

HOTELSTARS

NEDERLÄNDERNA • ÖSTERRIKE • SCHWEIZ • SVERIGE
TJECKIEN • TYSKLAND • UNGERN



Kriterier 2010 – 2014



HOTEL



2010

Sveriges
Hotell & Restaurang
företagare



Swedish
Hotel & Restaurant
Association

Innehåll

	Kriterie nr	Hotellklassificering
Byggnad / Rum	1 - 29	<p>Denna skrift innehåller samtliga kriterier som gäller för hotellklassificering i Sverige, Tyskland, Holland, Schweiz, Österrike, Tjeckien och Ungern och är gällande från 1 januari 2010.</p> <p>Kriterierna är uppdelade i 2 kategorier:</p> <ul style="list-style-type: none">- Obligatoriska kriterier (M) som måste uppfyllas för att erhålla stjärnklass- Tilläggs-kriterier där en viss procentsats av poäng måste uppnås för att erhålla den stjärnklass som de obligatoriska kriterierna indikerar. <p>För varje stjärnklass är det möjligt att uppnå en s.k. superiorbedömning för hotell som erhåller ett stort antal tilläggs-poäng.</p> <p>Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare ansvarar för den svenska klassificeringen med egna inspektörer som årligen besöker hotellen för inspektion.</p> <p>Den sammanlagda bedömningen d.v.s. antalet stjärnor för varje hotell, publiceras på www.hotelsinsweden.com och www.hotelstars.se</p>
Möbler / Utrustning	30 - 155	
Service	156 - 223	
Att göra, övr tjänster	224 - 242	
Kvalitetssäkring	243 - 252	
Mötesfaciliteter	253 - 270	
Poänggränser	sista sidan	

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

I. Byggnad / Rum								
Städning / hygien	1	Rengöringsstandard Det får inte finnas smuts. Ej heller vid "fingerprov" på tavelramar, dörrkarmar eller ljusarmaturer. VVS-inredning ren och fri från kalk och duschdraperi ska vara rent.	-	M	M	M	M	M
Underhållsstandard	2	Tillfredsställande kvalitet på möbler och utrustning motsvarande stjärnantalet. Med tillfredsställande kvalitet avses en nivå, som man normalt kan förvänta sig i andra verksamheter med samma klassifikation.	-	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	2/svit, max 6					min 2
	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 den här standarden måste gästen informeras om detta vid bokningen.

⁷ En svit består av minst två separata rum varav ett är inrett som ett sovrum och ett som ett vardagsrum. Rumsavdelningen behöver inte bestå av en dörr, en avskiljning mellan två rum är tillräcklig också. En lägenhet i ett annex är heller ingen svit. För att se till att gästerna kan dra full nytta av hotellets tjänster måste sviterna vara belägna i hotellbyggnaden.

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 receptionen (minst 3 st)	1			M		
	16	Lobby med sittplatser och möjlighet till servering av dryck	5				M	
	17	Rymligt receptionsområde med ett flertal sittplatser och <u>möjlighet till servering av dryck</u>	10					M
	18	Bar ⁸ (öppen minst 6 dagar/vecka)	4				M	
	19	Bar ⁸ (öppen minst 7 dagar/vecka)	6					M
Funktionshinder	20	Handikappanpassad  – Kategori A ⁹	5					
	21	Handikappanpassad  – Kategori B ¹⁰	8					
	22	Handikappanpassad  – Kategori C ¹¹	5					
	23	Handikappanpassad  – Kategori D ¹²	5					
	24	Komplett handikappanpassad  – Kategori E ¹³	5					
Parkering	25	Parkering i direkt anslutning till hotellet	3					
	26	Parkeringsmöjlighet för bussar	1					

⁸ "Bar" är mer än bara en enkel dryckesservice.

