HotellerieSuisse

Serviced Apartments

Kriterienkatalog für die Klassifikation

3 Die Schweizer Klassifikation für Serviced Apartments

4 Die Beherbergungslandschaft in der Übersicht

5 Die wesentlichen Merkmale der Serviced Apartments

6 Die Kategorien der Klassifikation

7 Das Klassifikationsverfahren

8 Klassifikationskriterien

Die Schweizer Klassifikation für Serviced Apartments

Die Klassifikation für Serviced Apartments wurde von HotellerieSuisse 2019 eingeführt und ist weltweit das erste Referenzsystem, welches diesen Beherbergungstyp zur Hotellerie einerseits differenziert und positioniert und anderseits in den direkten Vergleich stellt.

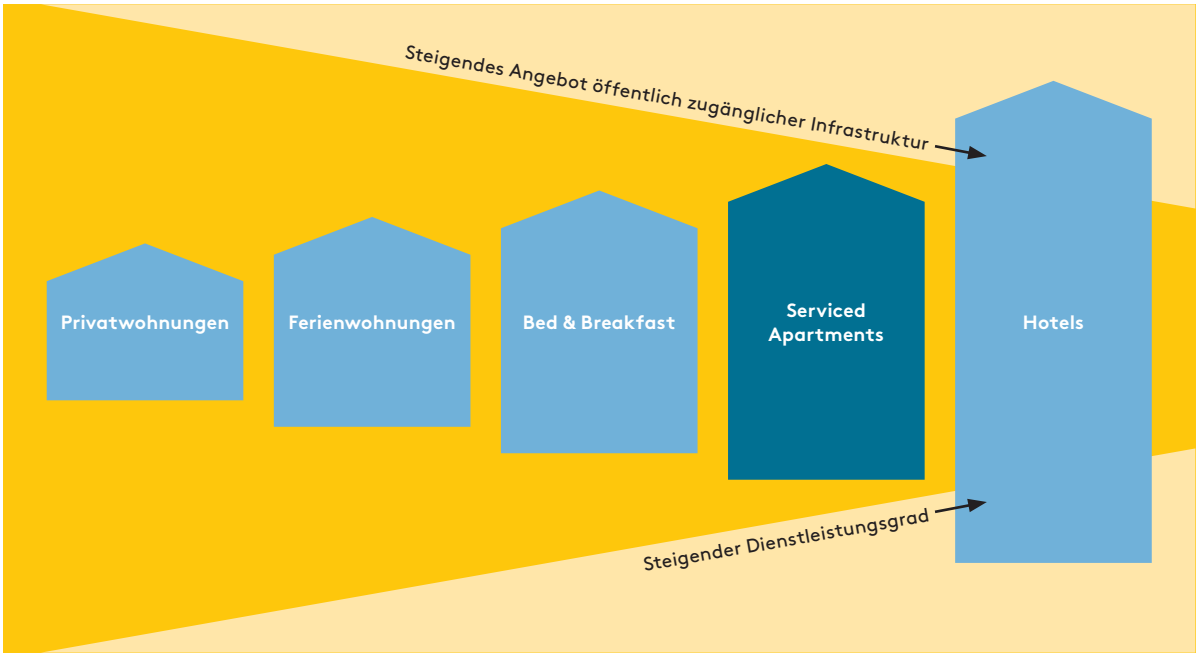
Innerhalb der Beherbergungsindustrie sind grosse Bewegungen im Gange. Dies betrifft auch das Schweizer Angebot. Einerseits drängen immer mehr neue Hotelketten auf den Schweizer Markt und andererseits entstehen alternativ dazu neue Beherbergungskonzepte. HotellerieSuisse hat diese dynamische Entwicklung aufgenommen und eine neue Klassifikation für die Serviced Apartment Konzepte entwickelt. Dies deshalb, da sich die Serviced Apartments zwar an der Schnittstelle zur klassischen Hotellerie bewegen, sich aber in wesentlichen Punkten trotzdem deutlich unterscheiden. Dadurch soll die Transparenz der verschiedenen Beherbergungsanbieter gegenüber dem Gast gefördert und die Qualitätsentwicklung in der Schweizer Beherbergungslandschaft unterstützt werden.
Neben der hier vorliegenden Klassifikation ist HotellerieSuisse seit 1979 verantwortlich für die Schweizer Hotelklassifikation.

