



HOTELSTARS.EU



## Kriterienkatalog 2015–2020

Zustandsbewertung

  
hotelleriesuisse  
Swiss Hotel Association

# Zustandsbewertung zum Kriterienkatalog 2015–2020



Bei der Definition des Zustandes gilt der Grundsatz:

**Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/ Investitionsstau.**

## **Verfahren**

Entspricht ein Betrieb den Zustandsnormen nicht, so ist das Mindestkriterium 2 des Kriterienkataloges Normen 2015–2020 nicht erfüllt. Dem Betrieb wird somit eine Frist (3 Monate) eingeräumt um die Auflagen zu erfüllen. Nach Aufarbeitung der Auflagen und Einreichung der Nachweise erfolgt ein schriftlicher Entscheid der Klassifikation.



## **Bewertungssystematik**




Bei der Bewertung werden nur die Normen festgehalten, die den Anforderungen nicht entsprechen und somit negativ bewertet werden.

Von einem möglichen Gesamttotal der Zustandsnormen dürfen **maximal 5** mit 0 also **negativ** bei den Sternekategorien und Swiss Lodge bewertet werden.

Für die Kategorie «**Superior**» gilt jedoch die Nulltoleranz d. h. es dürfen **keine negativ** bewerteten **Zustandsnormen** vorhanden sein.

Verfügt ein Betrieb nicht über alle möglichen Zustandsnormen, reduziert sich das Gesamttotal entsprechend.

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
<b>Allgemeine Hotelinformationen</b>					
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie	X		
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionsfähig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/Investitionsstau	X		
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt _____ Ansprüchen	X		
Personal	4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht			
Park-/Lademöglichkeiten	5	Parkplatz am Hotel	X		
	6	Parkmöglichkeit für Busse	X		
	7	Hotelgarage	X		
	8	Ladestation für Elektrofahrzeuge (z. B. Autos, Fahrräder)	X		
Sonstiges	9	Mind. 50% der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer			
	10	Gästelift <sup>6</sup>	X		
Barrierefreiheit <sup>7</sup>	11	Barrierefreiheit  Rollstuhl oder Gehhilfe			
	12	Barrierefreiheit  Elektrischer Rollstuhl			

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	13	Barrierefreiheit  Sehbehinderte und blinde Gäste			
	14	Barrierefreiheit  Gehörlose und schwerhörige Gäste			
	15	Umfassende Barrierefreiheit 			

### Rezeption und Services

	16	Sichtbar abgetrennter Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird (entsprechender Tisch oder Sekretär ist akzeptabel)	X		
	17	Separate, eigenständige Rezeption, an der die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	X		
	18	Sitzgruppe am Empfang	X		
	19	Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	X		
	20	Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	X		
	21	Empfangsdienst, 24 Stunden telefonisch von innen und aussen erreichbar			
	22	Rezeption 14 Stunden geöffnet, 24 Stunden telefonisch von innen und aussen erreichbar			
	23	Rezeption 16 Stunden geöffnet, 24 Stunden besetzt <sup>8</sup> und telefonisch von innen als auch aussen erreichbar			

--	--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	24	Rezeption 24 Stunden geöffnet und besetzt, 24 Stunden telefonisch von innen und aussen erreichbar			
	25	Express Check-out			
	26	Zweisprachige Mitarbeiter			
	27	Mehrsprachige Mitarbeiter			
	28	Fotokopier- und Scangerät/-möglichkeit	X		
	29	Valet Parking Service			
	30	Doorman (separates Personal)			
	31	Concierge (separates Personal)			
	32	Hotelpagen/-diener (separates Personal)			
	33	Gepäckservice auf Wunsch			
	34	Gepäckservice			
	35	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste			
Zimmerreinigung/ Wäschewechsel	36	Tägliche Zimmerreinigung	X		
	37	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch	X		
	38	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche	X		

--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	39	Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche	X		
	40	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch			
Wäsche-/ Bügelservice	41	Chemisches reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 24 Stunden)			
	42	Chemisches reinigen der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden)			
	43	Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)			
	44	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache)			
	45	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe am selben Tag, Wochenenden ausgenommen)			
	46	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe innerhalb von 9 Stunden)			
Zahlungsart	47	Kartenzahlung			
Sonstiges	48	Supportservice für die hauseigene Informationstechnologie			
	49	Regenschirm am Empfang/auf dem Zimmer	X		
	50	Aktuelles Zeitschriftenangebot			
	51	Tagesaktuelles Zeitungsangebot (gedruckt oder digital)			

--	--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	52	Nähservice			
	53	Schuhputzservice			
	54	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service			
	55	Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer usw.)			
	56	Personalisierte Begrüssung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer (keine Bildschirmnachrichten)			
	57	Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer			
	58	Turndown-Service <sup>11</sup> am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle			

