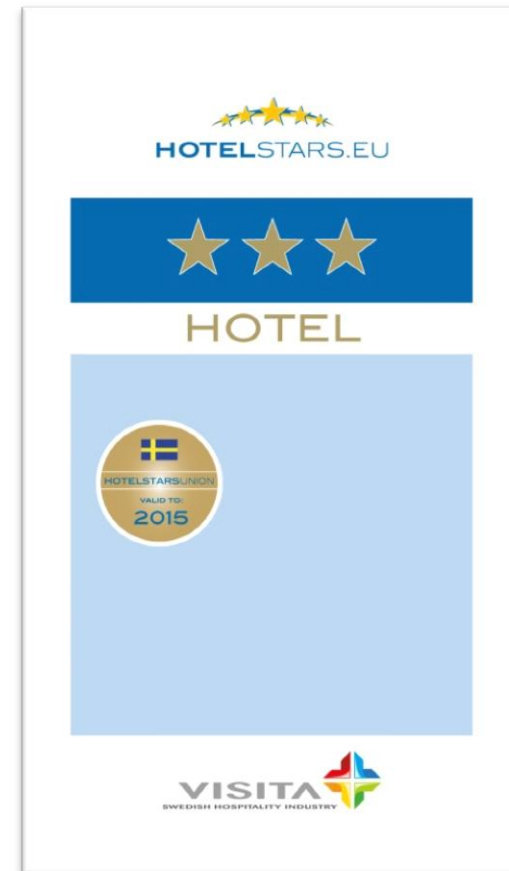




HOTELSTARS.EU

# Kriterier 2015 – 2020



## Innehåll

	Kriterienummer
<b>Generell hotellinformation</b>	<b>1 - 15</b>
<b>Reception och övrig service</b>	<b>16 - 58</b>
<b>Rum</b>	<b>59 - 207</b>
<b>Mat och dryck</b>	<b>208 - 230</b>
<b>Mötesfaciliteter</b>	<b>231 - 243</b>
<b>Rekreation</b>	<b>244 - 262</b>
<b>Kvalitetskontroll</b>	<b>263 - 270</b>
<b>Poänggränser</b>	<b>sista sidan</b>

### Välkommen till Hotelstars Union – ett europeiskt klassificeringssystem

Hotelstars Union är ett gemensamt klassificeringssystem för europeiska hotell som startade efter tydliga önskemål från EU. Under 2014 deltog 15 länder, inklusive Sverige, med totalt över 40.000 klassificerade hotell.

För aktuella information om deltagande länder hänvisas till [www.hotelstars.eu](http://www.hotelstars.eu).

I Sverige utför Visita, genom dess helägda dotterbolag Svensk Klassificering, den årliga inspektionsverksamheten.

Kriterierna är uppdelade i två kategorier:




- Obligatoriska (M) som måste uppfyllas inom respektive stjärnklass (1- 5).

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

För varje stjärnklass är det möjligt att uppnå en "Superior" nivå om tillräckligt antal tilläggs-poäng har erhållits. Det finns även en "Garni" kategori för hotell som enbart har frukost.

Aktuell stjärnstatus för svenska klassificerade hotell finns på [www.hotelsinsweden.com](http://www.hotelsinsweden.com) eller [www.hotelstars.se](http://www.hotelstars.se).