Über die im vorliegenden Kriterienkatalog einleitenden Fakten hinaus, steht die Broschüre «Serviced Apartments – Informationen zur neuen Klassifikation» unter www.hotelleriesuisse.ch für Interpretationen und Inspirationen zur Verfügung.

Darüber hinaus kann der Fachbereich Klassifikation von HotellerieSuisse unter klassifikation@hotelleriesuisse.ch für Rückfragen kontaktiert werden.

Die Beherbergungsland-schaft in der Übersicht

Serviced Apartments sind Konzepte, welche inner-halb der Beherbergungslandschaft an der Schnitt-stelle zur Hotellerie eingeordnet werden können.



Der grösste gemeinsame Nenner aller Beherbergungstypen ist der private Wohnraum. Die Vermietung dieser privaten Bereiche bildet in der ganzen Beherbergungsindustrie den Kern der Geschäfte und ist Ausgangspunkt für den Verkauf aller weiteren Dienstleistungen.
Deshalb differenziert die Klassifikation der Serviced Apartments dieses Beherbergungskonzept gegenüber allen anderen Beherbergungstypen, sorgt aber gleichzeitig beim privaten Wohnraum für eine Vergleichbarkeit.
Um via Klassifikation neben der Förderung der Qualität und der Transparenz für den Gast auch faire Marktbedingungen zu schaffen, erfüllen die klassierten Serviced Apartments Grundanforderungen in den Bereichen Sicherheit, Sichtbarkeit und Buchbarkeit. Insbesondere operieren die Serviced Apartment alle mit Beherbergungs- und nicht mit Mietverträgen. Die Kriterien Nr. 1 bis 8 regeln diese Grundanforderungen (siehe Seite 8).

Die wesentlichen Merkmale der Serviced Apartments

Das Kernangebot der Serviced Apartment beinhaltet folgende Leistungen:
- Unterteilung der Apartments in Schlaf-, Wohn- und Nasszellenbereich oder Einhaltung der minimal vorgegebenen m²-Grösse pro Apartment
- Ausstattung der Apartments analog der Hotellerie
- Zusätzliche Ausstattung der Apartments mit Koch- und Essgelegenheit
- Minimale Empfangsdienstleistungen
- Selbstbedienungsleistung für das Waschen der persönlichen Wäsche und für das Einkaufen von F&B-Produkten

Damit differenzieren sich die klassierten Serviced Apartments gegenüber der Hotellerie über folgende Merkmale:
- grössere private Räumlichkeiten
- tieferen Dienstleistungsgrad
- auf ein Minimum beschränkte Infrastruktur im öffentlichen Raum
- keine bediente Gastronomie und kein fixes Frühstücksangebot
- Möglichkeiten, dass der Gast selbst kochen und die Mahlzeit im privaten Raum einnehmen kann
- Möglichkeiten, dass der Gast die private Wäsche selbst waschen kann (siehe Seite 8 und folgende)

Innerhalb der Kriterien Nr. 9 bis 120 sind sämtliche Anforderungen der unterschiedlichen Kategorien geregelt.

Die Kategorien der Klassifikation

Analog der Hotellerie werden die klassierten Serviced Apartments fünf Sternekategorien zugeteilt:

★ **Serviced Apartments für einfache Ansprüche**
Die Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

★★ **Serviced Apartments für mittlere Ansprüche**
Die Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

★★★ **Serviced Apartments für gehobenen Ansprüche**
Die Möblierung und Ausstattung sind in Form und Farbe durchgängig und aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.

