

Albergo

Catalogo di criteri 2025-2030



3 Introduzione

4 Categorie di base

5 Sistema

6 Spiegazioni

7 Criteri

Informazioni generali sull'albergo

Ricevimento e servizi

Camere

Ristorazione

Strutture per eventi (MICE)

Tempo libero

Gestione della qualità e attività online

Gestione della sostenibilità

20 Scala di valutazione

Introduzione

La classificazione alberghiera svizzera di HotellerieSuisse

HotellerieSuisse ha introdotto il sistema di classificazione delle strutture alberghiere svizzere già nel 1979. Da allora, questo sistema di classificazione viene costantemente aggiornato e adattato alle mutate esigenze della clientela. I criteri del catalogo qui riportato sono stati rivisti nel 2023-2024. La loro versione aggiornata è valida per il periodo 2025-2030.

Dal 2019 anche i [«Serviced Apartments»](#) sono classificati in categorie a stelle. I requisiti si basano su un catalogo di criteri a parte. Inoltre, nel 2025 sarà introdotta una classificazione del tipo di alloggio «ostello». I requisiti specifici sono riportati in un catalogo di criteri a parte. In questo modo, la classificazione alberghiera svizzera garantisce alla clientela il massimo della trasparenza e della comparabilità.

Come strumento complementare per un posizionamento mirato sul mercato vengono offerte diverse categorie di specializzazione. I requisiti per queste categorie di specializzazione sono adattati al rispettivo segmento di clientela e sostengono le strutture alberghiere nella loro commercializzazione (i requisiti sono riportati in un [catalogo di criteri a parte](#)).

Hotelstars Union

Nel 2009 HotellerieSuisse e le associazioni degli albergatori di Germania, Paesi Bassi, Austria, Svezia, Repubblica Ceca e Ungheria hanno fondato la Hotelstars Union con il patrocinio di HOTREC, l'organizzazione mantello delle associazioni nazionali degli alberghi, dei ristoranti e dei caffè d'Europa.

Scopo della Hotelstars Union è garantire la trasparenza per gli ospiti mediante un sistema di classificazione unico e armonizzato. Il catalogo di criteri armonizzato viene oggi utilizzato in oltre 20 Paesi (maggiori informazioni: [hotelstars.eu](https://www.hotelstars.eu)).

Categorie di base

Il presente catalogo di criteri elenca tutti i criteri per la classificazione di un albergo.

Un albergo può ricevere una classificazione da 1 a 5 stelle.

Inoltre, gli esercizi migliori di ogni categoria a stelle ricevono la distinzione Superior.

Con «albergo Garni» sono denominate le strutture che offrono esclusivamente la prima colazione. Questa differenziazione (Garni) è applicabile alle categorie di base da 1 a 4 stelle.

Categoria di base	Superior
	
	
	
	
	

Definizione per categoria: in riferimento all'impressione generale (criterio n. 3), le singole categorie di base nonché la differenziazione aggiuntiva «Superior» si basano sulle seguenti definizioni:

Albergo 1 stella

L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze semplici. Arredi e dotazioni sono curati e funzionali.

Albergo 2 stelle

L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze medie. Arredi e dotazioni sono curati, coordinati tra loro e funzionali.

Albergo 3 stelle

L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze elevate. Arredi e dotazioni sono coordinati tra loro nelle forme e nei colori e offrono un comfort elevato.

Albergo 4 stelle

L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze alte. Arredi e dotazioni sono di alta qualità e offrono un comfort di alto livello.

Albergo 5 stelle

L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze altissime. Arredi e dotazioni sono coordinati tra loro nelle forme e nei colori, sono lussuosi e offrono il massimo comfort.

Albergo Superior

Queste strutture offrono un numero particolarmente elevato di servizi e la manutenzione è superiore alla media. L'impressione generale è migliore di quella di un albergo della categoria di appartenenza.

Sistema

La classificazione alberghiera svizzera valuta gli alberghi in base ai seguenti tre ambiti:

1. Sicurezza (catalogo a parte)
2. Stato (catalogo a parte/lista di controllo)
3. Criteri/norme (presente catalogo)

Affinché una struttura possa essere classificata, deve soddisfare in tutti e tre questi ambiti tutti i requisiti minimi della rispettiva categoria.

Validità della classificazione

Dalla decisione, la classificazione è di volta in volta valida per tre anni.

In caso di eventuale revisione dei criteri, l'albergo rimane classificato secondo i criteri validi in precedenza al massimo fino alla fine del periodo di validità. Fino alla conclusione della procedura di classificazione eseguita secondo il nuovo regolamento, la struttura è perciò autorizzata a utilizzare il marchio di garanzia valido fino a quel momento.

Affiancamento del settore specialistico

Gli interessati possono eseguire la classificazione di prova (autovalutazione) online. Per domande sull'interpretazione delle norme e su altre offerte si prega di contattare il settore specialistico scrivendo a klassifikation@hotelleriesuisse.ch.

L'offerta relativa alla classificazione alberghiera svizzera comprende servizi aggiuntivi:

- consulenze (sicurezza nella pianificazione per il raggiungimento della categoria di specializzazione o a stelle desiderata o per l'individuazione di opportunità e lacune)
- Mystery Check (verifica della qualità dei prodotti/servizi al di fuori dell'audit ordinario di classificazione)

Questi servizi sono forniti dagli esperti della classificazione alberghiera svizzera. Maggiori informazioni in merito sono disponibili sul sito hotelleriesuisse.ch/prestazioni-e-supperto/classificazione.