### Zimmer

Allgemeine Informationen	59	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	X		
	60	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	X		
	61	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	X		
	62	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>12</sup>	X		
	63	Anzahl Suiten <sup>13</sup>	X		
	64	Mind. 50 % der Zimmer sind Nichtraucherzimmer			

--	--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
Schlafkomfort	65	Bett mit zeitgemässer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke	X		
	66	Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemässen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm <sup>14</sup>	X		
	67	Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemässen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm <sup>14</sup>	X		
	68	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem	X		
	69	Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m <sup>15</sup>	X		
	70	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m <sup>15</sup>	X		
	71	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m <sup>15</sup>	X		
	72	Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m <sup>15</sup>	X		
	73	10% der Betten mit einer Länge von mind. 2,10 m	X		
	74	Zustellbare Babybetten	X		
	75	Matratzen-Hygienebezüge/Encasings <sup>16</sup>	X		

--	--	--	--	--	--



Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	76	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)			
	77	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung <sup>17</sup> (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	X		
	78	Allergikerbettwäsche auf Wunsch (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	X		
	79	Zeitgemässe, gepflegte Oberbetten/Bettdecken	X		
	80	Zusatzdecke auf Wunsch	X		
	81	Zeitgemässe, gepflegte Kopfkissen	X		
	82	Kopfkissen-Hygienebezüge/Encasings	X		
	83	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung/Neuanschaffung vor max. 1 Jahr (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)			
	84	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	X		
	85	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	X		
	86	Kopfkissenauswahl <sup>18</sup>	X		
	87	Verdunkelungsmöglichkeit (z. B. Vorhänge)	X		
	88	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z. B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)	X		

--	--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	89	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	X		
	90	Waschbare Bettvorlage	X		
	91	Weckservice/-vorrichtung	X		
Zimmerausstattung	92	Kleiderschrank/-nische angemessener Kapazität	X		
	93	Wäschefächer	X		
	94	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel <sup>19</sup>	X		
	95	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	X		
	96	Garderobe/Garderobenhaken	X		
	97	Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (ausserhalb des Kleiderschranks)	X		
	98	1 Stuhl	X		
	99	1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl	X		
	100	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/ Couch) mit Beistelltisch/Ablage	X		
	101	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/Doppelsitzercouch) in Dopplerräumen und Suiten	X		
102	Tisch/Schreibtisch/Tischplatte	X			

--	--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	103	Tisch, Schreibtisch oder Schreibplatte mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,5 m <sup>2</sup> und angemessener Schreibtischbeleuchtung	X		
	104	Nachttisch/Ablagemöglichkeit am Bett	X		
	105	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer	X		
	106	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe	X		
	107	Zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe	X		
	108	Zentralschalter für Zimmerbeleuchtung	X		
	109	Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	X		
	110	Zentrale Bedienbarkeit der Zimmerbeleuchtung vom Bett	X		
	111	Nachtlicht	X		
	112	Angemessene Zimmerbeleuchtung	X		
	113	Leselicht am Bett	X		
	114	Ankleidespiegel	X		
	115	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	X		
	116	Papierkorb	X		

--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
Safe/Depotmöglichkeiten	117	Depotmöglichkeit (z. B. am Empfang)	X		
	118	Zentraler Safe (z. B. am Empfang)	X		
	119	Safe im Zimmer	X		
	120	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	X		
Schallschutz/ Klimatisierung	121	Angemessener Schallschutz der Fenster	X		
	122	Schallschluckende Türen/Doppeltüren	X		
	123	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	X		
	124	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	X		
	125	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	X		
	126	Stimmige Raumatmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe usw.)	X		
Unterhaltungselektronik	127	Radioprogramme <sup>21</sup>			
	128	Audio-/Multimediaplayer	X		
	129	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	X		
	130	Fernseher mit Fernbedienung	X		

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	131	Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Grösse mit Fernbedienung und Programmebelegungsübersicht	X		
	132	Zeitgemässer Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Grösse mit Fernbedienung, Programmebelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick	X		
	133	Zusätzlicher Fernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Grösse	X		
	134	Verfügbarkeit nationaler und internationaler Sender			
	135	Pay-TV/Filmkanäle/Videogames mit Kindersperrmöglichkeit			
	136	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	X		
	137	Ladegeräte/Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z. B. Handys)	X		
Telekommunikation	138	Dem Hotelgast zugängliches Telefon	X		
	139	Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt mindestens zweisprachiger Bedienungsanleitung <sup>22</sup>	X		
	140	Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung	X		
	141	Internetzugang im öffentlichen Bereich (z. B. DSL, WLAN)			