★★★★ **Serviced Apartments für hohe Ansprüche**
Die Möblierung und Ausstattung sind hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Form, Farbe und Materialien sind ganzheitlich aufeinander abgestimmt.

★★★★★ **Serviced Apartments für höchste Ansprüche**
Die Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Form, Farbe und Materialien sind ganzheitlich aufeinander abgestimmt.

Mit steigender Kategorie erfüllen die Betriebe im Total dabei immer mehr zusätzliche Kriterien (siehe Kriterien Nr. 9 bis 120). Diesbezüglich massgebliche Unterscheidungsmerkmale innerhalb der Kategorien sind dem Raumprogramm zuzuordnen:

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Der Grundriss oder die minimale Grösse des privaten Raumes besteht aus …	… separatem Schlaf-, Wohn und Nasszellenbereich	… separatem Schlaf-, Wohn und Nasszellenbereich Bei nicht geschlossenen Räumen (Loft, Studio usw.) beträgt die minimale Grösse des Raumes 25 m²	… separatem Schlaf-, Wohn und Nasszellenbereich Bei nicht geschlossenen Räumen (Loft, Studio usw.) beträgt die minimale Grösse des Raumes 30 m²	… separatem Schlaf-, Wohn und Nasszellenbereich Bei nicht geschlossenen Räumen (Loft, Studio usw.) beträgt die minimale Grösse des Raumes 35 m²	… separatem Schlaf-, Wohn und Nasszellenbereich Bei nicht geschlossenen Räumen (Loft, Studio usw.) beträgt die minimale Grösse des Raumes 40 m²
Die Kochgelegenheit im Apartment …	… kann durch Gemeinschaftsküche ersetzt werden	… kann durch Gemeinschaftsküche ersetzt werden	… ist immer voll ausgestattet im Apartment vorhanden	… ist immer voll ausgestattet im Apartment vorhanden	… ist immer voll ausgestattet im Apartment vorhanden

Das Klassifikations-verfahren

Die klassierten Serviced Apartments erfüllen sämtliche Mindestkriterien der entsprechenden Kategorie (im nachfolgenden Katalog als «M» bezeichnet). Des Weiteren erfüllen die Betriebe Sicherheits- und Zustandsauflagen analog der Hotellerie.

Das Verfahren unterliegt den Reglementen von HotellerieSuisse. Der Klassifikationsbeginn und die Gültigkeitsdauer richtet sich nach folgenden Eckdaten:

- Start der Klassifikation mit dem Audit durch die lizenzierten Lead-Auditoren von HotellerieSuisse
- Gültigkeitsdauer von 3 Jahren
- Aufrechterhaltung der Klassifikation durch erneutes Audit vor Ort

Allgemeine Voraussetzungen

Bereich	Nr.	Kriterium	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Taxen	1	Der Betrieb entrichtet die innerhalb der Destination für Beherbergungsbetriebe üblichen Abgaben analog der Hotellerie (Kurtaxen usw.)	M	M	M	M	M
Publikationen und Buchbarkeit	2	Der Betrieb hält die Publikationsrichtlinien von HotellerieSuisse ein (siehe: Publikationsrichtlinien Klassifikation HotellerieSuisse)	M	M	M	M	M
	3	Der Betrieb informiert seine Gäste auf den eigenen elektronischen Kanälen (Homepage usw.) über Anfahrt, Angebot, Preis und AGB's (Allgemeine Geschäftsbedingungen)	M	M	M	M	M
	4	Der Betrieb stellt eine direkte Online-Buchbarkeit sicher und vermietet die Einheiten mittels Beherbergungsvertrag	M	M	M	M	M
Beschwerdemanagement	5	Ein systematischer Umgang mit Gästebeschwerden wird umgesetzt und ist nachgewiesen	M	M	M	M	M
Sauberkeit und Hygiene	6	Die Sauberkeit im Betrieb und ein hygienisch einwandfreies Angebot ist sichergestellt	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	7	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Investitionsstau	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	8	Der Gesamteindruck und die Materialisierung des ganzen Betriebes entsprechen (...) Erwartungen (siehe auch Definitionen pro Kategorie)	einfachen	mittleren	gehobenen	hohen	höchsten