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 i direkt anslutning till rummet ⁶	2					
	29	Hiss ¹⁴	15			M	M	M
II. Möbler / Utrustning								
Sanitär bekvämlighet	30	100% av rummen med dusch/WC eller badkar/WC	1	M ¹⁵	M ¹⁵	M	M	M
	31	100% av rummen med dusch/WC eller badkar/WC varav 50% av rummen har separat badkar & dusch	10					
	32	30% av rummen med separat toalett	5					
	33	Dusch med duschdraperi/duschvägg ¹⁶	1	M	M	M	M	M
	34	Handfat	1	M	M	M	M	M
	35	2 handfat i dubbelrum	5					
	36	2 handfat i sviter	2					
	37	Tvättbar badrumsmatta	1		M	M	M	M
	38	Lämplig belysning vid handfat	1	M	M	M	M	M
	39	Spegel	1	M	M	M	M	M
	40	Eluttag nära spegeln	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 ett antal 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	1	M	M	M	M	M
	45	Värmekälla i badrum	3			M ¹⁷	M ¹⁷	M ¹⁷
	46	Handdukstork	3					
	47	Hylla	1	M	M	M		
	48	Större hylla	3				M	M
	49	Tandborstglas	1	M	M	M	M	M
	50	Tvål	1	M	M	M	M	M
	51	Duschkräm	1		M	M	M	M
	52	Schampoo ¹⁸	1			M	M	M
	53	Toalettartiklar i badrum	2				M	M
	54	Extra toalettartiklar (t ex duschmössa, nagelfil, bomullstops, bomullspads, bodylotion)	1/sak max. 3					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	4					M
	61	Tofflor på beställning	1				M	
	62	Tofflor	3					M
	63	Hårtork på beställning	1					
	64	Hårtork	2			M	M	M
	65	Pall eller motsvarande i badrum	3					M
	66	Badrumsvåg	1					
	67	Papperskorg	1	M	M	M	M	M
Sovkomfort	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 bokningen.

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

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	74	Rengöring av madrasser ²¹ minst vartannat år	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	2 kuddar / 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 Normal vattentvätt kan ersättas av kemtvätt så länge den hygieniska standarden är tillräcklig.

²² Gästen ska kunna välja mellan olika typer av kuddar.

²³ Enkel stålträdsgalge 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	1 stol	1	M	M			
	93	1 sittplats per säng, varav minst en stol	2			M	M	M
	94	1 bekväm sittplats (stoppad stol / soffa) med sidobord eller motsvarande	4				M	M
	95	1 ytterligare bekväm sittplats (stoppad stol eller 2-sitssoffa) i dubbelrum eller sviter	4					M
	96	Bord eller skrivbord	1	M	M			
	97	Bord eller skrivbord med ett fritt arbetsutrymme på min. 0,5 m ² och en lämplig belysning	5			M	M	M
	98	Eluttag i rum	1	M	M	M	M	M
	99	Extra eluttag vid bord / skrivbord	2			M	M	M
	100	Lämplig rumsbelysning	1	M	M	M	M	M
	101	Sängbord	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 belysning	2					
	105	Strömbrytare vid säng för hela 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	2			M	M	M
Deponering	110	Depositionsmöjlighet (i receptionen)	1	M	M			
	111	Central safe (i receptionen)	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 eller dubbeldörrar	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 (ljus, doft, musik, färg etc.) i allmänna utrymmen	4					
Hemelektronik	120	Radio ²⁶	1			M	M	M
	121	CD-/ DVD-/ MP3-spelare eller dockningsstation	2					
	122	Högtalare i badrum	2					M

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

²⁵ Kan ersättas av central safe (till exempel i receptionen 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 TV-kanaler	4			M		
	125	TV anpassad till rumsstorlek med fjärrkontroll, information om TV-kanaler och TV-tablå	6				M	M
	126	Extra 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 (t ex bredband, WLAN)	2			M ²⁹	M	M
	134	Internetuppkoppling i rum (t ex bredband, WLAN)	8			M ³⁰	M	M
	135	Gäst-pc i allmänt utrymme	5				M	M
	136	Internet-PC i rum på beställning	1					M
	137	Internet-PC i rum	3					

²⁷ Minst 1 internationell nyhetskanal ska ingå i programutbudet.