--	--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	142	Internetzugang auf dem Zimmer (z. B. DSL, WLAN)			
	143	Internet-Endgerät mit Druckmöglichkeit im öffentlichen Bereich	X		
	144	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch	X		
	145	Internet-Endgerät auf dem Zimmer	X		
Sonstiges	146	Hotelinformation <sup>24</sup> (die Hotelinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	X		
	147	Zweisprachiger Serviceleitfaden A–Z (der Serviceleitfaden A–Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	X		
	148	Mehrsprachiger Serviceleitfaden A–Z (der Serviceleitfaden A–Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	X		
	149	Im öffentlichen Bereich verfügbares regionales Informationsmaterial			
	150	Tageszeitung auf dem Zimmer (gedruckt oder digital)			
	151	Gästemagazin auf dem Zimmer			
	152	Schreibgerät und Notizblock	X		
	153	Korrespondenzmappe	X		
	154	Hosenbügler	X		
	155	Wäschebeutel			

--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	156	Bügeleisen und -brett auf Wunsch/Bügelzimmer	X		
	157	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	X		
	158	Nähzeug auf Wunsch			
	159	Nähzeug auf dem Zimmer			
	160	Schuhanzieher/-löffel auf dem Zimmer	X		
	161	Schuhputzutensilien auf Wunsch			
	162	Schuhputzutensilien auf dem Zimmer			
	163	Schuhputzgerät im Betrieb	X		
	164	Türspion			
	165	Zusätzliche Schliessvorrichtung an Zimmertür	X		
Sanitärkomfort	166	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>30</sup>	X		
	167	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>30</sup>	X		
	168	100% Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC	X		
	169	100% der Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine	X		
	170	30% der Zimmer mit separatem WC	X		

--	--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	171	Duschvorrichtung mit Duschvorhang <sup>32</sup>	X		
	172	Duschvorrichtung mit Duschwand <sup>32</sup>	X		
	173	Waschbecken	X		
	174	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten	X		
	175	Waschbarer Badvorleger	X		
	176	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	X		
	177	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	X		
	178	Sicherheitsgriffe	X		
	179	Spiegel	X		
	180	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	X		
	181	Kosmetikspiegel	X		
	182	Beweglicher Kosmetikspiegel	X		
	183	Beleuchteter Kosmetikspiegel	X		
	184	Handtuchhalter/-haken	X		
	185	Heizmöglichkeit im Bad <sup>33</sup>	X		
186	Handtuchwärmer	X			

--	--	--	--	--



Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	187	Ablagefläche	X		
	188	Grosszügige Ablagefläche	X		
	189	Zahnbecher/-glas	X		
	190	Seife oder Waschlotion am Waschbecken			
	191	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche/Badewanne			
	192	Shampoo <sup>34</sup>			
	193	Körperpflegeprodukte in Einzelflacons			
	194	Zusätzliche Kosmetikartikel (z. B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion)			
	195	Papier-Gesichtstücher			
	196	WC-Papierreserverolle			
	197	1 Handtuch pro Person	X		
	198	1 Badetuch pro Person	X		
	199	Bademantel auf Wunsch	X		
	200	Bademantel	X		
	201	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch	X		
	202	Hausschuhe (Slipper)	X		

--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	203	Haartrockner auf Wunsch	X		
	204	Haartrockner	X		
	205	Badezimmerhocker auf Wunsch	X		
	206	Personenwaage	X		
	207	Abfallbehälter	X		
<b>Gastronomie</b>					
Getränke	208	Getränkeangebot im Betrieb			
	209	Getränkeangebot auf dem Zimmer			
	210	16 Stunden Getränke im Roomservice			
	211	24 Stunden Getränke im Roomservice			
	212	Maxibar auf jeder Etage <sup>36</sup>	X		
	213	Kühlschrank auf dem Zimmer	X		
	214	Minibar (mit Getränken und Snacks)	X		
	215	Kaffee-/Teekoche mit Zubehör auf dem Zimmer	X		
Bar	216	Hotelbar <sup>38</sup> (geöffnet an 6 Tagen in der Woche)	X		
	217	Hotelbar <sup>38</sup> (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	X		

--	--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
Frühstück	218	Frühstücksraum	X		
	219	Erweitertes Frühstücksangebot <sup>39</sup>			
	220	Frühstücksbuffet/gleichwertige Frühstückskarte <sup>40</sup>	X		
	221	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	X		
	222	Frühstückskarte im Roomservice	X		
Speisen	223	Speisenangebot im Betrieb			
	224	14 Stunden Speisenangebot im Roomservice			
	225	24 Stunden Speisenangebot im Roomservice			
	226	Restaurant <sup>41</sup> an 5 Tagen pro Woche geöffnet	X		
	227	Restaurant <sup>41</sup> an 6 Tagen pro Woche geöffnet	X		
	228	Restaurant <sup>41</sup> an 7 Tagen pro Woche geöffnet	X		
	229	Diätküche			
	230	Regionale Küche <sup>46</sup>			