Spiegazioni

Criteri minimi

La «M» figurante in una colonna indica che il rispettivo criterio deve essere soddisfatto quale requisito minimo nella relativa categoria.

Criteri opzionali

Nella misura in cui un criterio non costituisce un requisito minimo per il raggiungimento della rispettiva categoria, la soddisfazione facoltativa del criterio permette di ottenere punti ulteriori o mancanti.

Calcolo del punteggio (criteri minimi e opzionali)

Per ogni criterio soddisfatto viene assegnato il punteggio corrispondente. Nei criteri collegati fra loro da una barra grigia si può di volta in volta indicare una sola possibilità (nessun accumulo di punti).

Punteggio minimo

Oltre alla soddisfazione dei criteri minimi, in ogni categoria deve essere raggiunto un punteggio minimo (vedi scala di valutazione a pagina 20). Oltre ai punti accumulati con i criteri minimi, detto punteggio minimo può essere raggiunto anche mediante la soddisfazione di criteri opzionali. L'albergatore è comunque libero nella scelta dei criteri opzionali.

Le strutture alberghiere con la distinzione Superior raggiungono il punteggio minimo della categoria a stelle immediatamente superiore, ma non hanno l'obbligo di soddisfare i rispettivi criteri minimi.

Le strutture alberghiere con la distinzione Garni ottengono un punteggio minimo ridotto di 20 punti nella rispettiva categoria a stelle (da 1 a 4 stelle). Questa regola è dettata dal fatto che i criteri «Ristorazione» della categoria del caso non contano (criteri 200-203).

Osservazioni

Il presente catalogo di criteri è stato approvato dall'assemblea dei delegati di HotellerieSuisse tenutasi nel novembre 2024 ed entrerà in vigore in data 01.01.2025. Sono covigenti ulteriori regolamenti e disposizioni d'esecuzione approvati dall'assemblea dei delegati e dal comitato esecutivo che devono essere accettati.

Regolamenti covigenti

- Regolamento per la classificazione e il marchio (allegati inclusi)
- Regolamento sulla procedura di classificazione

Linee guida per la pubblicazione

Le linee guida per la pubblicazione disciplinano il corretto utilizzo dei loghi nei vari canali di commercializzazione.

Informazioni generali sull'albergo

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Pulizia/igiene	1	Pulizia e igiene sono presupposti essenziali per tutte le categorie a stelle	-	M	M	M	M	M
Stato di manutenzione	2	Tutti gli impianti e le dotazioni nonché l'intera infrastruttura alberghiera interna ed esterna sono perfettamente funzionanti, privi di difetti e senza riconoscibili ritardi in termini di lavori di ristrutturazione/investimenti	-	M	M	M	M	M
Impressione generale	3	L'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze _____	-	semplici ¹	medie ²	elevate ³	alte ⁴	altissime ⁵
	4	Ambiente: atmosfera armoniosa/piacevole superiore alla media negli spazi pubblici (luce, odori, musica, colori, materiali ecc.)	3					
Personale	5	I servizi sono forniti da collaboratori competenti e riconoscibili	-	M	M	M	M	M
	6	Il personale a contatto con gli ospiti è bilingue	3			M	M	M
	7	L'ospite è in grado di identificare in modo semplice e rapido le lingue parlate dal personale (tramite indicatori, ad esempio bandierine)	3					
Parcheggi/strutture di ricarica	8	Parcheggio direttamente presso l'albergo	3					
	9	Zona per gli autobus direttamente davanti all'albergo	3					
	10	Garage dell'albergo	5					
	11	Stazione di ricarica per veicoli elettrici	10					
	12	Stazione di ricarica propria per biciclette elettriche o altri mezzi di trasporto elettrici	3					
	13	Parcheggi custoditi per biciclette	3					
Altro	14	Almeno il 50% delle camere dispone di un balcone o di un terrazzo	5					
	15	Ascensore ⁶	10				M	M
Accessibilità	16	Accessibilità: sedia a rotelle o ausilio per la deambulazione	5					
	17	Accessibilità: sedia a rotelle elettrica	10					
	18	Accessibilità: non vedenti o ipovedenti	5					
	19	Accessibilità: non udenti o ipoudenti	5					

1 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze semplici. Arredi e dotazioni sono curati e funzionali.

2 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze medie. Arredi e dotazioni sono curati, coordinati tra loro e funzionali.

3 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze elevate. Arredi e dotazioni sono coordinati tra loro nelle forme e nei colori e offrono un comfort elevato.

4 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze alte. Arredi e dotazioni sono di alta qualità e offrono un comfort di alto livello.

5 L'impressione generale dell'albergo in termini di materiali corrisponde a esigenze altissime. Arredi e dotazioni sono coordinati tra loro nelle forme e nei colori, sono lussuosi e offrono il massimo comfort.