²⁸ Gästen 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 eller motsvararande A-Ö	2			M		
	140	Flerspråkig informationspärm eller motsvararande A-Ö / A-Z	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	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, och öppettider för hotellets service.

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	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 1 gång / vecka	1	M	M	M		
	159	Byte av sängkläder minst 2 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	M
	164	Dryckesservice 16 timmar via roomservice	2					
	165	Dryckesservice dygnet runt via roomservice	4				M ³⁶	M
	166	Minibar i rum, med kylda drycker	5				M ³⁷	M

³⁴ Kan ersättas av skoputsservice (se nr. 213), alternativt skoputsutrustning på rummet (se nr. 152).

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

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

³⁷ Kan ersättas av 24 timmar dryckesservice via roomservice (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 via roomservice	2					M
Mat	172	Lunchservering minst två timmar	2					M
	173	Middagsservering 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 till kl 22 med maträtter	5				M	
	177	Roomservice dygnet runt med maträtter	10					M
	178	Restaurang/er ⁴⁰ öppen/na minst 5 dagar / vecka	5 / st, max 10	M (min 1)	M (min 1)	M (min 1)		
	179	"À la carte"-restaurang ⁴⁰ öppen minst 6 dagar / vecka	8 / st, max 16				M (min 1)	
	180	"À la carte"-restaurang ⁴⁰ öppen minst 7 dagar / vecka	10 / st max 20					M (min 1)
	181	Specialkost (dietkost, vegetariskt eller motsvarande)	2					

³⁸ Enklare frukost

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 ett eget koncept, utbud av mat och plats.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	182	Regionala maträtter ⁴¹	4					
Reception	183	Receptionsservice, nåbar per telefon för såväl interna som externa samtal	1	M	M			
	184	Receptionen öppen 14 timmar, nåbar per telefon dygnet runt för såväl interna som externa samtal	3			M		
	185	Receptionen öppen 18 timmar, nåbar per telefon dygnet runt för såväl interna som externa samtal	4				M	
	186	Receptionen öppen dygnet runt, nåbar per telefon dygnet runt 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	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 var och en med separat personal)	15					M
	194	Bell boy (191 till 194 var och en med separat personal)	15					M
	195	Möjlighet till bagageservice	2			M	M	
	196	Bagageservice	5					M
197	Säker bagageförvaring för ankommande och avresande gäster	5				M	M	
Tvätt & strykservice	198	Kemtvätt (före kl 9.00, inom 24 tim.)	1					

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

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	199	Kemtvätt (före kl 9.00, inom 12 tim.)	2					
	200	Strykservice (inom 1 tim.)	2					M
	201	Tvätt- och strykservice (med leverans enligt överenskommelse)	1			M		
	202	Tvätt- och strykservice (före kl 9.00, tillbaka samma dag - helg undantagna)	2				M	
	203	Tvätt- och strykservice (före kl 9.00, inom 12 tim.)	4					M
Betalning	204	Kreditkort	2		M ⁴²	M ⁴²	M	M
	205	Betalkort (t.ex. elektroniska kontanter eller bankkort)	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

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	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	214	Shuttle eller limousineservice	2					M
	215	Utbud av sanitära artiklar (tandborste, tandkräm, rakningskit)	2		M	M	M	M
	216	Bankettmöjligheter för minst 50 personer ⁴⁶	2					
	217	Bankettmöjligheter för minst 100 personer ⁴⁶	4					
	218	Bankettmöjligheter 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 uppbäddning på kvällen ⁴⁷	10					M
	222	Businesscenter (separat utrymme med personal)	3					
	223	Konferensservice (separat avdelning och personal; poäng endast om minst ett av kriterierna 253 – 255 är uppfyllt)	5					

⁴⁶ Restaurangens yta ingår inte.

