



HOTELSTARS.EU

Kriteriekatalog 2021 - 2025

ver 3



HOTELSTARS.EU

	Sida	Välkommen till Hotelstars Union – ett europeiskt klassificeringssystem
Generell hotellinformation	3	Hotelstars Union är ett gemensamt klassificeringssystem för europeiska hotell som startade efter tydliga önskemål från såväl konsumentorganisationer som EU kring en samordning och harmonisering av befintliga system.
Reception och övrig service	4	
Rum	7	I skrivande stund deltar 25 länder i samarbetet som pågått sedan drygt tio år tillbaka. 17 länder använder systemet fullt ut medan 8 länder deltar med observatörsstatus.
Mat och dryck	16	
Mötesfaciliteter	17	Systemet grundades 2009 av ett antal av HOTRECs (Hotels, Restaurants and Cafés in Europe) medlemsländer och har sedan dess vuxit avseende såväl antal länder som klassificerade anläggningar.
Rekreation	18	
Kvalitetssäkring	20	Denna kriteriekatalog omfattar de kriterier som hotell anslutna till systemet klassificeras efter. Resultatet indelas i fem kategorier där fem stjärnor är det högsta möjliga. Utöver respektive stjärnnivå kan anläggningar som uppfyller ett tillräckligt stort antal poäng även uppnå tillägget ”Superior” till sin stjärnkategori.
Poänggränser	21	

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
I. Generell information								
	1	Rengöringsstandard	-	M	M	M	M	M
	2	Tillfredsställande kvalitet på möbler och utrustning	-	M	M	M	M	M
	3	Helhetsintryck	-	simple ¹	medium ²	elevated ³	high ⁴	highest ⁵
Personal	4	All service måste tillhandahållas av identifierbar personal	-	M	M	M	M	M
	5	Tvåspråkig personal	3		M	M	M	M
Parkering/laddning	6	Parkering i <u>direkt</u> anslutning till hotellet	3					
	7	Parkeringsmöjlighet för bussar	3					
	8	Garage	5					
	9	Laddstation för elbilar (dedikerad stolpe)	10					
	10	Laddningsmöjlighet för elfordon	3					
	11	Rum med balkong eller terrass (minst 50%)	5					
	12	Hiss ⁶	10				M	M
Tillgänglighetsanpassning ⁷	13	Tillgänglighetsanpassning rörelsehinder (enkelt avhjälpna hinder)	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

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	14	Utökad tillgänglighetsanpassning rörelsehinder	10					
	15	Tillgänglighetsanpassning synnedsättning	5					
	16	Tillgänglighetsanpassning hörselnedsättning	5					

II. Ankomsts-service

Receptionsområde	17	Receptionsområde – tydligt signalerat för gäst. Utformad så personlig integritet möjliggörs	1	M	M	M	M	M
	18	Separat dedikerad receptionsyta – utformad så personlig integritet säkerställs	3					
	19	Sittplatser ⁸ i receptionsområdet	3			M		
	20	"Lobby" ⁸ med sittplatser och möjlighet till servering av dryck	5				M	M
	21	Rymligt receptionsområde ⁸ med ett flertal sittplatser och möjlighet till servering av dryck	10					
	22	Receptionsservice. Anläggningen nåbar dygnet runt via telefon eller annan digital kommunikation	1	M	M			
	23	Reception öppen minst 10 timmar. Anläggningen nåbar dygnet runt via telefon eller annan digital kommunikation	7			M		
	24	Reception bemannad minst 16 timmar. Anläggningen alltid nåbar via telefon eller annan digital kommunikation samt personal fysiskt tillgänglig dygnet runt	10				M	
	25	Reception bemannad dygnet runt	15					M
	26	Funktion för självcheckning	3					
	27	Funktion för självutcheckning	3					

⁸ Kriterierna 19 - 21 bedöms till viss del i förhållande till anläggningens storlek. Ett stort hotell förväntas ha större yta än ett litet.