6 In caso di più di 3 piani (incl. pianterreno).

Ricevimento e servizi

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zona reception	20	Area riconoscibile (attrezzata e contrassegnata) che assicuri la privacy degli ospiti	1	M	M	M	M	M
	21	Zona reception separata e riconoscibile che assicuri la privacy degli ospiti	3					
	22	Posti a sedere ⁷ nella zona reception	5			M		
	23	Hall ⁷ con posti a sedere e servizio bevande	7				M	M
	24	Zona reception ⁷ con posti a sedere e servizio bevande	10					
	25	Reperibilità 24 ore su 24, per telefono o con altri mezzi di comunicazione digitale	1	M	M	M	M	M
	26	8 ore ⁸ di disponibilità fisica ⁹ in albergo OPPURE self check-in/self check-out 24 ore su 24	5	M	M			
	27	10 ore ⁸ di disponibilità fisica ⁹ in albergo OPPURE 8 ore ⁸ di disponibilità fisica ⁹ in albergo, in più self check-in/self check-out 24 ore su 24	10			M		
	28	Servizio di reception ¹⁰ presidiato 14 ore	15				M	
	29	Servizio di reception presidiato 24 ore su 24 ¹⁰	20					M
	30	Servizio/sistema di self check-in	1					
	31	Servizio/sistema di self check-out	1					
	32	Servizio «Valet parking»	10					M
	33	Portiere (personale dedicato)	15					
	34	Concierge/Guest relation manager (personale dedicato)	15					M
	35	Fattorino (personale dedicato)	15					
	36	Servizio bagagli su richiesta	5			M	M	
	37	Servizio bagagli	10					M
	38	Servizio di deposito bagagli sicuro per gli ospiti	5			M	M	M
	39	Servizio di segreteria (ufficio temporaneo con PC, stampanti e fotocopiatrici e personale disponibile)	5					
Pulizia delle camere/ cambio della biancheria	40	Pulizia giornaliera delle camere ¹¹	1	M	M	M	M	M
	41	Cambio degli asciugamani su richiesta	1	M	M	M	M	M
	42	Cambio della biancheria da letto almeno una volta a settimana ¹¹	1	M	M	M	M	M
	43	Cambio aggiuntivo della biancheria da letto su richiesta	3				M	M

7 I criteri 22-24 si differenziano per dimensione e percezione (da piccoli a grandi, dai salottini alle grandi sale di rappresentanza).

8 Gli orari di apertura principali devono essere coperti e indicati sul sito web/sulla conferma di prenotazione.

9 La persona responsabile è raggiungibile in loco percorrendo una breve distanza a piedi.

10 La persona responsabile è presente nella zona reception.

11 Con possibilità di disdetta (opting-out) da parte dell'ospite.

Ricevimento e servizi

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Servizio lavanderia e stiratura	44	Servizio stiratura (restituzione entro 1 ora)	3					M
	45	Servizio lavanderia e stiratura (orario di riconsegna concordato, sacchetto portabiancheria disponibile)	1			M	M	M
	46	Servizio di lavaggio a secco (consegna al personale prima delle ore 9.00, orario di riconsegna concordato, fine settimana esclusi, sacchetto portabiancheria disponibile)	5					
	47	Accesso pubblico alla lavatrice per uso proprio	3					
Modalità di pagamento	48	Pagamento senza contanti	1	M	M	M	M	M
Altro	49	Ombrello (alla reception/in camera)	3			M	M	M
	50	Offerta di media aggiornati (digitali o stampati) ¹²	3					M
	51	Kit da cucito su richiesta	1		M	M	M	M
	52	Servizio sartoria	3					M
	53	Macchina lucidascarpe in albergo o set lucidascarpe su richiesta	3				M	M
	54	Servizio lucidatura scarpe	5					M
	55	Servizio navetta o limousine	5					M
	56	Offerta di prodotti per l'igiene personale su richiesta (almeno spazzolino da denti, dentifricio, rasoio usa e getta)	1	M	M	M	M	M
	57	Benvenuto personalizzato per ogni ospite (es. biglietto con fiori o omaggio in camera)	5					M
	58	Accompagnamento degli ospiti in camera all'arrivo	5					
	59	Servizio di riassetto ¹³ serale per un ulteriore controllo della camera	7					M

12 Giornali, smart TV, tablet ecc.

13 Detto anche «second service». Cambio degli asciugamani, event. rimozione del copripetto, svuotamento del cestino ecc.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Informazioni generali	60	Dimensioni della camera (bagno incluso) $\geq 14 \text{ m}^2$ ¹⁴	10					
	61	Dimensioni della camera (bagno incluso) $\geq 18 \text{ m}^2$ ¹⁴	15					
	62	Dimensioni della camera (bagno incluso) $\geq 22 \text{ m}^2$ ¹⁴	25					
	63	Dimensioni della camera (bagno incluso) $\geq 30 \text{ m}^2$ ¹⁴	30					
	64	Numero di suite ¹⁵	3 per suite, max 9					M (min. 2)
Qualità del sonno	65	Letto con materasso in buone condizioni (almeno 13 cm di spessore)	1	M	M			
	66	Sistema letto flessibile con materasso in buone condizioni e un'altezza complessiva di almeno 18 cm	5			M	M	M
	67	Sistema letto flessibile con materasso in buone condizioni e un'altezza complessiva di almeno 22 cm	7					
	68	Sistema letto flessibile con materasso in buone condizioni e un'altezza complessiva di almeno 25 cm	10					
Larghezza materasso ¹⁶	69.1	Letti singoli con larghezza minima del materasso 0,80 m ¹⁷	1					
	69.2	Letti singoli con larghezza minima del materasso 0,90 m ¹⁷	5					M
	69.3	Letti singoli con larghezza minima del materasso 1,00 m ¹⁷	10					
	69.4	Letti singoli con larghezza minima del materasso 1,20 m ¹⁷	15					
	70.1	Letti matrimoniali con larghezza minima del materasso 1,40 m ¹⁷	1					
	70.2	Letti matrimoniali con larghezza minima del materasso 1,60 m ¹⁷	5					
	70.3	Letti matrimoniali con larghezza minima del materasso 1,80 m ¹⁷	10					M
	70.4	Letti matrimoniali con larghezza minima del materasso 2,00 m ¹⁷	15					
Lunghezza materasso	71.1	Lunghezza minima del materasso 1,90 m	1					
	71.2	Lunghezza minima del materasso 2,00 m	5					M
	71.3	Lunghezza minima del materasso 2,10 m	10					
	71.4	Lunghezza minima del materasso 2,20 m	15					

14 Se l'albergo dispone di un numero limitato di camere (max 15%) di dimensioni inferiori a quelle specificate, il criterio può essere considerato soddisfatto se, prima della stipula del contratto d'albergo, l'ospite viene informato espressamente che tali camere non raggiungono lo standard.