Rezeption und Service

Bereich	Nr.	Kriterium	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Rezeption	9	Der Gast kann unter Sicherstellung seiner Privatsphäre ein- und auschecken	M	M	M	M	M
	10	Der Gast kann mit Kreditkarten bezahlen	M	M	M	M	M
	11	Den an- und abreisenden Gästen steht im Betrieb eine 24/24 h gesicherte Gepäckaufbewahrung zur Verfügung[1]	M	M	M	M	M
	12	Dem Gast steht 24/24 h eine elektronische Check-In-/Check-Out-Möglichkeit zur Verfügung respektive der Gast hat 24/24 h immer Zugang zu seinem Apartment oder: Ein Mitarbeiter ist für Empfangsdienste von Innen und von ausserhalb abrufbar und steht dem Gast für den Empfang oder den Zugang sofort (innert maximal 10 Minuten) zur Verfügung[2]	M	M	M	M	M
	13	Ein Mitarbeiter steht 14/24 h über die Empfangsdienstleistung hinaus für Rezeptionsdienstleistungen sofort (innert maximal 10 Minuten) zur Verfügung[2]			M		
	14	Ein Mitarbeiter steht 16/24 h über die Empfangsdienstleistung hinaus für Rezeptionsdienstleistungen sofort (innert maximal 10 Minuten) zur Verfügung[2]				M	
	15	Ein Mitarbeiter steht 24/24 h über die Empfangsdienstleistung hinaus für Rezeptionsdienstleistungen sofort (innert maximal 10 Minuten) zur Verfügung[2]					M
	16	Die Mitarbeiter mit Gästekontakt sind zweisprachig			M	M	
	17	Die Mitarbeiter mit Gästekontakt sind mehrsprachig					M
Reinigung und Wäschewechsel	18	Wöchentliche Apartmentreinigung und wöchentlicher Handtuchwechsel	M	M	M	M	M
	19	Auf Wunsch tägliche Apartmentreinigung und täglicher Handtuchwechsel			M	M	M
	20	Wöchentlicher Bettwäschewechsel	M	M	M		
	21	Bettwäschewechsel zweimal in der Woche				M	M
	22	Auf Wunsch täglicher Bettwäschewechsel					M
	23	Möglichkeit die persönliche Wäsche in separatem, öffentlichen Raum (oder: im privaten Raum) selber zu waschen	M	M	M	M	M

1 Gesicherte Gepäckaufbewahrung heisst, dass Unbefugte nicht auf fremde Gepäckstücke Zugriff haben. Ein separater und nicht öffentlich zugänglicher Raum, aber auch eine Lösung mit Schliessfach wird akzeptiert.

2 Es wird zwischen Empfangsdienstleistungen und Rezeptionsdienstleistungen unterschieden. Empfangsdienstleistungen beinhalten lediglich die Ermöglichung des Zugangs zum Apartment oder die Rückgabe des Schlüssels sowie das Rechnungs- und Zahlungsverfahren. Rezeptionsdienstleistungen beinhalten darüber hinaus Betreuungsdienstleistungen wie Auskünfte, Hilfeleistungen bei Ticketbestellungen usw.