⁴⁷ Kallas även "second 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	Bibliotek (avskild plats)	2					
	226	Barnområde (lektrum / lekplats)	4					
	227	Gym ⁴⁸ med minst 4 olika träningsmaskiner (t ex ergometer, dumb bell, maskin för styrketräning, löpband, roddmaskin, staimaster)	4					
Spa /skönhetsvård ⁴⁹	228	Solarium	2					
	229	Massage ⁵⁰ (t ex helkroppsmassage, lymfdränage, shiatsu, zonterapi)	2/hytt, max 6					
	230	Separat relaxrum ⁵¹	3					
	231	Jacuzzi	3					
	232	Bastu (minimum 6 platser)	5/bastutyp ⁵² max 15					
	233	Skönhetsalong ⁵³ där det erbjuds minst 4 olika skönhetsbehandlingar (t ex ansiktsbehandling, manikyr, pedikyr, peeling, avslappningsmassage)	5					
	234	Spa eller motsvarande ⁵⁴ där det erbjuds minst 4 olika behandlingar (t ex bad, Kneipp, hydroterapi, moorbehandling, hammam)	5					

⁴⁸ Gymmet har en minsta storlek på 20 m².

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

⁵⁰ Hytterna har en minsta storlek på 10 m².

⁵¹ Relaxrum har en minsta storlek på 20 m².

⁵² Bastu typer: "varm / torr" (t.ex. finsk bastu), "varm / lätt rheumy" (t.ex. Tepidarium), eller "varm / starkt rheumy" (t.ex. ångbastu).

⁵³ Hytterna har en minsta storlek på 10m².

⁵⁴ Hytterna har en minsta storlek på 10m².

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	235	Swimmingpool (utomhus) ^{55 56}	10					
	236	Swimmingpool (inomhus) ⁵⁷	15					
Övrigt	237	Underhållningsprogram	3					
	238	Möjlighet till barnvakt	1					
	239	Barnomsorg på hotellet (för barn under 3 år) minst 3 timmar på veckodagar av utbildad personal	10					
	240	Barnomsorg på hotellet (för barn över 3 år) minst 3 timmar på veckodagar av utbildad personal	10					
	241	Uthyrning av sport- och fritidsutrustning (skidor, båt, cykel etc)	2					
	242							
V. Kvalitetskontroll								
	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					

⁵⁵ Utomhuspoolen är uppvärmd och är minst 60m².

⁵⁶

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 också.

⁶¹ Minimumkriterium för 4-stjärnigt-superior.

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

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	247	Quality management-system ⁶² steg 2	6					
	248	Quality management-system ⁶² steg 3	10					
	249	Hemsida med relevant information och aktuella bilder av hotellet ⁶³	5			M	M	M
	250	Möjlighet till onlinebokning via elektroniska bokningssystem ⁶⁴	5					
	251	Karta / vägbeskrivning på hemsidan och på begäran	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, minst 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 (t ex bredband, WLAN) ^{65,66}	2					
	260	Dataprojektor ^{65,66}	2					

⁶³ Åtminstone fasad, allmänna utrymmen och rum.

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	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	261	Konferenskit ^{65,66}	1					
	262	Whiteboards i konferensrum ^{65,66}	1					
	263	Blädderblock i konferensrum ^{65,66}	1					
Utrustning / teknik	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 8 eluttag, förlängningssladd, och strömfördelning ^{65,66}	1					
	268	Dagsljus i konferensrum 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" indikerar utmärkta hotell som uppnår poäng långt utöver de poäng som är nödvändiga i sin kategori och vars helhetsintryck överträffar det undantagna i sin kategori. Hotellen erbjuder en hög grad av service. "Superior" är tillgänglig för alla hotell och "hotell Garnis".