15 Junior suite escluse. Le suite prevedono almeno due stanze separate, di cui una arredata come camera da letto e l'altra come soggiorno. Le stanze non devono essere necessariamente separate da una porta. È sufficiente un'apertura nella parete. Fondamentalmente un appartamento per vacanze realizzato in una dépendance non è considerato una suite. Affinché gli ospiti possano godere di tutti i servizi dell'albergo, le suite devono trovarsi nello stesso edificio.

16 Il punteggio per la larghezza del letto raddoppia se l'albergo ha solo camere singole o solo camere doppie.

17 L'ospite deve essere informato prima della prenotazione se la camera è dotata di due letti singoli anziché di uno matrimoniale o se sta per prenotare un letto matrimoniale da usare come letto singolo. Se l'albergo dispone di un numero limitato di letti (max 15%) di dimensioni inferiori a quelle specificate, l'ospite deve esserne informato espressamente prima della stipula del contratto.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Altro	72	Lettino aggiuntivo su richiesta	1	M	M	M	M	M
	73	Fodere igieniche per materassi ¹⁸	10					
	74	Lavaggio annuale delle fodere dei materassi e pulizia profonda dei materassi ¹⁹	15					
	75	Biancheria da letto e inserti ipoallergenici su richiesta ²⁰	3					
	76	Piumini/coperte in buone condizioni	1	M	M	M	M	M
	77	Coperta aggiuntiva su richiesta	1			M	M	M
	78	Cuscini in buone condizioni	1	M	M	M	M	M
	79	Fodere igieniche per cuscini ²¹	7					
	80	Pulizia annuale dei cuscini ²²	1	M	M	M	M	M
	81	Cuscini aggiuntivi (non decorativi) su richiesta	1			M	M	M
	82	2 cuscini per ospite (non decorativi)	5					M
	83	Selezione di diversi tipi di cuscino	5				M	M
	84	Possibilità di oscurare la camera (es. con tende)	1	M	M	M	M	
	85	Possibilità di oscurare completamente la camera (es. con serrande o tende oscuranti)	5					M
	86	Tende leggere o sistema oscurante equivalente	3					
	87	Servizio di sveglia	1			M	M	M
Dotazione camere	88	Adeguate ripiano appendiabiti (aperto o con sportelli) con un numero sufficiente di grucce dello stesso genere ²³	1	M	M	M	M	M
	89	Scaffali o cassetti per vestiti	1			M	M	M
	90	Numero sufficiente di grucce di vario genere	3				M	M
	91	Gancio appendiabiti a parte	1	M	M	M	M	M
	92	1 posto a sedere	3	M	M			
	93	1 posto a sedere a persona	5			M	M	M

18 Sono accettati mollettoni o tessuti simili sterilizzati una volta al mese (con elastico angolare) in combinazione con un coprimaterasso sfoderabile lavato una volta all'anno (se possibile) OPPURE Encasing lavati una volta al mese. Gli Encasing sono fodere con angoli sterilizzabili o lavabili (con procedimenti chimico-termici), traspiranti, impermeabili ad acari e relativi escrementi, realizzate in cotone o materiali sintetici e aperte sul fondo.

19 Questo criterio si ritiene soddisfatto se non risulta umidità residua né acari e se ne è soppressa la proliferazione. Il lavaggio della fodera del materasso, che di solito è asportabile tramite una cerniera, è preferibile a qualsiasi forma di aspirazione o vapore. Il nucleo del materasso va lavato professionalmente ogni cinque anni.

20 «Ipoallergenici» non significa «anallergici». Nel caso di cuscini, coperte e biancheria da letto per soggetti allergici, tale caratteristica deve essere confermata da un certificato. Gli inserti e i rivestimenti per i letti dovrebbero essere privi di piume.

21 Se si utilizzano gli Encasing, questi devono essere traspiranti e lavati almeno una volta al mese.

22 È accettato anche l'acquisto annuale di cuscini nuovi.