Apartment-Ausstattung (Schlaf- und Wohnbereich sowie Nasszelle)

Bereich	Nr.	Kriterium	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Raumprogramm	24	Pro Apartment ein separater Schlaf- und Wohnbereich[3]			M	M	M
	25	Pro Apartment ein separater Nasszellenbereich[3]	M	M	M	M	M
Schlafkomfort	26	Zeitgemässe und gepflegte Matratze mit einer Stärke von mindestens 13 cm	M	M			
	27	Bettsystem aus elastischem Federsystem und zeitgemässer, gepflegter Matratze mit minimaler Gesamthöhe von 18 cm			M	M	M
	28	Einzelbetten mit Mindestgrösse von 0,80 m × 1,90 m und Doppelbetten mit Mindestgrösse von 1,60 m × 1,90 m	M	M			
	29	Einzelbetten mit Mindestgrösse von 0,90 m × 1,90 m und Doppelbetten mit Mindestgrösse von 1,80 m × 1,90 m			M		
	30	Einzelbetten mit Mindestgrösse von 0,90 m × 2,00 m und Doppelbetten mit Mindestgrösse von 1,80 m × 2,00 m				M	M
	31	Zeitgemässe und gepflegte Oberbetten / Bettdecken	M	M	M	M	M
	32	Zusatzdecke auf Wunsch			M	M	M
	33	Zeitgemässes und gepflegtes Kopfkissen	M	M	M	M	
	34	Zusätzliches Kopfkissen (keine Zierkissen) auf Wunsch			M	M	
	35	Zwei zeitgemässe und gepflegte Kopfkissen pro Bett (keine Zierkissen)					M
	36	Kopfkissenauswahl auf Wunsch				M	M
	37	Alle Fenster mit Verdunklungsmöglichkeit (z. B. Vorhänge)	M	M	M	M	
	38	Alle Fenster mit Vollverdunklungsmöglichkeit (z. B. Rollladen, lichtundurchlässige Blackouts)					M

3 Wenn die Bereiche räumlich getrennt sind, wird das Kriterium immer erfüllt, wenn die minimal geforderte Ausstattung pro Bereich (Schlafen, Wohnen, Kochen und Essen, Nasszelle) vorhanden ist. Dies auch dann, wenn die nachfolgend angegebenen m²-Minimalgössen unterschritten werden.

Bei Apartments in Form eines Studios oder eines Lofts (usw.) wo die einzelnen Bereiche nicht räumlich getrennt sind, kommen nebst den geforderten Ausstattungskriterien, minimal geforderte Raumgrössen zur Anwendung (inkl. Nasszelle):

- 1-Stern Apartment: keine Minimalgrösse vorgegeben
- 2-Sterne Apartment: 25 m²
- 3-Sterne Apartment: 30 m²
- 4-Sterne Apartment: 35 m²
- 5-Sterne Apartment: 40 m²

Die minimalen m²-Angaben beziehen sich auf ein 1- bis 2-Personen Apartment. Wenn ein Apartment in seiner Standard-Ausstattung für mehr als 2 Personen eingerichtet ist, vergrössert sich die minimale Grössenangabe pro weiteres fix installiertes Bett um plus 4 m².

Apartment-Ausstattung (Schlaf- und Wohnbereich sowie Nasszelle)