Från 2015 gäller bifogade 270 kriterier i den svenska hotellklassificeringen.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Generell hotellinfo</b>								
Städning/Hygien	1	Rengöringsstandard	-	M	M	M	M	M
Underhållsstandard	2	Tillfredsställande kvalitet på möbler och utrustning motsvarande stjärnantalet. Den nivå som man normalt kan förvänta sig i andra verksamheter med klassificering.	-	M	M	M	M	M
Helhetsintryck	3	Helhetsintryck av hotellet	-	simple <sup>1</sup>	medium <sup>2</sup>	elevated <sup>3</sup>	high <sup>4</sup>	highest <sup>5</sup>
Personal	4	Alla tjänster måste tillhandahållas av kompetent och identifierbar personal.	-	M	M	M	M	M
Parkering	5	Parkering i <u>direkt</u> anslutning till hotellet	3					
	6	Parkeringsmöjlighet för bussar	1					
	7	Garage i anslutning till hotellet	5					
	8	Laddningsstation för eldrivna fordon (bilar, cyklar etc)	3					
Övrigt	9	Rum med balkong eller terrass (minst 50%)	2					
	10	Hiss <sup>6</sup>	15				M	M
Funktionshinder <sup>7</sup>	11	Tillgänglighetsanpassning 	5					
	12	Tillgänglighetsanpassning 	8					
	13	Tillgänglighetsanpassning 	5					

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 För hotell med mer än 3 våningsplan inkl. receptionsplan.

7 Enligt nationella bestämmelser.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	14	Tillgänglighetsanpassning 	5					
	15	Komplett tillgänglighetsanpassning 	5					

## II. Reception/Övrig service

	16	Synligt utrymme med bord eller motsvarande	1	M	M	M		
	17	Separat, fristående reception eller skrivbord som tillgodoser personlig integritet	6				M	M
	18	Sittplatser i receptionsområdet	1			M		
	19	Lobby med sittplatser och möjlighet till servering av dryck	5				M	
	20	Rymligt receptionsområde med ett flertal sittplatser och möjlighet till servering av dryck	10					M
	21	Receptionsservice, nåbar per telefon dygnet runt för såväl interna som externa samtal	1	M	M			
	22	Reception öppen 14 timmar, nåbar per telefon dygnet runt för såväl interna som externa samtal	3			M		
	23	Reception öppen 16 timmar. Dygnet runt ska personal finnas på plats och vara nåbar per telefon för såväl interna som externa samtal. <sup>8</sup>	4				M	
	24	Reception öppen dygnet runt, nåbar per telefon för såväl interna som externa samtal	6					M
	25	Express check-out	3					
	26	Tvåspråkig personal	2			M	M	
	27	Flerspråkig personal	4					M
	28	Möjlighet till kopiering	2				M	M

<sup>8</sup> Personal ska finnas inom anläggningens område dygnet runt.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	29	Valet parking service	10					M
	30	Doorman (separat personal)	15					
	31	Concierge (separat personal)	15					M
	32	“Bell boy” (separat personal)	15					M
	33	Möjlighet till bagageservice	2			M	M	
	34	Bagageservice	5					M
	35	Säker bagageförvaring med kvitto	5				M	M
Städning av rum/ Byte av tvätt	36	Daglig städning av rum	1	M	M	M	M	M
	37	Dagligt byte av handdukar på beställning	1	M	M	M	M	M
	38	Byte av sängkläder minst en gång/vecka	1	M	M	M		
	39	Byte av sängkläder minst två gånger/vecka	2				M	M
	40	Dagligt byte av sängkläder på beställning	4				M	M
Tvätt & strykservice	41	Kemtvätt (före kl 9.00, åter inom 24 tim)	1					
	42	Kemtvätt (före kl 9.00, åter inom 9 tim)	3					
	43	Strykservice (åter inom 1 tim)	2					M
	44	Tvätt- och strykservice (med leverans enligt överenskommelse)	1			M		
	45	Tvätt- och strykservice (före kl 9.00, åter samma dag - helger undantagna)	3				M	
	46	Tvätt- och strykservice (före kl 9.00, åter inom 9 tim)	4					M

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Betalning	47	Betalning med kort	2		M	M	M	M
Övrigt	48	Professionellt IT-stöd	2					M
	49	Paraply i reception eller i rum	1					
	50	Aktuella tidskrifter	1					M
	51	Dagstidningar (i pappers- eller digital form)	2				M	M
	52	Syservice	2				M	M
	53	Skoputsservice	2			M <sup>9</sup>	M <sup>10</sup>	M
	54	Shuttle- eller limousineservice	2					M
	55	Utbud av sanitära artiklar (tandborste, tandkräm, rakningskit)	2		M	M	M	M
	56	Personlig hälsning till varje gäst med färsk blommor eller present i rum (ej bara välkomstmeddelande på TV)	6					M
	57	Följa med gästen till rum vid ankomst	2					
58	Extra rumskontroll med uppbyggning på kvällen <sup>11</sup>	10					M	