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	28	Personlig parkeringsservice ("Valet parking")	10					M
	29	"Doorman" (separat personal)	15					
	30	Concierge / Guest relations manager (separat personal)	15					M
	31	"Piccolo/Bell boy" (separat personal)	15					
	32	Möjlighet till bagageservice	5			M	M	
	33	Aktiv bagageservice	10					M
	34	Säker bagageförvaring med kvitto	5			M	M	M
Tillsyn av rum	35	Daglig städning/tillsyn av rum ⁹	1	M	M	M	M	M
	36	Dagligt byte av handdukar vid förfrågan	1	M	M	M	M	M
	37	Byte av sängkläder minst en gång/vecka ⁹	1	M	M	M		
	38	Byte av sängkläder minst två gånger/vecka ⁹	3				M	M
	39	Dagligt byte av sängkläder vid förfrågan	3				M	M
Tvättservice	40	Strykservice (åter inom 1h)	3					M
	41	Tvättservice ("tvättpåse"/funktion för transport tillhandahålls)	1			M		
	42	Kemtvätt – leverans enligt överenskommelse ("tvättpåse"/funktion för transport tillhandahålls)	7				M	M
Betalning	43	Möjlighet till kontantfri betalning	1	M	M	M	M	M

⁹ Gäst kan avstå från servicen (opt-out).

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Övrigt	44	Paraply	3			M	M	M
	45	Aktuell nyhetsmedia på rum ¹⁰ (tryckt eller digital)	3					M
	46	Syservice	3					M
	47	Syset vid förfrågan	1		M	M	M	
	48	Syset på rum	3					M
	49	Skoputsmaskin	5				M ¹¹	M
	50	Skoputsservice	5				M ¹¹	M
	51	Skoputs-kit vid förfrågan	1		M	M	M	
	52	Skoputs-kit på rum	3					M
	53	Shuttle-, taxi- eller limousine-service	5					M
	54	Utbud av sanitära artiklar (tandborste, tandkräm, rakningskit etc.)	1	M	M	M	M	M
	55	Personlig hälsning till varje gäst med färsk blommor eller present i rum (ej bara välkomstmeddelande på TV)	5					M
	56	Ledsaga gästen till rum vid ankomst	5					
	57	Turndown service ¹² (extra rumskontroll med uppbäddning på kvällen)	7					M

10 Dagstidning eller motsvarande. I fysisk eller digital form.

11 Kan ersättas av skoputsmaskin (se nr. 49) alternativt skoputsservice (se nr. 50).

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

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
III. Rum								
	58	Rumsstorlek (inkl. badrum) ≥ 14m ² ¹³	10					
	59	Rumsstorlek (inkl. badrum) ≥ 18m ² ¹³	15					
	60	Rumsstorlek (inkl. badrum) ≥ 22m ² ¹³	20					
	61	Rumsstorlek (inkl. badrum) ≥ 30m ² ¹³	25					
	62	Antal sviter ¹⁴	3/svit, max 9					M (min 2)
Sängkomfort	63	Säng bestående av ett elastiskt system i kombination med en modern och välskött madrass med en total höjd på minst 13 cm ¹⁵	1	M	M			
	64	Säng bestående av ett elastiskt system i kombination med en modern och välskött madrass med en total höjd på minst 18 cm ¹⁵ .	5			M	M	M
	65	Säng bestående av ett elastiskt system i kombination med en modern och välskött madrass med en total höjd på minst 22 cm ¹⁵ .	7					
	66	Utbud av ergonomiskt justerbara sängar	3					
Sängstorlek ¹⁶	67.1	Sängbredd enkelsängar – minst 80cm ¹⁷	1					
	67.2	Sängbredd enkelsängar – minst 90cm ¹⁷	5					M
	67.3	Sängbredd enkelsängar – minst 100cm ¹⁷	10					

13 En avvikelse på max 15 % av totalt antal rum accepteras för respektive poängnivå under förutsättning att samtliga gäster informeras om detta i samband med bokning.

14 En svit består av minst två separata rumsytor där den ena används som sovrumsdelen och den andra som vardagsrumsdelen. Dessa ska vara avskilda av dörr eller motsvarande. En externt belägen lägenhet är ej att betrakta som svit.