Bereich	Nr.	Kriterium	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Apartmentausstattung	39	Angemessene Beleuchtung in allen Bereichen des Apartments	M	M	M	M	M
	40	Bei jedem Bett ein Leselicht	M	M	M	M	M
	41	Bei jedem Bett eine Ablagefläche (Nachttisch)	M	M	M	M	M
	42	Kleiderschrank oder -nische mit angemessener Kapazität	M	M	M	M	M
	43	Separate Wäschefächer (im oder ausserhalb des Schrankes)	M	M	M	M	M
	44	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügeln	M	M	M		
	45	Angemessene Anzahl an Kleiderbügelarten (mindestens zwei Sorten)[4]				M	M
	46	Garderobe oder Garderobenhaken (ausserhalb des Schrankes)	M	M	M	M	M
	47	Angemessener Platz für die Kofferablage (oder Kofferbock)			M	M	M
	48	Ankleidespiegel			M	M	M
	49	Ein Stuhl pro Apartment	M	M			
	50	Eine Sitzgelegenheit pro Bett (davon mindestens ein Stuhl)			M	M	M
	51	Eine zusätzliche, bequeme Sitzgelegenheit (Sessel, Couch) mit Beistelltisch oder Ablagemöglichkeit pro Apartment				M	M
	52	Bei Mehrbett-Apartments: eine weitere bequeme Sitzgelegenheit (Sessel, Couch) mit Beistelltisch oder Ablagemöglichkeit pro Apartment					M
	53	Separate Arbeitsfläche mit angemessener Beleuchtung[5]	M	M			
	54	Separate Arbeitsfläche von mindestens 0,5 m² und mit angemessener Beleuchtung[5]			M	M	M
	55	Papierkorb	M	M	M	M	M
	56	Eine Netzsteckdose pro Wohnbereich	M	M	M	M	M
	57	In Tischnähe (Arbeitsfläche): eine zusätzliche Netzsteckdose	M	M	M	M	M
	58	In Bettnähe: eine zusätzliche Netzsteckdose			M	M	M
	59	Eine internationale Steckdose oder Adapter pro Apartment			M	M	M

4 Beispiel von Sorten: Hosenspanner, Rock- und Hemdenbügel, Sakkobügel.

5 Kriterium 53: Die Arbeitsfläche kann mit dem Esstisch kombiniert werden, wenn bei vollständig gedecktem Esstisch (= Anzahl Gedecke gemäss Anzahl der Betten) eine freie Fläche zum Arbeiten verbleibt.

Kriterium 54: Die Arbeitsfläche kann mit dem Esstisch kombiniert werden, wenn bei vollständig gedecktem Esstisch (= Anzahl Gedecke gemäss Anzahl der Betten) eine freie Fläche von mindestens 0,5 m² zum Arbeiten verbleibt.

Apartment-Ausstattung (Schlaf- und Wohnbereich sowie Nasszelle)

Bereich	Nr.	Kriterium	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Safe und Depotmöglichkeiten	60	Safe oder eine Depotmöglichkeit für Wertgegenstände am Empfang	M	M	M		
	61	Safe im Apartment				M	M
Unterhaltungselektronik und Kommunikation	62	Radio oder Radioprogramme via TV	M	M	M	M	M
	63	Zeitgemässes TV-Gerät in einer den Raumverhältnissen angepassten Grösse (mit Fernbedienung, Programmüberblick, nationalen und internationalen Programmen)	M	M	M	M	M
	64	Auf Wunsch mobiles Kommunikationsgerät (für Kommunikationsmöglichkeit des Gastes gegen Innen und Aussen)	M	M	M		
	65	Fixes oder mobiles Kommunikationsgerät (für Kommunikationsmöglichkeit des Gastes gegen Innen und Aussen) im Apartment				M	M
	66	Internetzugang im privaten und öffentlichen Bereich	M	M	M	M	M
Sonstiges	67	Serviceleitfaden A–Z in Print und/oder elektronischer Version (Sprachen siehe 16/17)	M	M	M	M	M
	68	Wäschesack oder Wäschekorb im Apartment	M	M	M	M	M
	69	Bügeleisen und -brett auf Wunsch (oder Bügeleisen und -brett im öffentlich zugänglichen Wäscheraum)	M	M	M		
	70	Bügeleisen und -brett im Apartment				M	M
	71	Nähzeug auf Wunsch	M	M	M		
	72	Nähzeug im Apartment (oder Nähservice; retourniert innert kürzester Frist)				M	M
	73	Schuhanzieher/-löffel im Apartment					M
	74	Schuhputzutensilien auf Wunsch	M	M	M		
	75	Schuhputzutensilien im Apartment (oder Schuhputzservice; retourniert innert kürzester Frist)				M	M
Sanitärkomfort	76	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder mit Duschwand	M	M	M	M	M
	77	Waschbecken	M	M	M	M	M
	78	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	M	M	M	M	M
	79	Spiegel	M	M	M	M	M
	80	Beweglicher Kosmetikspiegel				M	M
	81	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	M	M	M	M	M
	82	Handtuchhalter/-haken	M	M	M	M	M