III. Rum								
Rum	59	Rumsstorlek (inkl. badrum) $\geq 14\text{m}^2$ <sup>12</sup>	10					
	60	Rumsstorlek (inkl. badrum) $\geq 18\text{m}^2$ <sup>12</sup>	15					

9 Kan ersättas av skoputsmaskin (se nr. 163) alternativt skoputsutrustning i rummet (se nr. 162).

10 Kan ersättas av skoputsmaskin (se nr. 163).

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

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

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	61	Rumsstorlek (inkl. badrum) $\geq 22\text{m}^2$ <sup>12</sup>	20					
	62	Rumsstorlek (inkl. badrum) $\geq 30\text{m}^2$ <sup>12</sup>	25					
	63	Antal sviter <sup>13</sup>	2p/svit max 6p					min 2st
	64	Rökfria rum	3					
Sovkomfort	65	Moderna och välskötta madrasser, minst 13 cm tjocklek	1	M	M			
	66	Säng bestående av ett elastiskt system i kombination med en modern och välskött madrass med en total höjd på minst 18 cm <sup>14</sup>	5			M	M	M
	67	Säng bestående av ett elastiskt system i kombination med en modern och välskött madrass med en total höjd på minst 22 cm <sup>14</sup>	10					
	68	Ergonomiskt justerbart sängsystem	5					
	69	Enkelsängar med minimimått 0,80m x 1,90m och dubbelsängar med minimimått 1,60m x 1,90m <sup>15</sup>	1	M	M			
	70	Enkelsängar med minimimått 0.90m x 1.90m och dubbelsängar med minimimått 1.80m x 1.90m <sup>15</sup>	5			M		
	71	Enkelsängar med minimimått 0.90m x 2.00m och dubbelsängar med minimimått 1.80m x 2.00m <sup>15</sup>	15				M	M
	72	Enkelsängar med minimimått 1.00m x 2.00m och dubbelsängar med minimimått 2.00m x 2.00m <sup>15</sup>	25					
	73	10% av sängarna minst 2,10m långa	5					
	74	Extra barnsäng på beställning	3					
	75	Tvättbara madrassöverdrag <sup>16</sup>	10					
	76	Nyförvärv av madrasser max. 3 år sedan	10					

13 Inga "Juniorsviter". En svit består av minst två separata rum, avskilda av dörr eller motsvarande, varav ett är inrett som sovrum och ett som vardagsrum. Sviterna ska vara belägna i hotellbyggnaden.

14 Ej enbart skumgummimadrass. Madrassen ska innehålla ett fjädrande system.

15 Om hotellet har ett begränsat antal sängar (max15%) som ligger under angiven storlek för respektive kategori måste gästen informeras om detta vid bokningstillfället.

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

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	77	Årlig tvätt eller grundlig rengöring av madrasser <sup>17</sup>	10					
	78	Allergivänligt sovalternativ tillgängligt på begäran	2					
	79	Moderna och välhållna täcken	1	M	M	M	M	M
	80	Extra täcke på beställning	2			M	M	M
	81	Moderna och välhållna kuddar	1	M	M	M	M	M
	82	Hygieniska överdrag till kuddar	5					
	83	Årlig tvätt av kuddar eller nyförvärv max1 år	8					
	84	Extra huvudkudde på beställning	1			M	M	M
	85	Två kuddar per person	4					M
	86	Varierat utbud av kuddar på beställning <sup>18</sup>	4				M	M
	87	Möjlighet att göra rum mörkare	1	M	M	M	M	
	88	Möjlighet att mörklägga rum helt	5					M
	89	Tunn gardin, persienner eller motsvarande	3					
	90	Tvättbar sängmatta	3					
	91	Väckningsservice eller annan väckningsmöjlighet	1	M	M	M	M	M
Rumsutrustning	92	Garderob eller annan förvaringsmöjlighet	1	M	M	M	M	M
	93	Klädhyllor/lådor	1		M	M	M	M

<sup>17</sup> Kemtvätt kan ersättas av normal vattentvätt så länge den hygieniska standarden är tillräcklig.