15 Madrassen ska innehålla ett fjädrande system. Endast skumgummimadrass godkänns ej.

16 Om en anläggning endast har enkel eller dubbelrum dubblas poängen för befintlig kategori.

17 Om ett enkelrum säljs för två personer måste detta informeras om i samband med bokning (single room for double use).

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	67.4	Sängbredd enkelsängar – minst 120cm ¹⁷	15					
	68.1	Sängbredd dubbelsängar – minst 140cm ¹⁷	1					
	68.2	Sängbredd dubbelsängar – minst 160cm ¹⁷	5					
	68.3	Sängbredd dubbelsängar – minst 180cm ¹⁷	10					M
	68.4	Sängbredd dubbelsängar – minst 200cm ¹⁷	15					
	69.1	Sängar minst 190cm långa	1					
	69.2	Sängar minst 200cm långa	5					M
	69.3	Sängar minst 210cm långa	10					
	69.4	Sängar minst 220cm långa	15					
Övrigt sovkomfort	70	Barnsäng vid förfrågan	1					
	71	Tvättbara madrassöverdrag ¹⁸	10					
	72	Nyförvärv av samtliga bäddmadrasser minst vart 5:e år	10					
	73	Årlig tvätt/grundlig rengöring av madrasser ¹⁹	10					
	74	Allergivänligt sovalternativ vid förfrågan ²⁰	3					
	75	Välhållna täcken	1	M	M	M	M	M
	76	Extra täcke vid förfrågan	1			M	M	M

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

19 Kemtvätt kan ersättas av normal vattentvätt så länge den hygieniska standarden är tillräcklig.

20 Kriteriet avser tillhandahållandet av såväl allergivänligt linne som kuddar och täcke.

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	77	Välhållna huvudkuddar	1	M	M	M	M	M
	78	Kuddskydd/hygieniska överdrag till kuddar	7					
	79	Regelbunden tvätt av huvudkuddar alternativt nyförvärv max1 år	1	M	M	M	M	M
	80	Extra huvudkudde vid förfrågan (ej prydnadskudde)	1			M	M	M
	81	Två huvudkuddar per person	5					M
	82	Kuddmeny/varierat utbud av huvudkuddar vid förfrågan	5				M	M
	83	Möjlighet att göra rum mörkare	1	M	M	M	M	
	84	Möjlighet att mörklägga rum helt	5					M
	85	Insynsskydd/dag-gardin eller motsvarande	3					
	86	Tvättbar sängmatta	3					
	87	Väckningsservice eller motsvarande	1	M	M	M	M	M
Inredning	88	Garderob eller annan förvaringsmöjlighet	1	M	M	M	M	M
	89	Klädhyllor/lådor	1		M	M	M	M
	90	Galgar ²¹	1	M	M	M		
	91	Olika varianter av galgar (ex byx-/kjolgalge)	3				M	M
	92	Ytterklädeskrok	1	M	M	M	M	M

21 Enkel ståltrådsгалge godkännes ej.

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	93	1 sittplats	1	M	M			
	94	1 sittplats per bädd	3			M	M	M
	95	En bekväm sittplats (stoppad stol/soffa) med avlastningsyta	7				M	M
	96	Ytterligare en bekväm sittplats (stoppad stol/soffa) i dubbelrum och sviter	7					M
	97	Bord eller annan arbetsyta	1	M	M			
	98	Arbetsyta – min. 0,4 m2, lättillgängligt eluttag samt lämplig belysning ²²	5			M	M	M
	99	Arbetsyta – min. 0,6 m2, lättillgängligt eluttag samt lämplig belysning ²²	7					
	100	Avlastningsyta vid säng	1			M	M	M
	101	Tillgängligt eluttag i rum ²²	1	M	M	M	M	M
	102	Ytterligare tillgängligt eluttag vid arbetsyta ²²	3					
	103	Tillgängligt eluttag vid säng ²²	3			M	M	M
	104	Central strömbrytare till belysning i rum	3					
	105	Strömbrytare vid säng för all rumsbelysning	3					
	106	Nattbelysning	1					
	107	Lämplig rumsbelysning	1	M	M	M	M	M
	108	Läslampa vid säng	3		M	M	M	M

²² Ledigt eluttag (ej upptaget av annan elektrisk utrustning).