Apartment-Ausstattung (Schlaf- und Wohnbereich sowie Nasszelle)

Bereich	Nr.	Kriterium	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sanitärkomfort	83	Ablagefläche in der Nasszelle	M	M	M		
	84	Grosszügige Ablagefläche in der Nasszelle				M	M
	85	Zahnbecher/-glas	M	M	M	M	M
	86	WC-Papierreserverolle	M	M	M	M	M
	87	Ein waschbarer Badevorleger pro Nasszelle	M	M	M	M	M
	88	Ein Handtuch pro Person	M	M	M	M	M
	89	Ein Badetuch pro Person	M	M	M	M	M
	90	Haartrockner	M	M	M	M	M
	91	Abfallbehälter im Bad	M	M	M	M	M
	92	Hocker im Bad					M
	93	Seife oder Waschlotion beim Waschbecken	M	M	M	M	M
	94	Shampoo	M	M	M	M	M
	95	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche / Badewanne		M	M	M	M
	96	Papier-Gesichtstücher			M	M	M
	97	Ein zusätzlicher Kosmetikartikel (z. B. Bodylotion / Schaumbad / Duschhaube / Nagelfeile / Wattestäbchen / Wattepads usw.)				M	M
	98	Körperpflegeprodukte in Einzelflacons					M
	99	Bademantel auf Wunsch				M	
	100	Bademantel					M
	101	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch				M	
	102	Hausschuhe (Slipper)					M

Koch- und Essgelegenheit

Bereich	Nr.	Kriterium	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Küchenausstattung[6]	103	Kühlschrank in angemessener Grösse	M	M	M	M	M
	104	Kochgelegenheit mit mindestens zwei Kochfeldern	M	M	M	M	M
	105	Freie Kochzubereitungsfläche	M	M	M	M	M
	106	Wasser- und Spültrog	M	M	M	M	M
	107	Abfallbehälter	M	M	M	M	M
	108	Esstisch in ausreichender Grösse (ein Sitzplatz pro Bett)[7]	M	M	M	M	M
	109	Einheitliche Kochutensilien (pro Apartment mindestens ein Set)[8]	M	M	M	M	M
	110	Einheitliche Gläser und Tassen in ausreichender Menge (pro Bett mind. zwei Sets)[9]	M	M	M	M	M
	111	Einheitliches Geschirr in ausreichender Menge (pro Bett mind. zwei Sets)[10]	M	M	M	M	M
	112	Einheitliches Besteck in ausreichender Menge (pro Bett mind. zwei Sets)[11]	M	M	M	M	M
	113	Reinigungsutensilien (Abwaschmittel, Abtrocknungstücher, Putzlappen, Haushaltpapier)	M	M	M	M	M
	114	Basiskochprodukte (Salz und Pfeffer / Öl und Essig / Zucker)	M	M	M	M	M
	115	Wasser-/Teekocher		M	M	M	M
	116	Kaffeemaschine		M	M	M	M
	117	Geschirrspülmaschine				M	M
	118	Zusätzliche Koch- und/oder Warmhaltemöglichkeit (Backofen / Mikrowelle / Steamer / usw.)					M

