kriterie 30)	10					
	32	30% av rummen med separat toalett utöver ordinarie utrustning	5					
	33	Dusch med duschdraperi/duschvägg ¹⁶	1	M	M	M	M	M
	34	Handfat	1	M	M	M	M	M
	35	Två handfat i dubbelrum	5					
	36	Två handfat i sviter	2					
	37	Tvättbar badrumsmatta	1		M	M	M	M
	38	Lämplig belysning vid handfat	1	M	M	M	M	M
	39	Badrumsspegel	1	M	M	M	M	M
	40	Eluttag nära spegel	1	M	M	M	M	M
	41	Sminkspegel	1					

¹⁴ För 3* ska, från receptionsplan, samtliga våningar utom 2, för 4* samtliga våningar utom 1, och för 5* samtliga våningar kunna nås med hiss.

¹⁵ Om hotellet har rum som inte är utrustade med denna standard måste gästen informeras om detta vid bokningen.

¹⁶ Om badrum är konstruerat med en avskiljning mellan dusch och toalett, är duschdraperi eller duschvägg inte nödvändigt.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	42	Flexibel sminkspegel	2				M	M
	43	Sminkspegel med inbyggd belysning	1					
	44	Handduksräcke eller krok i badrum	1	M	M	M	M	M
	45	Värmekälla i badrum	3			M ¹⁷	M ¹⁷	M ¹⁷
	46	Handdukstork i badrum	3					
	47	Hylla i badrum	1	M	M	M		
	48	Större hylla/fler hyllor i badrum	3				M	M
	49	Tandborstglas i badrum	1	M	M	M	M	M
	50	Tvål	1	M	M	M	M	M
	51	Duschkräm	1		M	M	M	M
	52	Schampo ¹⁸	1			M	M	M
	53	Toalettartiklar i badrum	2				M	M
	54	Extra toalettartiklar (t ex duschmössa, nagelfil, bomullstops, bomullspads, bodylotion)	1p/sak max 3p					M
	55	Ansiktsservetter	2			M	M	M
	56	Extra toalettpapper	1	M	M	M	M	M
	57	1 handduk per person	1	M	M	M	M	M

¹⁷ Minimumkriterium är uppfyllt om kriteriet "handdukstork" (nr 46) är uppfyllt.

¹⁸ Detta kriterium är uppfyllt om duschkräm även kan användas som schampo.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	58	1 badlakan per person	2		M	M	M	M
	59	Badrock på beställning	2				M	
	60	Badrock i rum	4					M
	61	Tofflor på beställning	1				M	
	62	Tofflor i rum	3					M
	63	Hårtork på beställning	1					
	64	Hårtork i rum	2			M	M	M
	65	Sittplats i badrum	3					M
	66	Badrumsvåg i rum	1					
	67	Papperskorg i badrum	1	M	M	M	M	M
Sovkomfort i rum	68	Enkelsängar med minimimått 0,90m x 1,90m och dubbelsängar med minimimått 1,80m x 1,90m ¹⁹	1	M	M	M		
	69	Enkelsängar med minimimått 0,90m x 2,00m och dubbelsängar med minimimått 1,80m x 2,00m ¹⁹	10				M	M
	70	Enkelsängar med minimimått 1,00m x 2,00m och dubbelsängar med minimimått 2,00m x 2,00m ¹⁹	15					
	71	10% av sängarna minst 2,10m långa	5					
	72	Moderna och välskötta madrasser, minst 13 cm tjocklek	1	M	M	M	M	M
	73	Tvättbara madrassöverdrag ²⁰	10					

¹⁹ Om rummet har två enkelsängar eller en queen-size säng (1,50m x 2,00m) istället för en dubbelsäng måste gästen informeras om detta vid bokning.