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	109	Helfigurspegel	1			M	M	M
	110	Bagagehylla eller motsvarande	5			M	M	M
	111	Papperskorg i rum	1			M	M	M
Deposition	112	Depositionsmöjlighet i reception	1	M	M			
	113	Värdeskåp i reception	3			M ²³	M ²³	M
	114	Värdeskåp/safebox i rum	5					M
	115	Värdeskåp/safebox i rum med integrerat eluttag	7					
Övrig rumskomfort	116	Ljuddämpande fönster	7					
	117	Ljuddämpande dörrar	10					
	118	Centralt justerbart rumsklimat	7					
	119	Individuellt justerbart rumsklimat (+/- 3°)	10					
	120	Luftkonditionering i allmänna utrymmen (restaurang, lobby, entréhall, frukostmatsal)	10					
	121	Harmonisk atmosfär i allmänna utrymmen (ljus, doft, musik etc)	1					
Underhållning	122	Tillgång till streamingtjänster, radiokanaler eller annan multimedia ²⁴	5			M	M	M
	123	Installerad mediafunktion i badrum	3					
	124	TV-funktion med display/skärm	1	M	M	M	M	M

23 Alt värdeskåp/safebox i rum (se nr. 114).

24 Exempelvis tillgång till gästens egna streamingkanaler.

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	125	Ytterligare display/skärm för TV-funktion i sviter	3					
	126	Utbud av nationella och internationella TV-kanaler	5				M	M
	127	Internationella el-adapters vid förfrågan	3				M	M
	128	Laddare för mobila enheter vid förfrågan	1			M	M	M
Kommunikation	129	Funktion/enhet för intern och extern kommunikation vid förfrågan ²⁵ (telefon eller motsvarande)	5			M	M	
	130	Funktion/enhet för intern och extern kommunikation på rum (telefon eller motsvarande)	10					M
	131	Internetuppkoppling i allmänna utrymmen och på rum	1	M	M	M	M	M
	132	Säker internetanslutning (LAN, VPN eller motsvarande)	5					
	133	Privat och integritetssäker utskriftsmöjlighet	1				M	M
	134	Internetenhet i rum vid förfrågan	1					M
Övrigt	135	Hotellinformation ²⁶ (öppettider, kontaktuppgifter etc.)	1	M	M			
	136	Tvåspråkig gästinformation	5			M	M	M
	137	Destinationsinformation tillgängligt	1	M	M	M	M	M
	138	Penna och anteckningsblock i rum	1			M	M	M
	139	Korrespondensmapp	1					
	140	Byxpress	3					

25 Gäst ska informeras om detta senast i samband med incheckning.

26 Ska åtminstone omfatta tider för frukostservering, utcheckning samt övriga öppettider på anläggningen.

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	141	Strykjärn- och bräda vid förfrågan eller strykrum	1					
	142	Strykjärn- och bräda i rum	3					
	143	Skohorn i rum	1				M	M
	144	Titthål i rumsdörr	3					
	145	Extra låsmöjlighet i rumsdörr	1					
Badrum	146	Badrumstorlek $\geq 5\text{m}^2$ ²⁷	10					
	147	Badrumstorlek $\geq 7,5\text{m}^2$ ²⁷	15					
	148	100% av rummen har bad/dusch och toalett	1	M ²⁸	M ²⁸	M	M	M
	149	100% av rummen med bad/dusch och toalett samt därav 50% av rummen med badkar <u>och</u> separat duschutrymme	10					
	150	30% av rummen med ytterligare en separat toalett	5					
	151	Dusch med duschdraperi eller motsvarande	1	M	M	M	M	M
	152	Dusch med duschvägg	5					
	153	Handfat	1	M	M	M	M	M
	154	Dubbla handfat i dubbelrum och sviter	5					
	155	Tvättbar badrumsmatta	1			M	M	M
	156	Lämplig belysning vid handfat	1	M	M	M	M	M

²⁷ Om hotellet har ett begränsat antal rum (max 15 %) som ligger under denna standard ska gästen informeras om detta vid bokningen.

²⁸ 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. Avvikelse medges ej för byggnationer/ombyggnad utförda efter 1 januari 2021.

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	157	Halkskydd i dusch och badkar (permanent eller avtagbart)	1					
	158	Ledstång/handtag i dusch/badkar	3					
	159	Spegel	1	M	M	M	M	M
	160	Tillgängligt eluttag nära spegel	1	M	M	M	M	M
	161	Sminkspegel	1					
	162	Flexibel sminkspegel	3				M	M
	163	Sminkspegel med inbyggd belysning	1					
	164	Handduksräcke eller krokar i badrum	1	M	M	M	M	M
	165	Värmekälla i badrum (handukstork/golvvärme eller motsvarande)	5					M
	166	Hylla i badrum	1	M	M	M		
	167	Större hylla/fler hyllor i badrum	3				M	M
	168	Tandborstglas eller motsvarande	1			M	M	M
	169	Tvål vid handfat	1	M	M	M	M	M
	170	Duschkräm vid dusch/badkar	1		M	M	M	M
	171	Schampo ²⁹	1		M	M	M	M
	172	Funktion för extra toalettartiklar (t ex storförpackning av hårbalsam, body-lotion eller motsvarande. Leverans till rum godkännes)	1/st, max 3				M	M

29 Även flerfunktionsprodukter godkännes. Exempelvis duschkräm som kan användas som schampo.