6 Die Kategorie 1- und 2-Sterne können anstelle einer Kochausstattung im Apartment alternativ eine für alle Gäste zugängliche Gemeinschaftsküche zur Verfügung stellen. Dies dann, wenn die Gemeinschaftsküche
- für die Zubereitung aller Mahlzeiten (Frühstück / Mittagessen / Abendessen) zur Verfügung steht (Richtöffnungszeiten: 6.30 bis 10.00 Uhr / 11.30 bis 14.00 Uhr / 18.00 bis 22.00 Uhr)
- über eine auf den Betrieb bezogene, adäquate Grösse verfügt (Richtgrösse: 20% der Apartments können gleichzeitig ihre Speisen zubereiten)
- gemäss den Kriterien Nr. 104–107 und 109–114 (für 2-Sterne 109–116) eingerichtet ist (Richtmenge: es stehen Materialien und Utensilien in der Menge zur Verfügung, welche 50% der Gästebetten entsprechen)
- die Reinigung so sichergestellt ist, dass der Betrieb jederzeit über einen guten Service (aufgeräumter, gereinigter, komplett bestückter Raum) verfügt und die Auflagen der Behörden bezüglich Hygiene erfüllt

Wenn die erwähnten Anforderungen erfüllt werden, sind die Kriterien Nr. 104–107 und 109–114 erfüllt (für 2-Sterne 109–116). Die Kriterien 103 und 108 sind immer im Apartment zu erbringen.

7 Die Esstische können mit der Arbeitsfläche (Kriterien Nr. 53 und 54) kombiniert werden. Voraussetzungen siehe Fussnote Nr. 5.

8 Minimales Set = 2 Pfannen / 2 Bratpfannen / 1 Küchenmesser / 1 Schnitzer / 2 Schneidebretter / 1 Brotbehälter / 1 Brotmesser / 1 Salatbesteck / 1 Salatschüssel / 2 Schöpfbestecke / 2 Schöpfgeschirre / 1 Dosenöffner / 1 Zapfenzieher

9 Minimales Set = Weinglas / Wasserglas / Wasserkaraffe / Kaffeetasse / Kaffeeuntertasse / Teetasse oder -glas / Teekrug / 5-Sterne: plus Champagner-/Sektgläser

10 Minimales Set = Suppenteller oder Suppentassen / Vorspeisenteller / Hauptspeisenteller / Dessertteller

11 Minimales Set = Kaffeelöffel / Suppenlöffel / Gabel / Messer / Dessertgabel / Desserlöffel / 5-Sterne: plus Fischbesteck

F&B-Angebot

Bereich	Nr.	Kriterium	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
F&B-Angebot	119	Minimale[12] Einkaufsmöglichkeit eines Food- & Beverage-Angebotes im Betrieb[14] vorhanden	M	M			
	120	Erweiterte[13] Einkaufsmöglichkeit eines Food- & Beverage-Angebotes im Betrieb[14] vorhanden			M	M	M

12 Minimales F&B-Angebot = Mineral- und Süssgetränke / zwei verschiedene alkoholische Getränke, davon mindestens 1 Bier / Kaffee und Tee / Rahm / Milch / sowie in unzubereiteter und haltbarer Form: Pasta, Sauce, Suppe.
Die Angebote können auch analog Minibar (fix oder auf Anfrage) oder via Bereitstellung Warenkörbe (auf Anfrage) im Apartment sichergestellt werden, wenn dies im Buchungsprozess sichtbar wird.

13 Erweitertes F&B-Angebot = Angebot gemäss Kriterium 119 + 1 weiteres alkoholisches Getränk, davon mindestens 1 Wein / + 1 unzubereitetes und haltbares Reisgericht / + 2 verschiedene und portionierte Halbfertig-Gerichte zur Schnellzubereitung / + 1 Aufback- oder Toastbrot / + Konfitüre / + Butter.
Die Angebote können auch analog Minibar (fix oder auf Anfrage) oder via Bereitstellung Warenkörbe (auf Anfrage) im Apartment sichergestellt werden, wenn dies im Buchungsprozess sichtbar wird.

14 Die Angebote gemäss Kriterium 119 und/oder 120 können auch über Lieferpartner sichergestellt werden, wenn die Lieferung
- minimal 14/24h im Tag abgerufen werden kann
- innerhalb zweckmässiger Zeit verfügbar ist
- im Apartment selber (direkt zum Lieferanten oder via Empfang) bestellt werden kann