23 Le semplici grucce in filo di ferro non soddisfano questo criterio.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Dotazione camere	94	1 posto a sedere comodo (poltrona imbottita/fauteuil/divano) con tavolino/piano di appoggio ²⁴	10				M	M
	95	1 posto a sedere comodo aggiuntivo (poltrona imbottita/divano doppio) nelle camere doppie e nelle suite	10					M
	96	Tavolo, scrivania o postazione di lavoro simile	1	M	M			
	97	Tavolo, scrivania o postazione di lavoro simile con superficie di lavoro libera, presa elettrica accessibile e illuminazione adeguata ²⁵	5			M	M	
	98	Tavolo, scrivania o postazione di lavoro simile con una superficie di lavoro libera di almeno 0,6 m ² , presa elettrica accessibile e illuminazione adeguata ²⁵	10					M
	99	Comodino/ripiano vicino al letto	1			M	M	M
	100	Presa elettrica accessibile nella camera ²⁵	1	M	M	M	M	M
	101	Ulteriore presa elettrica accessibile vicino al tavolo ²⁵	3					
	102	Ulteriore presa elettrica accessibile vicino al letto ²⁵	3			M	M	M
	103	Presa elettrica accessibile con connettore alternativo in camera (es. USB-A o USB-C)	3					
	104	Presa permanentemente sotto tensione contrassegnata	3					
	105	Interruttore centralizzato per l'illuminazione della camera	3					
	106	Interruttore vicino al letto per l'illuminazione della camera	3					
	107	Luce notturna	1					
	108	Illuminazione adeguata della camera	1	M	M	M	M	M
	109	Luce di lettura vicino al letto	3		M	M	M	M
	110	Specchio lungo	1			M	M	M
	111	Spazio adeguato per supporto per bagagli/valigie	5			M	M	M
	112	Cestino in camera	1			M	M	M
Cassaforte/servizi di custodia	113	Servizi di custodia (es. alla reception)	1	M	M			
	114	Cassaforte centrale (es. alla reception)	3			M ²⁶	M ²⁶	M
	115	Cassaforte in camera	7					M
Isolamento acustico/ climatizzazione	116	Insonorizzazione adeguata delle finestre	7					
	117	Porte fonoassorbenti o porte doppie	10					M
	118	Camere con climatizzazione a regolazione centralizzata/possibilità di raffrescamento	7					
	119	Camere con climatizzazione a regolazione individuale/possibilità di raffrescamento	10					
	120	Climatizzazione degli spazi comuni (ristorante, hall, zona reception, sala per la prima colazione)	10					

²⁴ 1 posto a sedere comodo vale come posto a sedere per una persona (n. 93).

²⁵ Le prese elettriche non devono essere occupate da altri apparecchi fissi.

²⁶ Oppure una cassaforte in camera (vedi n. 115).

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Elettronica d'intrattenimento	121	Intrattenimento audio/multimedia ²⁷	5					
	122	Dispositivi elettronici fissi in bagno	3					
	123	Servizi TV con schermo di dimensioni adeguate alla camera, con funzione telecomando	1	M	M	M	M	M
	124	Servizi TV supplementari nelle suite, con schermo di dimensioni adeguate alla camera	3					
	125	Disponibilità di canali televisivi internazionali	5				M	M
	126	Adattatore internazionale per prese elettriche, caricatori e/o adattatori (per vari dispositivi elettronici, es. cellulari) su richiesta	1	M	M	M	M	M
Telecomunicazioni	127	Su richiesta, apparecchio per la comunicazione interna ed esterna con istruzioni per l'uso (su carta o in formato digitale) ²⁸	5			M	M	
	128	Apparecchio per la comunicazione interna ed esterna in camera con istruzioni per l'uso in due lingue (su carta o in formato digitale)	10					M
	129	Accesso a Internet tramite WLAN nell'area comune e nelle camere	1	M	M	M	M	M
	130	Possibilità di stampa su richiesta	1				M	M
Altro	131	Guida ai servizi (su carta o in formato digitale) ²⁹	1	M	M			
	132	Guida ai servizi in due lingue (su carta o in formato digitale)	5			M	M	M
	133	Materiale informativo sulla regione (su carta o in formato digitale)	1					
	134	Occorrente per scrivere e blocco per gli appunti	3					
	135	Cartella portacorrispondenza	3					
	136	Stirapantaloni	3					
	137	Ferro o steamer e asse da stiro su richiesta/locale da stiro	1					M
	138	Ferro e asse da stiro in camera	3					
	139	Calzascarpe in camera	1				M	M
	140	Spioncino	3					
	141	Porta della camera con dispositivo di chiusura aggiuntivo	5					
Informazioni generali sugli impianti sanitari	142	Servizi igienici $\geq 5 \text{ m}^2$ ³⁰	10					
	143	Servizi igienici $\geq 7,5 \text{ m}^2$ ³⁰	15					
	144	100% delle camere con doccia/WC o vasca da bagno/WC	1	M ³¹	M ³¹	M	M	M

27 Per intrattenimento si intendono, ad esempio, la ricezione di programmi radio, la riproduzione di contenuti tramite dispositivi a parte e i servizi di streaming.

28 L'ospite deve essere informato di questa possibilità durante il check-in (es. con una segnalazione riportata su un cartello o su un monitor).

29 La guida ai servizi contiene almeno gli orari della prima colazione, gli orari di apertura delle strutture alberghiere e gli orari di check-out nonché tutti i servizi disponibili su richiesta.

30 Se l'albergo dispone di un numero limitato di camere (max 15%) di dimensioni inferiori a quelle specificate, il criterio può essere considerato

soddisfatto se, prima della stipula del contratto d'albergo, l'ospite viene informato espressamente che tali camere non raggiungono lo standard.

31 Se l'albergo dispone di un numero limitato di camere (max 15%) senza doccia/WC o bagno/WC, vale a dire con docce/WC sul piano, prima della stipula del contratto d'albergo l'ospite deve