<sup>18</sup> Gästen ska kunna välja mellan olika typer av kuddar.



Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	94	Tillräckligt antal galgar <sup>19</sup>	1	M	M	M		
	95	Tillräckligt antal galgar av olika sorter	3				M	M
	96	Garderob eller klädkrokar	1	M	M	M	M	M
	97	Klädkrok även utanför garderob (tex ytterkläder)	1			M	M	M
	98	En stol	1	M	M			
	99	En sittplats per säng, varav minst en stol	2			M	M	M
	100	En bekväm sittplats (stoppad stol/soffa) med sidobord	4				M	M
	101	En ytterligare bekväm sittplats (stoppad stol/soffa) i dubbelrum och sviter	4					M
	102	Bord eller skrivbord	1	M	M			
	103	Bord eller skrivbord med fritt arbetsutrymme på min. 0,5 m <sup>2</sup> med lämplig belysning	5			M	M	M
	104	Sängbord/hylla	2			M	M	M
	105	Eluttag i rum	1	M	M	M	M	M
	106	Ledigt eluttag vid bord/arbetsutrymmet	2			M	M	M
	107	Ledigt eluttag vid säng	1			M	M	M
	108	Central strömbrytare till belysning i rum	3					
	109	Strömbrytare vid säng till rumsbelysning	2					
	110	Strömbrytare vid säng för all rumsbelysning	4					

<sup>19</sup> Enkel stältrådsгалge uppfyller inte detta kriterium.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	111	Nattbelysning	1					
	112	Lämplig rumsbelysning	1	M	M	M	M	M
	113	Läslampa vid säng	2		M	M	M	M
	114	Helfigurspegel	2			M	M	M
	115	Bagagehylla eller -stativ	1			M	M	M
	116	Papperskorg i rum	2			M	M	M
Deponering	117	Depositionsmöjlighet i reception	1	M	M			
	118	Safebox i reception	3			M <sup>20</sup>	M <sup>20</sup>	M
	119	Safebox i rum	8					M
	120	Safebox i rum med integrerat eluttag	10					
Ljudkontroll/ luftkonditionering	121	Bullerdämpande fönster	8					
	122	Ljuddämpande dörr	8					
	123	Rum med centralt justerbar air conditioning	8					
	124	Rum med individuellt justerbar air conditioning	15					
	125	Luftkonditionering i allmänna utrymmen (restaurang, lobby, entréhall, frukostmatsal)	4					
	126	Harmonisk atmosfär i allmänna utrymmen (ljus, doft, musik, färg etc)	4					
Hemelektronik	127	Radiokanaler <sup>21</sup>	1			M	M	M

20 Kan ersättas av safebox i rum (se nr. 119).

21 T.ex i TV-apparat.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	128	Ljud/mediaspelare	2					
	129	Installerad mediafunktion i badrum	5					
	130	TV med fjärrkontroll	2	M	M			
	131	TV anpassad till rumsstorlek med fjärrkontroll och information om kanalutbud	4			M		
	132	Modern TV anpassad till rumsstorlek med fjärrkontroll, information om kanalutbud samt tillgång till programutbud	6				M	M
	133	Ytterligare TV i sviter anpassad till rumsstorlek	2					
	134	Utbud av nationella och internationella TV-kanaler	2					
	135	Betal-TV eller videospel med låsbar funktion	5					
	136	Internationella adapters för el, på beställning	2					
	137	Laddare för mobila enheter, på beställning	2					
Telekommunikation	138	Telefon i allmänt utrymme för gäster	1	M	M	M	M	M
	139	Möjlighet till lånetelefon i rum med flerspråkig bruksanvisning <sup>22</sup>	3			M		
	140	Telefon i rum med flerspråkig bruksanvisning	8				M	M
	141	Internetuppkoppling i allmänna utrymmen (t ex.bredband, Wifi)	2		M <sup>23</sup>	M	M	M
	142	Internetuppkoppling i rum (t ex.bredband, Wifi)	8			M	M	M
	143	Internetterminal med utskriftsmöjlighet i allmänna utrymmen	5				M	M
	144	Internetterminal i rum på beställning	1					M