²⁰ Ett enkelt bomullslakan räcker inte, däremot godkänns andra material som uppfyller högre hygieniska krav.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	74	Rengöring av madrasser minst vartannat år ²¹	10					
	75	Extra barnsäng på beställning	3					
	76	Tvättbar sängmatta	3					M
	77	Väckningsanordning (för väckningsservice se nr 207)	1	M	M	M	M	M
	78	Moderna och välhållna täcken	1	M	M	M	M	M
	79	Moderna och välhållna kuddar	1	M	M	M	M	M
	80	Hygieniska överdrag till kuddar	3					
	81	Extra huvudkudde på beställning	1			M	M	
	82	Två kuddar per person	4					M
	83	Varierat utbud av kuddar ²²	4				M	M
	84	Extra täcke på beställning	2			M	M	M
	85	Möjlighet att göra rum mörkare	1	M	M	M	M	
	86	Möjlighet att mörklägga rum helt	5					M
Rumsutrustning	87	Garderob eller annan förvaringsmöjlighet	1	M	M	M	M	M
	88	Klädhyllor / lådor	1		M	M	M	M
	89	Tillräckligt antal galgar ²³	1	M	M	M	M	M

²¹ Kemtvätt kan ersättas av normal vattentvätt så länge den hygieniska standarden är tillräcklig.

²² Gästen ska kunna välja mellan olika typer av kuddar.

²³ Enkel ståltrådsгалge uppfyller inte detta kriterium.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	90	Ytterklädeskrok (utanför garderob)	1	M	M	M	M	M
	91	Krok för resegarderob	1			M	M	M
	92	En stol	1	M	M			
	93	En sittplats per säng, varav minst en stol	2			M	M	M
	94	En bekväm sittplats (stoppad stol / soffa) med sidobord	4				M	M
	95	En ytterligare bekväm sittplats (stoppad stol/soffa) i dubbelrum och sviter	4					M
	96	Bord eller skrivbord	1	M	M			
	97	Bord eller skrivbord med fritt arbetsutrymme på min. 0,5 m ² med lämplig belysning	5			M	M	M
	98	Eluttag i rum	1	M	M	M	M	M
	99	Extra eluttag vid bord/arbetsutrymmet	2			M	M	M
	100	Lämplig rumsbelysning	1	M	M	M	M	M
	101	Sängbord/hylla	2			M	M	M
	102	Läslampa vid säng	2		M	M	M	M
	103	Central strömbrytare till belysning i rum	3					
	104	Strömbrytare vid säng till rumsbelysning	2					
	105	Strömbrytare vid säng för all rumsbelysningen	3					M
	106	Eluttag vid säng	1			M	M	M

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	107	Helfigurspegel	2			M	M	M
	108	Bagagehylla eller -stativ	1			M	M	M
	109	Papperskorg i rum	2			M	M	M
Deponering	110	Depositionsmöjlighet i reception	1	M	M			
	111	Centralt safe i reception	3			M ²⁴	M ²⁴	M
	112	Safebox i rum	6			M ²⁵	M ²⁵	M
	113	Safebox i rum med integrerat eluttag	8					
Ljudkontroll/ luftkonditionering	114	Bullerdämpande fönster	8					
	115	Ljuddämpande dörr	8					
	116	Rum med centralt justerbar air conditioning	8					
	117	Rum med individuellt justerbar air conditioning	15					
	118	Air conditioning i allmänna utrymmen (restaurang, lobby, entréhall, frukostmatsal)	4					
	119	Harmonisk atmosfär i allmänna utrymmen (ljus, doft, musik, färg etc)	4					
Hemelektronik	120	Radio i rum ²⁶	1			M	M	M
	121	CD-/ DVD-/ MP3-spelare eller dockningsstation i rum	2					
	122	Högtalare i badrum	5					

²⁴ Kan ersättas av safebox i rum (se nr. 112).

²⁵ Kan ersättas av centralt safe i reception (se nr. 111).