essere espressamente informato del mancato raggiungimento dello standard e della particolarità di tali camere. Questa eccezione del 15% di scostamento non si applica ai nuovi edifici progettati dopo il 01.01.2020.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Informazioni generali sugli impianti sanitari	145	100% delle camere con doccia/WC oppure vasca da bagno/WC, di cui il 50% con vasca e doccia separate	10					
	146	30% delle camere con WC separato (separato dal bagno)	5					
	147	30% delle camere con WC con doccetta	5					
	148	Doccia con tenda o altro elemento di separazione equivalente	1	M	M	M	M	M
	149	Doccia con parete o altro elemento di separazione equivalente	5					
	150	Lavabo	1	M	M	M	M	M
	151	Lavabo doppio nelle camere doppie e nelle suite	5					
	152	Tappetino da bagno lavabile	1			M	M	M
	153	Illuminazione adeguata vicino al lavabo	1	M	M	M	M	M
	154	Dispositivo antiscivolo fisso o rimovibile nella doccia e nella vasca da bagno	1					
	155	Maniglie di sicurezza (nella doccia e/o nel bagno)	3					
	156	Specchio	1	M	M	M	M	M
	157	Presa elettrica accessibile vicino allo specchio	1	M	M	M	M	M
	158	Specchio per la cosmesi	1					
	159	Specchio mobile per la cosmesi	3				M	M
	160	Specchio per la cosmesi illuminato	1					
	161	Portasciugamano o ganci per asciugamano	1	M	M	M	M	M
	162	Dispositivo di riscaldamento in bagno (es. scalda-asciugamani)	5					M
	163	Mensola	1	M	M	M		
	164	Mensola ampia	3				M	M
	165	Bicchieri e portaspazzolino	1	M	M	M	M	M
	166	Lozione detergente o gel doccia	1	M	M	M	M	M
	167	Shampoo ³²	1	M	M	M	M	M
	168	Prodotti cosmetici e per l'igiene personale aggiuntivi	1				M	M
	169	Fazzoletti di carta per il viso	3			M	M	M
	170	Rotolo di carta igienica di riserva	1	M	M	M	M	M
	171	1 asciugamano per persona	1		M	M	M	M
	172	1 telo da bagno per persona	1	M	M	M	M	M

³² Questo criterio si ritiene soddisfatto se il bagnoschiuma o il gel doccia sono esplicitamente indicati anche come shampoo.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Informazioni generali sugli impianti sanitari	173	Accappatoio su richiesta	3				M	
	174	Accappatoio	5					M
	175	Ciabatte su richiesta	1				M	
	176	Ciabatte	3					M
	177	Asciugacapelli su richiesta	1					
	178	Asciugacapelli	3			M	M	M
	179	Sgabello in bagno su richiesta	3					M
	180	Cestino per rifiuti nei servizi	1	M	M	M	M	M

Ristorazione

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Bevande	181	Offerta di bevande in albergo	1	M	M	M	M	M
	182	Offerta di bevande in camera	3			M	M	M
	183	Frigorifero in camera ³³	3					
	184	Minibar (con bevande e snack)	5				M ³⁴	M
	185	Distributore di bevande o shop self-service 24 ore su 24	3					
	186	Servizio bevande in camera 12 ore ³⁵	10				M ³⁶	
	187	Servizio bevande in camera 24 ore	15					M
	188	Bollitore per caffè/tè con accessori in camera	3					
	189	Macchina per il caffè con accessori in camera	5					
Bar	190	Bar o lounge con servizio ³⁷ (aperto almeno 5 giorni a settimana)	7				M	
	191	Bar o lounge con servizio ³⁷ (aperto 7 giorni a settimana)	10					M
Colazione	192	Sala per la prima colazione	1	M	M	M	M	M
	193	Colazione continentale	3	M	M			
	194	Colazione a buffet o menu colazione equivalente ³⁸	5			M		
	195	Colazione a buffet con presenza di personale oppure menu colazione equivalente	10				M	
	196	Colazione a buffet con servizio oppure menu colazione equivalente	15					M
	197	Menu colazione con servizio in camera	5					M
	198	Prodotti per persone allergiche (senza glutine, senza lattosio ecc.)	1	M	M	M	M	M
Ristorazione ³⁹	199	Prodotti regionali ⁴⁰	5					
	200	Offerta gastronomica con servizio in camera 12 ore	10				M	
	201	Offerta gastronomica con servizio in camera 24 ore	15					M
	202	Ristorante ^{41, 42}	5 per rist., max 10	M	M	M	M	
	203	Ristorante ⁴¹ aperto 7 giorni a settimana	10 per rist., max 20					M

33 Oppure minibar (vedi n. 184).

34 Anche i distributori di bevande/gli shop (vedi n. 185) o il servizio in camera 12 ore (vedi n. 186) soddisfano questo criterio.

35 Le ore possono essere suddivise in base agli orari centrali.

36 Anche i minibar (vedi n. 184) e i distributori di bevande (vedi n. 185) soddisfano questo criterio.

37 Deve essere disponibile un menu delle bevande (su carta o in formato digitale).

38 Offerta self-service con una varietà di prodotti superiore a quella della colazione continentale,

con l'aggiunta di un uovo o di un piatto a base di uova e cereali.

39 Poiché i criteri dal n. 200 al n. 203 non vengono valutati per un albergo che offre soltanto la prima colazione («albergo Garni»), il punteggio minimo si riduce di 20 punti per ogni categoria. Un «albergo Garni» non può ottenere 5 stelle.

40 Una percentuale significativa di prodotti regionali.

41 Ognuno con un concept di ristorazione diverso.

42 I giorni di apertura devono essere indicati sul sito web.

Strutture per eventi (MICE)

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Possibilità di banchetti	204	Possibilità di allestire banchetti per almeno 50 persone ⁴³	1					
	205	Possibilità di allestire banchetti per almeno 100 persone ⁴³	3					
	206	Possibilità di allestire banchetti per almeno 250 persone ⁴³	5					
Sale conferenze	207	Co-working space/sale per lavori di gruppo riconoscibili ⁴⁴	10					
	208	Sala conferenze di almeno 100 m ² e altezza minima di 2,75 m ⁴⁵	10					
	209	Servizio conferenze ⁴⁶ (ufficio e personale dedicati)	5					
	210	Luce naturale nella sala conferenze e possibilità di oscuramento ^{46, 47}	1					
	211	Climatizzazione a regolazione individuale nelle sale conferenze ⁴⁶	3					

43 Non va considerata la superficie del ristorante.

44 Deve essere disponibile il seguente equipaggiamento: illuminazione adeguata (con luce artificiale da 200 lux), tavoli e sedie adatti, wi-fi e un numero adeguato di prese elettriche.