22 Gästen måste informeras om detta vid incheckningen.

23 Kan ersättas av internetuppkoppling i rum (se nr. 142).

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	145	Internetterminal i rum	3					
Övrigt	146	Hotellinformation <sup>24</sup>	1	M	M			
	147	Informationspärm med uppgifter om gästservice	2			M		
	148	Flerspråkig informationspärm med uppgifter om gästservice	3				M	M
	149	Destinationsmaterial tillgängligt i reception	1	M	M	M	M	M
	150	Dagstidning i rum (i pappers- eller digital form)	2					
	151	Tidskrift i rum	1					M
	152	Pennor och anteckningsblock i rum	1			M	M	M
	153	Korrespondensmapp	3					M
	154	Byxpress	3					
	155	Tvättpåse i rum	1			M	M	M
	156	Strykjärn- och bräda på beställning eller strykrum	2					
	157	Strykjärn- och bräda i rum	4					
	158	Syset på beställning	1		M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M	
	159	Syset i rum	2					M
	160	Skohorn i rum	1					M
161	Skoputsutrustning på beställning	1		M <sup>26</sup>	M <sup>26</sup>			

24 Denna hotellinformation ska åtminstone omfatta tider för frukostservering, utcheckning samt övriga öppettider.

25 Kan även ersättas av syservice (se nr. 52).

26 Kan även ersättas av skoputsservice (se nr. 53) eller skoputsutrustning i rum (se nr. 162) alternativt skoputsmaskin (se nr. 163).

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	162	Skoputsutrustning i rum	2				M <sup>27</sup>	M
	163	Skoputsmaskin	3			M <sup>28</sup>	M <sup>29</sup>	M
	164	Titthål i rumsdörr	2					
	165	Extra låsmöjlighet i rumsdörr	3					
Generell badrumsinfo	166	Badrumstorlek $\geq 5\text{m}^{2\ 30}$	5					
	167	Badrumstorlek $\geq 7,5\text{m}^{2\ 30}$	10					
	168	100% av rummen har bad/dusch och toalett	1	M <sup>31</sup>	M <sup>31</sup>	M	M	M
	169	100% av rummen med dusch / WC eller badkar / toalett och därav 50% av rummen med badkar och separat duschkabin	10					
	170	30% av rummen med separat toalett utöver ordinarie utrustning	5					
	171	Dusch med duschraperi <sup>32</sup>	1	M	M	M	M	M
	172	Dusch med duschvägg <sup>32</sup>	5					
	173	Handfat	1	M	M	M	M	M
	174	Två handfat i dubbelrum och sviter	5					
	175	Tvättbar badrumsmatta	1		M	M	M	M
	176	Lämplig belysning vid handfat	1	M	M	M	M	M
177	Permanent eller avtagbart halkskydd i dusch och badkar	3						

27 Kan även ersättas av skoputsservice (se nr. 53).

28 Kan även ersättas av skoputsservice (se nr. 53), eller skoputsutrustning i rum (se nr. 162).

29 Kan även ersättas av skoputsservice (se nr. 53).

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

31 En avvikelse om max 15% accepteras (1-2\*) under förutsättning att faciliteterna tillhandahålls i gemensamma utrymmen samt att detta kommuniceras tydligt till gäst i samband med bokning.