²⁶ Eventuellt i TV-apparat.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	123	TV med fjärrkontroll	2	M ¹⁵	M ¹⁵			
	124	TV anpassad till rumsstorlek med fjärrkontroll och information om kanalutbud	4			M		
	125	TV anpassad till rumsstorlek med fjärrkontroll, information om kanalutbud samt TV-tablå	6				M	M
	126	Ytterligare TV i sviter anpassad till rumsstorlek	2					
	127	Satellit eller kabel-TV ²⁷	2					
	128	Betal-TV eller videospel med låsbar funktion	5					
Telekommunikation	129	Telefax i reception	1	M	M	M	M	M
	130	Telefon i allmänt utrymme för gäster	1	M	M	M	M	M
	131	Möjlighet till telefon i rum med flerspråkig bruksanvisning ²⁸	3			M		
	132	Telefon i rum med flerspråkig bruksanvisning	8				M	M
	133	Internetuppkoppling i allmänna utrymmen (ex. trådlöst bredband)	2			M ²⁹	M	M
	134	Internetuppkoppling i rum (ex. trådlöst bredband)	8			M ³⁰	M	M
	135	Gästdator i allmänt utrymme	5				M	M
	136	Internetterminal i rum på beställning	1					M
	137	Internetterminal i rum	3					

²⁷ Minst en internationell nyhetskanal ska ingå i programutbudet.

²⁸ Gåsten måste informeras om detta erbjudande vid incheckningen.

²⁹ Kan ersättas av internetuppkoppling i rum (se nr. 134).

³⁰ Kan ersättas av tillgång till internet i allmänna utrymmen (se nr. 133).

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Övrigt	138	Hotellinformation ³¹	1	M	M			
	139	Informationspärm med uppgifter om gästservice	2			M		
	140	Flerspråkig informationspärm med uppgifter om gästservice	3				M	M
	141	Destinationsmaterial tillgängligt i reception	1	M	M	M	M	M
	142	Dagstidning i rum	3					
	143	Tidskrift i rum	1					M
	144	Pennor och anteckningsblock i rum	1			M	M	M
	145	Korrespondensmapp	1				M	M
	146	Strykjärn- och bräda alternativt byxpress i rum	3					
	147	Tvättpåse i rum	1			M	M	M
	148	Syset på beställning	1			M ³²		
	149	Syset i rum	2				M	M
	150	Skohorn i rum	1					M
	151	Skoputsutrustning på beställning	1			M ³³		
	152	Skoputsutrustning i rum	2				M	M

³¹ Denna hotellinformation ska åtminstone omfatta tid för frukostservering, utcheckning samt övrig gästservice.

³² Kan även ersättas av syservice (se nr. 212).

³³ Kan även ersättas av skoputsservice (se nr. 213), alternativt skoputsmaskin (se nr. 153).

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	153	Skoputsmaskin	3				M ³⁴	M ³⁵
	154	Titthål i rumsdörr	2					
	155	Extra låsmöjlighet i rumsdörr	3					
III. Service								
Städning av rum / Byte av tvätt	156	Daglig städning av rum	1	M	M	M	M	M
	157	Dagligt byte av handdukar på beställning	1	M	M	M	M	M
	158	Byte av sängkläder minst en gång / vecka	1	M	M	M		
	159	Byte av sängkläder minst två gånger / vecka	2				M	M
	160	Dagligt byte av sängkläder på beställning	4				M	M
Drycker	161	Dryckesutbud	1	M	M			
	162	Dryckesautomat	1					
	163	Dryckesutbud i rum	2				M	M
	164	Roomservice med kylda drycker och snacks, 16h per dag	2					
	165	Roomservice med kylda drycker och snacks, dygnet runt	4					M ³⁶
	166	Minibar i rum, med kylda drycker och snacks	5					M ³⁷

³⁴ Kan ersättas av skoputsservice (se nr. 213), alternativt skoputsutrustning i rum (se nr. 152).

³⁵ Kan ersättas av skoputsservice (se nr. 213).

³⁶ Kan ersättas av minibar (se nr. 166).

³⁷ Kan ersättas av roomservice med kylda drycker och snacks, dygnet runt (se nr. 165).