45 Deve essere disponibile il seguente equipaggiamento: illuminazione adeguata (con luce artificiale da 200 lux), wi-fi, proiettore, schermo di proiezione adeguato all'altezza/alle dimensioni del locale, attaccapanni/armadio guardaroba nella sala conferenze e un numero adeguato di prese elettriche.

46 Accettato solo se risulta soddisfatto il criterio 208.

47 Criterio minimo per ogni sala conferenze.

Tempo libero

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sport/relax ⁴⁸	212	Impianti per attività ricreative outdoor e indoor in albergo ⁴⁹ (es. giardino privato, campo da tennis, campo da golf, spiaggia o accesso al lago, deposito sci)	3 per impianto, max 9					
	213	Noleggio di attrezzature sportive (es. sci, barche, biciclette)	3					
	214	Palestra ⁵⁰ con almeno 4 macchine diverse (es. ergometro, panca, macchina per sollevamento pesi, tapis roulant, vogatore, stepper)	5					
Wellness/beauty ^{48, 51}	215	Massaggi ⁵² (es. massaggio corpo completo, linfodrenaggio, Shiatsu, riflessologia plantare)	3 per cabina, max 9					
	216	Sala relax separata ⁵³	3					
	217	Vasca idromassaggio o equivalente	3					
	218	Sauna	3 per tipo di sauna ⁵⁴ , max 9					
	219	Beautycenter ⁵² con almeno 4 diversi tipi di trattamenti (es. viso, manicure, pedicure, peeling e massaggio rilassante anti-stress)	5					
	220	Spa ⁵² con almeno 4 diversi tipi di trattamento (es. bagni in vasca, percorso Kneipp, idroterapia, Felke, fanghi, hammam e bagno turco)	10					
	221	Cabina spa privata	5					
	222	Piscina (esterna) ⁵⁵ /laghetto balneabile ⁵⁶	10					
	223	Piscina (interna) ⁵⁷	10					
	224	Servizio di assistenza interna (per bambini fino a 3 anni) per almeno 3 ore nei giorni feriali, garantito da personale qualificato	10					
Bambini	225	Servizio di assistenza interna (per bambini a partire dai 3 anni) per almeno 3 ore nei giorni feriali, garantito da personale qualificato	10					
	226	Area bambini (es. stanza dei giochi/area attrezzata per il gioco)	3					
	227	Attrezzatura per neonati su richiesta (es. seggiolone, scaldavivande, fasciatoio, interfono per bambini)	3					
	228	Impianti sanitari centrali per gli ospiti dell'albergo	3					
Altro	229	Programmi per le vacanze/animazione o attività sportive e ricreative organizzate	5					

48 Gli orari di apertura devono essere indicati sul sito web.

49 Gli impianti sono compresi nell'area dell'albergo ed eventuali costi di utilizzo possono essere addebitati sul conto della camera.

50 La palestra ha una dimensione minima di 20 m².

51 L'area wellness/beauty deve essere accessibile senza dover attraversare la sala conferenze o l'area ristorante.

52 Le cabine per i trattamenti hanno una dimensione minima di 10 m².

53 La sala relax ha una dimensione minima di 20 m².

54 Tra i vari tipi di sauna figurano, ad esempio, la sauna finlandese, il tepidarium e il bagno turco.

55 La piscina esterna è riscaldata e ha una dimensione minima di 60 m².

56 Un laghetto balneabile è uno specchio d'acqua creato artificialmente per il nuoto o la balneazione, dove non viene utilizzato alcun trattamento dell'acqua con mezzi chimici.

57 La piscina interna è riscaldata e ha una dimensione minima di 40 m².

Gestione della qualità e attività online

Area	N.	Criterio	Punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Gestione della qualità	230	Gestione sistematica dei reclami degli ospiti ⁵⁸	1			M	M	M
	231	Analisi sistematica delle recensioni degli ospiti ⁵⁹	3				M	M
	232	Mystery Guesting ⁶⁰	5					
	233	Sistema di gestione della qualità secondo la norma ISO 9001:2015 o sistema equivalente	15					
Attività online	234	Sito web bilingue ⁶¹ dell'albergo con informazioni aggiornate, incluse dimensioni dei letti e immagini realistiche ⁶² della struttura nonché indicazioni stradali/descrizione del percorso e informazioni sui collegamenti con i trasporti pubblici	1	M	M	M	M	M
	235	Versione del sito web per dispositivo mobile o app con opzione di prenotazione diretta	5					
	236	Sito web con possibilità di recensione da parte degli ospiti	3					
	237	Invito agli ospiti in partenza/già partiti a scrivere una recensione sulle prestazioni dell'albergo su un portale o sul sito della struttura	5					
Gestione della sostenibilità	238	Label/certificato di sostenibilità ⁶³	20					
	238.1	Attività sostenibile ⁶⁴	1					
	238.2	Attività sostenibile ⁶⁴	3					
	238.3	Attività sostenibile ⁶⁴	5					
	239	Misurazione annuale del consumo di risorse dell'albergo ⁶⁵	10	M	M	M	M	M

58 La gestione sistematica dei reclami degli ospiti prevede il rilevamento strutturato, la valutazione e risposte adeguate.