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

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	178	Handtag i dusch/badkar	1					
	179	Spegel	1	M	M	M	M	M
	180	Eluttag nära spegel	1	M	M	M	M	M
	181	Sminkspegel	1					
	182	Flexibel sminkspegel	2				M	M
	183	Sminkspegel med inbyggd belysning	1					
	184	Handduksräcke eller krokar i badrum	1	M	M	M	M	M
	185	Värmekälla i badrum <sup>33</sup>	5				M	M
	186	Handdukstork i badrum	3					
	187	Hylla i badrum	1	M	M	M		
	188	Större hylla/fler hyllor i badrum	3				M	M
	189	Tandborstglas i badrum	1	M	M	M	M	M
	190	Tvål vid handfat	1	M	M	M	M	M
	191	Duschkräm vid dusch/badkar	1		M	M	M	M
	192	Shampo <sup>34</sup>	1		M	M	M	M
	193	Toalettartiklar (t ex hårbalsam, duschmössa, nagelfil, bomullspads, bodylotion)	2					M
	194	Extra toalettartiklar (t ex hårbalsam, duschmössa, nagelfil, bomullspads, bodylotion)	1p/sak, max 4p				M	M

33 Minimumkriterium är uppfyllt om kriteriet "handdukstork" (se nr. 186) är uppfyllt.

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

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	195	Ansiktsservetter	2			M	M	M
	196	Extra toalettpapper	1	M	M	M	M	M
	197	1 handduk per person	1		M	M	M	M
	198	1 badlakan per person	2	M	M	M	M	M
	199	Badrock på beställning	2				M	
	200	Badrock i rum	4					M
	201	Tofflor på beställning	1				M	
	202	Tofflor i rum	3					M
	203	Hårtork på beställning	1					
	204	Hårtork i rum	2			M	M	M
	205	Sittplats i badrum på beställning	3					M
	206	Badrumsvåg	1					
	207	Papperskorg i badrum	1	M	M	M	M	M

#### IV. Mat och dryck

Dryck	208	Dryckesutbud	1	M	M	M	M	M
	209	Dryckesutbud i rum	2			M	M	M

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	210	Roomservice med kylda drycker och snacks, 16h per dag	2				M <sup>35</sup>	
	211	Roomservice med kylda drycker och snacks, dygnet runt	4					M
	212	Maxibar på varje våning <sup>36</sup>	2					
	213	Kylskåp i rum	2					
	214	Minibar i rum, med kylda drycker och snacks	6				M <sup>37</sup>	M
	215	Kaffemaskin eller vattenkokare med tillbehör i rum	4					
Bar	216	Bar <sup>38</sup> (öppen minst 6 dagar/vecka)	4				M	
	217	Bar <sup>38</sup> (öppen minst 7 dagar/vecka)	6					M
Frukost	218	Frukostmatsal	3	M	M	M	M	M
	219	Frukost <sup>39</sup>	1	M				
	220	Frukostbuffé eller motsvarande frukostmeny <sup>40</sup>	2		M	M		
	221	Frukostbuffé inkl. varma rätter <u>med service</u> eller motsvarande frukostmeny	8				M	M
	222	Frukostmeny för beställning via roomservice	5					M
Mat	223	Möjlighet till mat på hotellet	1	M	M	M	M	M
	224	Roomservice 14 timmar med maträtter	5				M	
	225	Roomservice dygnet runt med maträtter	10					M

35 Eller minibar (se nr. 214) eller Maxibar (se nr. 212).

36 Kan debiteras på rummet.

37 Eller 16 timmars drycker via rumsservice (se nr. 210) eller Maxibar på varje våning (se nr. 212).

38 En "bar" är mer än en enkel dryckesservice. Den måste vara separerad från restaurangen.

39 Enklare frukost med varm dryck, juice, ett urval av bröd, smör samt olika pålägg.

40 Frukost bestående av minst varm dryck, juice, frukter eller fruktsallad, ägg samt ett urval av bröd med smör, sylt, kallskuret och ost.



Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	226	Restaurang <sup>41</sup> öppen minst 5 dagar/vecka	5 p/st, max 10p	M <sup>42</sup> (min. 1)	M <sup>42</sup> (min. 1)	M <sup>43</sup> (min. 1)		
	227	Restaurang <sup>41</sup> öppen minst 6 dagar/vecka	8p/st, max 16p				M <sup>44</sup> (min. 1)	
	228	Restaurang <sup>41</sup> öppen minst 7 dagar/vecka	10p/st, max 20p					M <sup>45</sup> (min. 1)
	229	Specialkost (dietkost, vegetariskt eller motsvarande)	2					
	230	Regionala maträtter <sup>46</sup>	4					

## V. Mötesfaciliteter

Festvåning	231	Festvåning för minst 50 personer <sup>47</sup>	2					
	232	Festvåning för minst 100 personer <sup>47</sup>	4					
	233	Festvåning för minst 250 personer <sup>47</sup>	8					
Konferensrum	234	Konferensrum, större än 36 m <sup>2</sup> till 100 m <sup>2</sup> , takhöjd minst 2.50 m <sup>48</sup>	10					
	235	Konferensrum större än 100 m <sup>2</sup> , takhöjd minst 2.75 m <sup>48</sup>	15					
	236	Konferensrum större än 250 m <sup>2</sup> , takhöjd minst 3.50 m <sup>48</sup>	20					
	237	Grupprum	2p/rum max 4p					
	238	Businesscenter (separat utrymme med personal)	3					

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

42 Trerätters meny eller "à la carte" eller buffé.

43 Trerätters meny med val eller "à la carte" eller buffé.

44 Trerätters meny med val eller "à la carte" eller buffé för middag.

45 Trerätters meny med val eller "à la carte" eller buffé till lunch och middag.

46 Utbud av regionala/nationella specialiteter. De produkter som används är i de flesta fall från regionen.

47 Restaurangens yta ingår inte.

48 Ett konferensrum ska ha lämplig belysning, (med artificiellt ljus 200lux), telefon, WiFi av lämplig kapacitet, en projektor, filmduk (lämplig takhöjd och rummets storlek), anslagstavlor, blädderblock, konferenskit, klädhängare, minst åtta eluttag, förlängningsladd och tillgång till el.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	239	Konferensservice <sup>49</sup> (separat avdelning, separat personal)	5					
	240	Konferenskontor/sekreterarservice <sup>49</sup>	1					
Urustning/teknik för konferenslokaler	241	Tillräckligt antal eluttag anpassat till antalet platser <sup>49, 50</sup>	2					
	242	Dagsljus i konferensrum och möjlighet att mörklägga rum <sup>49, 50</sup>	3					
	243	Individuellt justerbar luftkonditionering av konferensrum <sup>49</sup>	3					

## VI. Rekreation

Aktivitet	244	Aktivitetsfaciliteter inom anläggningens område (inomhus eller utomhus) <sup>51</sup> ( t ex tennisbana, strand, golfbana)	3p/sak max 9p					
	245	Uthyrning/förmedling av sport- och fritidsutrustning	2					
	246	Gym <sup>52</sup> med minst 4 olika träningsmaskiner	4					
Spa/skönhetsvård <sup>53</sup>	247	Massage <sup>54</sup>	2p/rum max 6p					
	248	Separat relaxrum <sup>55</sup>	3					
	249	Jacuzzi eller motsvarande	3					
	250	Bastu (minst 6 platser)	5p/bastutyp <sup>56</sup> , max 10p					
	251	Skönhetssalong <sup>54</sup> med minst 4 olika behandlingar (t ex ansiktsbehandling, manikyr, pedikyr, peeling, avslappningsmassage)	5					