--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
<b>Veranstaltungsbereich (MICE)</b>					
Bankettmöglichkeiten	231	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen <sup>47</sup>			
	232	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen <sup>47</sup>			
	233	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen <sup>47</sup>			
Tagungsräume	234	Tagungsraum/-räume von mind. 36 m <sup>2</sup> bis 100 m <sup>2</sup> , nutzbare Mindesthöhe 2,50 m <sup>48</sup>	X		
	235	Tagungsraum/-räume grösser als 100 m <sup>2</sup> , nutzbare Mindesthöhe 2,75 m <sup>48</sup>	X		
	236	Tagungsraum/-räume grösser als 250 m <sup>2</sup> , nutzbare Mindesthöhe 3,50 m <sup>48</sup>	X		
	237	Gruppenarbeits-/Pausenräume <sup>49</sup>	X		
	238	Sekretariatservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)			
	239	Tagungsbetreuung <sup>49</sup> (eigene Abteilung, separates Personal)			
	240	Tagungs-/Schreibbüro <sup>49</sup>	X		
Ausstattung/ Technik der Tagungsräume	241	Der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen <sup>49, 50</sup>	X		

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	242	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit <sup>49, 50</sup>	X		
	243	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume <sup>49</sup>	X		
<b>Freizeit</b>					
Sport	244	Hauseigene In- und/oder Outdoor-Freizeitanlage <sup>51</sup> (z. B. Tennisplatz, Golfplatz, Strand)	X		
	245	Sportgeräteverleih (z. B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)			
	246	Fitnessraum <sup>52</sup> mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z. B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	X		
Wellness/ Beauty <sup>53</sup>	247	Massagen <sup>54</sup> (z. B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fussreflexzonenmassage, Shiatsu)			
	248	Separate Liegehalle/Ruheraum <sup>55</sup>	X		
	249	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	X		
	250	Sauna (mit mind. 6 Plätzen)	X		

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
	251	Beautyfarm <sup>54</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z. B. Gesichtsbehandlungen, Nagel-/Fusspflege, Peeling, Entspannungsmassage)	X		
	252	Bäder-/Kneippabteilung <sup>54</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z. B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)	X		
	253	Privatspa-Bereich	X		
	254	Swimming-Pool (aussen) <sup>57</sup> /Schwimmteich <sup>58</sup>	X		
	255	Swimming-Pool (innen) <sup>59</sup>	X		
Kinder	256	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal			
	257	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal			
	258	Kinderspielbereich (z. B. Spielzimmer, Spielplatz)	X		
Sonstiges	259	Aufenthaltsraum für Hotelgäste (zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant)	X		
	260	Lese- und Schreibzimmer (separate Räumlichkeit)	X		
	261	Bibliothek (separate Räumlichkeit)	X		
	262	Ferienbetreuung/Animation			

--	--	--	--	--	--

Bereich	Nr.	Kriterium	Zustandsnormen	Nicht erfüllte Zustandsnormen	Bemerkungen
<b>Qualitäts- und Online-Aktivitäten</b>					
Qualitätsmanagement	263	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden <sup>60</sup>			
	264	Systematische Analyse von Gästebewertungen <sup>61</sup>			
	265	Mystery guesting <sup>62</sup> (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)			
	266	Qualitätsmanagement-System gemäss Qualitätsgütesiegel-Programm für den Schweizer Tourismus <sup>64</sup> oder vergleichbares System			
Online-Aktivitäten	267	Website <sup>65</sup> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze/Wegbeschreibung	X		
	268	Website mit direkter Buchungsoption und Gästebewertungen <sup>67</sup>			
	269	Einladung an abreisende/abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal/der eigenen Homepage abzugeben			
Sonstiges	270	Ökolabels <sup>68</sup>			

Total nicht erfüllte Zustandsnormen

**Spezielles zu den Kriterien Nr. 1, 2 und 3**

Von einem möglichen Gesamttotal der Zustandsnormen dürfen **maximal 5** mit 0 also **negativ** bei den Sternekategorien und Swiss Lodge bewertet werden.

Für die Kategorie **«Superior»** gilt jedoch die Nulltoleranz d. h. es dürfen **keine negativ** bewerteten **Zustandsnormen** vorhanden sein.

Ort: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Auditoren: \_\_\_\_\_

Sauberkeit/Hygiene (1): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erhaltungszustand (2): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Gesamteindruck (3): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Negative Zustandsnormen: Nr.** \_\_\_\_\_

Weitere Bemerkungen: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Name des Beherbergungsbetriebes: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ort: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**hotelleriesuisse – Kompetent.**

**Dynamisch. Herzlich.**

Monbijoustrasse 130

Postfach

CH-3001 Bern

Telefon +41 31 370 41 11

Fax +41 31 370 41 24

[klassifikation@hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch)

[www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)