59 Raccolta e valutazione attiva e sistematica delle opinioni degli ospiti sulla qualità dei servizi forniti dall'albergo (es. mediante questionari), gestione dei punti deboli e attuazione di proposte di miglioramento.

60 L'attività di Mystery Guesting deve essere svolta almeno una volta durante il periodo di classificazione ed essere condotta, analizzata e documentata da professionisti esterni su iniziativa e per conto dell'albergo. Sono considerati equivalenti anche i controlli interni non dichiarati, ad esempio della catena alberghiera o di cooperazione.

61 È possibile accettare la traduzione automatica.

62 Le immagini sul sito devono mostrare almeno una vista esterna, gli spazi comuni e una camera.

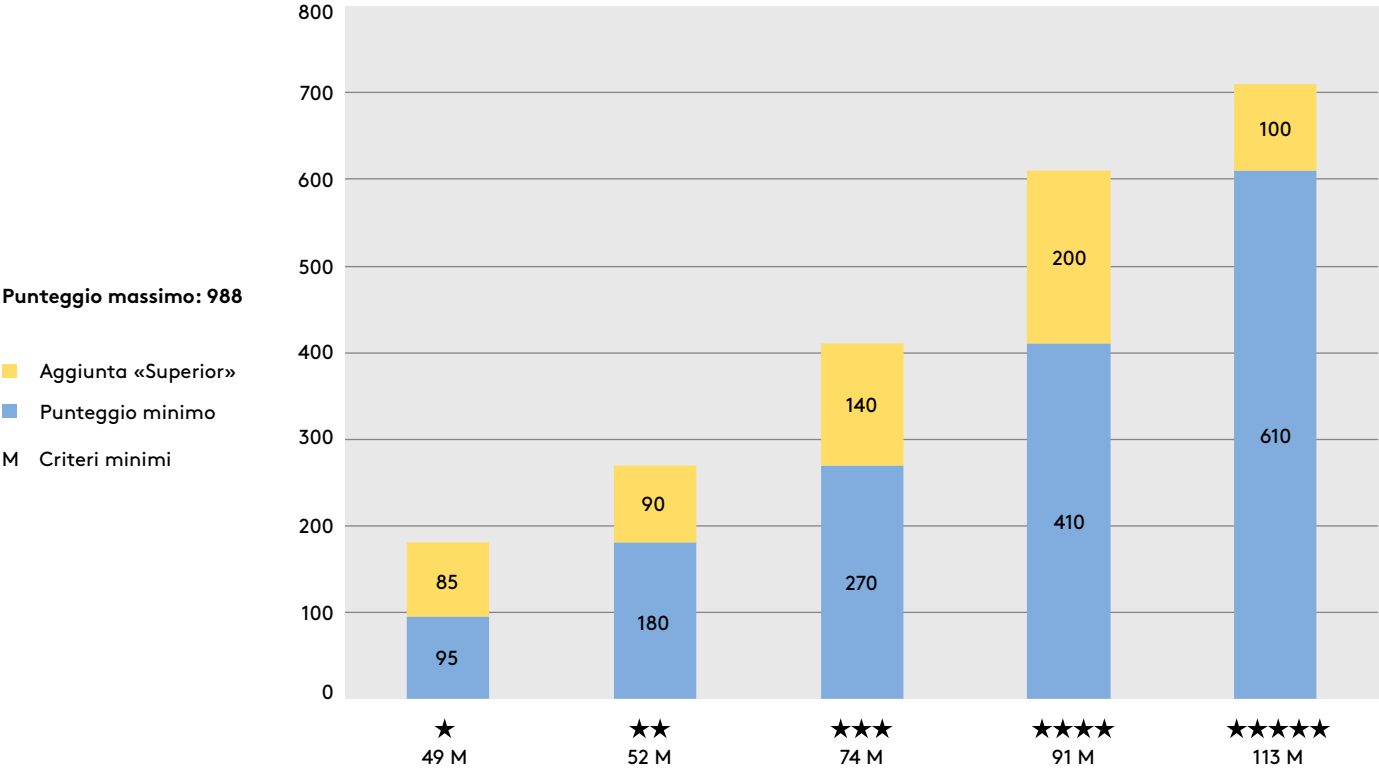
63 Label/certificati riconosciuti da HotellerieSuisse secondo il modello di riferimento «Swisstainable».

64 Singole attività riconosciute da HotellerieSuisse nell'ambito della gestione della sostenibilità. I punti dei criteri 238 e 239 non sono cumulabili.

65 A partire dall'introduzione del presente catalogo di criteri, per tutte le strutture si applicherà un periodo di transizione per l'attuazione fino al 31.12.2027. Con la registrazione dei dati nel tool online messo a disposizione a tale scopo, il criterio si considera soddisfatto. Se le strutture applicano label/certificati secondo il criterio 238 che misurano il consumo di risorse, anche il criterio 239 è considerato soddisfatto (senza accumulo di punti).

Scala di valutazione

Area	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Punteggio minimo richiesto per categoria	95	180	270	410	610
Punteggio minimo richiesto per categoria (Superior)	180	270	410	610	710



Colofone
Novembre 2024

Editore
HotellerieSuisse, Berna

Lingue
Tedesco, francese, italiano, inglese

HotellerieSuisse
Monbijoustrasse 130
Casella postale
CH-3001 Berna

klassifikation@hotelleriesuisse.ch
[hotelleriesuisse.ch](https://www.hotelleriesuisse.ch)