49 Godkänns endast om minst ett av kriterierna nr. 234 – 236 är uppfyllda.

50 Minimikriterier för varje konferensrum.

51 Faciliteterna är en del av hotellområdet och eventuella kostnader för användning kan debiteras rummet.

52 Gymmet har en minsta storlek på 20m<sup>2</sup>.

53 Spaavdelningen måste vara tillgänglig utan att passera konferens eller restaurang.

54 Minst 10m<sup>2</sup>.

55 Minst 20m<sup>2</sup>.

56 Olika typer av bastu.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	252	Spa <sup>54</sup> med minst 4 olika behandlingar (t ex bad, Kneipp, hydroterapi, moorbehandling, hammam)	5					
	253	Privat spa	2					
	254	Swimmingpool utomhus <sup>57 58</sup>	10					
	255	Swimmingpool inomhus <sup>59</sup>	15					
Barn	256	Barnomsorg för barn under tre år. Utbildad personal tillgänglig på hotellet minst tre timmar per dag under vardagar	10					
	257	Barnomsorg för barn över tre år. Utbildad personal tillgänglig på hotellet minst tre timmar per dag under vardagar	10					
	258	Barnområde (lektrum/lekplats)	4					
Övrigt	259	Lounge för hotellets gäster (utöver frukostrummet eller restaurang)	2					
	260	Läs- och skrivrum (avskild plats)	1					
	261	Biblioteksdel (avskild plats)	2					
	262	Underhållningsprogram, regelbundet återkommande	3					

## VII. Kvalitet/onlineaktiviteter

Kvalitetssäkring	263	Systematisk klagomålshantering <sup>60</sup>	3			M	M	M
	264	Systematisk analys av gästomdömen <sup>61</sup>	5				M	M

<sup>57</sup> Utomhuspoolen är uppvärmd och är minst 60m<sup>2</sup>.

<sup>58</sup>

<sup>59</sup> Inomhuspoolen är uppvärmd och är minst 40m<sup>2</sup>.

<sup>60</sup> Systematisk hantering av klagomål innehållande strukturerat mottagande av klagomål, utvärdering och svar.

<sup>61</sup> En aktiv och systematisk insamling och utvärdering av gästens omdöme avseende kvaliteten på hotellets tjänster, analys av svagheter, och genomförande av förbättring.

Rubrik	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	265	Mystery guesting <sup>62</sup>	10				(M) <sup>63</sup>	M
	266	Quality management-system EHQ <sup>64</sup> eller motsvarande	10					
Online aktiviteter	267	Hemsida <sup>65</sup> med uppdaterad information och aktuella bilder samt hotellets geografiska läge	5	M	M	M <sup>66</sup>	M <sup>66</sup>	M <sup>66</sup>
	268	Hemsida med direktbokningsalternativ och gästomdömen <sup>67</sup>	10					
	269	Aktivt erbjudande till gäster att skriva en recension på en portal eller på hemsidan	5				M	M
Övrigt	270	Miljömärkning <sup>68</sup>	10					

#### VIII Minimum poäng <sup>69</sup>

Hotel				90	170	260	400	600
Tillägg "Superior" <sup>70</sup>				170	260	400	600	700

<sup>62</sup> Mystery guesting utförs och dokumenteras av professionell extern personal minst 1 gång per klassificeringsperiod. Interna anonyma protokollförda kontroller accepteras.

<sup>63</sup> Obligatoriskt krav för 4-stjärnigt-superiorhotell.

<sup>64</sup> European Hospitality Quality (EHQ) är ett kvalitetssäkringssystem som HOTREC har utvecklat och som bildar grund även för andra kvalitetssäkringssystem som är godkända för detta kriterium.

<sup>65</sup> Bilderna ska minst visa hotellets exteriör, allmänna utrymmen och rum.

<sup>66</sup> Hemsidan måste vara minst tvåspråkig.

<sup>67</sup> En enkel e-post accepteras inte.

<sup>68</sup> Till exempel Svanen, Gröna Nyckeln, EU-blomman etc.

<sup>69</sup> 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 erhålla 4 stjärnor Superior eller 5 stjärnor.

<sup>70</sup> Superior tilldelas hotell som erhållit ett stort antal tilläggs-poäng utöver kravet för sin stjärnivå.