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	167	Kaffemaskin eller vattenkokare med tillbehör i rum	4					
Frukost	168	Frukost ³⁸	1	M				
	169	Frukostbuffé eller motsvarande frukostmeny ³⁹	2		M	M		
	170	Frukostbuffé med varma rätter eller motsvarande frukostmeny	5				M	M
	171	Frukostmeny för beställning via roomservice	2					M
Mat	172	Lunch minst två timmar	2					M
	173	Middag minst tre timmar	2				M	M
	174	Tre-rättersmeny, à la carte eller buffé	1	M	M			
	175	Tre-rättersmeny med urval, à la carte eller buffé	2			M	M	M
	176	Roomservice med maträtter fram till 22.00	5				M	
	177	Roomservice med maträtter dygnet runt	10					M
	178	Restaurang öppen minst 5 dagar / vecka ⁴⁰	5p/st, max 10p	M (min 1st)	M (min 1st)	M (min 1st)		
	179	À la carte-restaurang öppen minst 6 dagar / vecka ⁴⁰	8p/st, max 16p				M (min 1st)	
	180	À la carte-restaurang öppen minst 7 dagar / vecka ⁴⁰	10p/st max 20p					M (min 1st)
	181	Specialkost (dietkost, vegetariskt eller motsvarande)	2					
182	Regionala maträtter ⁴¹	4						

³⁸ Enklare frukostutbud.

³⁹ Frukost bestående av minst en varm dryck (t ex kaffe eller te), juice, frukter eller fruktsallad, ägg samt ett urval av bröd med smör, sylt, kallskuret och ost.

⁴⁰ Var och en med eget koncept, utbud av mat och plats.

⁴¹ Menyn har en betydande del av regionala/nationella specialiteter. De produkter som används är i de flesta fall från regionen.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Reception	183	Receptionsservice, nåbar per telefon för såväl interna som externa samtal	1	M	M			
	184	Reception öppen 14 timmar, nåbar per telefon dygnet runt för såväl interna som externa samtal	3			M		
	185	Reception öppen 18 timmar. Dygnet runt ska hotellpersonal finnas tillgänglig inom anläggningens område samt vara nåbar för såväl interna som externa samtal.	4				M	
	186	Reception öppen dygnet runt, nåbar per telefon för såväl interna som externa samtal	6					M
	187	Tvåspråkig personal	2			M	M	
	188	Flerspråkig personal	4					M
	189	Möjlighet till kopiering	2				M	M
	190	Funktionen doorman eller valet parking	4					M
	191	Valet parking (191 till 194 vardera med separat personal)	15					
	192	Doorman (191 till 194 vardera med separat personal)	15					
	193	Concierge (191 till 194 vardera med separat personal)	15					M
	194	Bell boy (191 till 194 vardera med separat personal)	15					M
	195	Möjlighet till bagageservice	2			M	M	
	196	Bagageservice	5					M
197	Säker bagageförvaring	5				M	M	
Tvätt & strykservice	198	Kemtvätt (före kl 9.00, åter inom 24 tim)	1					
	199	Kemtvätt (före kl 9.00, åter inom 12 tim)	2					

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	200	Strykservice (äter inom 1 tim)	2					M
	201	Tvätt- och strykservice (med leverans enligt överenskommelse)	1			M		
	202	Tvätt- och strykservice (före kl 9.00, åter samma dag - helg undantagna)	2				M	
	203	Tvätt- och strykservice (före kl 9.00, åter inom 12 tim)	4					M
Betalning	204	Kreditkort	2		M ⁴²	M ⁴²	M	M
	205	Betalkort	2		M ⁴³	M ⁴³	M ⁴³	M ⁴³
Övrigt	206	Professionellt IT-stöd	2				M	M
	207	Väckningsservice (för väckningsanordning se nr 77)	2					
	208	Paraply i reception / i rum	1					
	209	Biljettförsäljning eller bokning i reception (t ex teater, bio)	1					
	210	Aktuella tidskrifter	1					M
	211	Dagstidningar	2				M	M
	212	Syservice	2				M	M
	213	Skoputsservice	2			M ⁴⁴	M ⁴⁵	M
	214	Shuttle- eller limousineservice	2					M

⁴² Kan ersättas av betalkort (se nr. 205).

⁴³ Kan ersättas av kreditkort (se nr. 204).

⁴⁴ Kan ersättas av skoputsmaskin (se nr. 153), alternativt skoputsutrustning i rummet (se nr. 152).

⁴⁵ Kan ersättas av skoputsmaskin (se nr. 153).

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	215	Utbud av sanitära artiklar (tandborste, tandkräm, rakningskit)	2		M	M	M	M
	216	Festvåning för minst 50 personer ⁴⁶	2					
	217	Festvåning för minst 100 personer ⁴⁶	4					
	218	Festvåning för minst 250 personer ⁴⁶	8					
	219	Personlig hälsning till varje gäst med färska blommor eller present i rum (ej bara välkomstmeddelande på TV)	6					
	220	Följa med gästen till rum vid ankomst	2					
	221	Extra rumskontroll med upp bäddning på kvällen ⁴⁷	10					M
	222	Businesscenter (separat utrymme med personal)	3					
	223	Konferensservice (separat avdelning med personal. Endast möjlig i kombination med något av 253-255)	5					

⁴⁶ Restaurangens yta ingår inte.

⁴⁷ Kallas även second service/turndown service. Byte av handdukar, avlägsnande av sängöverkast, tömning av papperskorg etc.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
--------	-----	-----------	-------	---	----	-----	------	-------

IV. Rekreation								
Utrustning tillhörande hotellet	224	Läs- och skrivrum (avskild plats)	1					
	225	Biblioteksdel (avskild plats)	2					
	226	Barnområde (lektrum / lekplats)	4					
	227	Gymmed minst 4 olika träningsmaskiner ⁴⁸	4					
Spa /skönhetsvård ⁴⁹	228	Solarium	2					
	229	Massage ⁵⁰	2p/rum, max 6p					
	230	Separat relaxrum ⁵¹	3					
	231	Jacuzzi eller motsvarande	3					
	232	Bastu (minst 6 platser)	5/bastutyp ⁵² max 15					
	233	Skönhetsalong där det erbjuds minst 4 olika skönhetsbehandlingar ⁵³ (t ex ansiktsbehandling, manikyr, pedikyr, peeling, avslappningsmassage)	5					
	234	Spadär det erbjuds minst 4 olika behandlingar ⁵⁴ (t ex bad, Kneipp, hydroterapi, moorbehandling, hammam)	5					
	235	Swimmingpool utomhus ^{55 56}	10					

⁴⁸ Minst 20 m²

⁴⁹ Spaområdet måste kunna nås utan att passera konferens eller restaurangområde.

⁵⁰ Minst 10 m²

⁵¹ Minst 20 m²

⁵² Olika typer av bastu.

⁵³ Behandlingsrummen har en minsta storlek på 10m²

⁵⁴ Behandlingsrummen har en minsta storlek på 10m²

⁵⁵ Utomhuspoolen är uppvärmd och är minst 60m²

⁵⁶

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Övrigt	236	Swimmingpool inomhus ⁵⁷	15					
	237	Underhållningsprogram, regelbundet återkommande	3					
	238	Möjlighet till barnvakt	1					
	239	Barnomsorg för barn under tre år. Utbildad personal tillgänglig på hotellet minst tre timmar per dag under vardagar	10					
	240	Barnomsorg för barn över tre år. Utbildad personal tillgänglig på hotellet minst tre timmar per dag under vardagar	10					
	241	Uthyrning/förmedling av sport- och fritidsutrustning	2					
	242							
V. Kvalitetssäkring								
	243	Systematisk klagomålshantering ⁵⁸	3			M	M	M
	244	Systematiska gästundersökningar ⁵⁹	5				M	M
	245	Mystery guesting ⁶⁰	15				(M) ⁶¹	M
	246	Quality management-system ⁶² steg 1	4					
	247	Quality management-system ⁶² steg 2	6					
	248	Quality management-system ⁶² steg 3	10					

⁵⁷ Inomhuspoolen är uppvärmd och är minst 40m².

⁵⁸ Systematisk hantering av klagomål innehållande strukturerat mottagande av klagomål, utvärdering och svar.

⁵⁹ En aktiv och systematisk insamling och utvärdering av gästens åsikter avseende kvaliteten på hotellets tjänster, analys av svagheter, och genomförande av förbättring.

⁶⁰ Mystery guesting utförs och dokumenteras av professionell extern personal minst 1 gång per klassificeringsperiod. Interna (anonyma) kontroller accepteras av motsvarande omfattning kan accepteras.

⁶¹ Obligatoriskt krav för 4-stjärnigt-superiorhotell.

⁶² Hotellet ska redogöra för sitt system. Inspektören bedömer därefter hur många poäng som erhålls.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	249	Uppdaterad hemsida ⁶³	5			M	M	M
	250	Möjlighet till onlinebokning via elektroniska bokningssystem ⁶⁴	5					
	251	Karta / vägbeskrivning på hemsidan	1		M	M	M	M
	252	Erbjudande till avresande / avresta gäster att skriva en recension på en portal eller på hemsidan	5					
VI. Egna mötesfaciliteter								
Rum	253	Konferensrum, större än 36 m ² till 100 m ² , takhöjd minst 2,50 m	5					
	254	Konferensrum, större än 100 m ² , takhöjd minst 2,75 m	8					
	255	Konferensrum, större än 250 m ² , takhöjd minst 3,00 m	10					
	256	Sekreterarservice ⁶⁵	1					
	257	Grupprum ⁶⁵	4					
Telekommunikation/ media	258	Telefon ^{65,66}	1					
	259	Tillgång till internet (ex. trådlöst bredband) ^{65,66}	2					
	260	Dataprojektor ^{65,66}	2					
	261	Konferenskit ^{65,66}	1					
	262	Whiteboards i konferensrum ^{65,66}	1					

⁶³ Gärna med aktuella bilder på fasad, allmänna utrymmen och rum etc.

⁶⁴ En enkel e-post accepteras inte.

⁶⁵ Godkänns endast om minst ett av kriterierna 253 till 255 är uppfyllt.

⁶⁶ Minimikriterier för varje konferensrum.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Utrustning / teknik	263	Blädderblock i konferensrum ^{65,66}	1					
	264	Projektorduk (anpassad till takhöjd & rumsstorlek, minst 1,50 x 1,50 m) ^{65,66}	1					
	265	Klädhängare eller skåp i konferensrummet ^{65,66}	1					
	266	Talarstol ⁶⁶	1					
	267	Minst åtta eluttag, förlängningssladd och strömfördelning ^{65,66}	1					
	268	Dagsljus i konferensrum samt möjlighet att mörklägga rummet ^{65,66}	3					
	269	Lämplig belysning med artificiellt ljus ⁶⁷	2					
	270	Individuellt justerbar air conditioning i konferensrum ⁶⁵	3					

VII. Minimum poäng ⁶⁸								
Hotell				90	170	250	380	570
Tillägg "Superior" ⁶⁹				170	250	380	570	650

⁶⁷ Installerade armaturer med minst 300 lux. Från 100 m2 ska belysningen vara reglerbar. Godkänns endast om minst ett av kriterierna 253 till 255 är uppfyllt.

⁶⁸ För "Hotel Garni" - dvs. ett hotell med enbart frukost - är det antal poäng som ska uppnås sänkt med 20 poäng i varje kategori. Ett "Hotel Garni" kan inte få 4 stjärnor superior eller 5 stjärnor.

⁶⁹ Superior tilldelas hotell som erhållit ett stort antal tilläggs-poäng utöver kravet för sin stjärnivå.