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	173	Ansiktsservetter	3			M	M	M
	174	Extra toalettpapper	1	M	M	M	M	M
	175	1 handduk per person	1		M	M	M	M
	176	1 badlakan per person	1	M	M	M	M	M
	177	Badrock vid förfrågan	3				M	
	178	Badrock i rum	5					M
	179	Tofflor vid förfrågan	1				M	
	180	Tofflor i rum	3					M
	181	Hårtork vid förfrågan	1					
	182	Hårtork i rum	3			M	M	M
	183	Sittplats i badrum vid förfrågan	3					M
	184	Personvåg i badrum	1					
	185	Papperskorg i badrum	1	M	M	M	M	M

IV. Mat och dryck

Dryckesutbud	186	Dryckesalternativ på anläggningen	1	M	M	M	M	M
	187	Dryck i rum	3			M	M	M

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	188	Kylskåp i rum	3					
	189	Minibar (med drycker och snacks)	5				M ³⁰	M
	190	Maxibar	3					
	191	16h roomservice med kylda drycker och snacks	10				M ³¹	
	192	Roomservice med kylda drycker och snacks dygnet runt	15					M
	193	Vattenkokare med tillbehör i rum	3					
	194	Kaffemaskin med tillbehör i rum	5					
Bar	195	Bemannad bar eller lounge ³² (öppen minst 5 dagar/vecka)	7				M	
	196	Bemannad bar eller lounge ³² (öppen alla dagar)	10					M
Frukost	197	Frukostmatsal eller motsvarande	1	M	M	M	M	M
	198	Frukost ³³	1	M				
	199	Frukostbuffé eller motsvarande frukostmeny ³⁴	5		M	M		
	200	Bemannad frukostbuffé inkl. varma rätter alternativt motsvarande frukostmeny	10				M	M
	201	Frukostmeny för beställning via roomservice	5					M
Mat	202	Specialkost (gluten-, laktos-, vegetariskt eller motsvarande)	3					

30 Eller maxibar (se nr. 190) eller dryckesutbud 16h/dygn via roomservice (se nr. 191).

31 Eller minibar (se nr. 189) eller maxibar (se nr. 190).

32 En "bar" är mer än en enkel dryckesservice och bör ha "egen" meny.

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

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

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	203	Regionalt och/eller närproducerat utbud ³⁵	5					
	204	16h roomservice med maträtter	10				M	
	205	Roomservice med maträtter dygnet runt	15					M
	206	Restaurang ³⁶	5/st, max 10	M	M	M		
	207	Restaurang ³⁶ öppen 5 dagar/vecka	7/st, max 14				M	
	208	Restaurang ³⁶ öppen 7 dagar/vecka	10/st, max 20					M

V. Konferens- och festvåningsverksamhet

Festvåningsverksamhet	209	Festvåning för minst 50 personer ³⁷	1					
	210	Festvåning för minst 100 personer ³⁷	3					
	211	Festvåning för minst 250 personer ³⁷	5					
Konferensmöjligheter	212	Grupprum/dedikerade ytor för samarbete ("community table" eller motsvarande)	10					
	213	Konferensrum större än 100 m ² , takhöjd minst 2.75 m ³⁸	10					
	214	Konferensservice (separat avdelning med dedikerad personal) ³⁹	5					
	215	Dagsljus i konferensutrymme samt möjlighet till mörkläggnings ^{39, 40}	1					

35 Avser huvuddelen av utbudet

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

37 Restaurangens yta ingår ej.

38 Ska ha lämplig belysning (artificiellt ljus >200lux), penna/block, WiFi, tillgång till projektor, filmduk (anpassad till rummets storlek), anslagstavlor, blädderblock, klädhängare, tillgång till el samt förlängningsladd.

39 Godkänns endast om nr. 213 är uppfyllt.

40 Gäller samtliga ordinarie konferensrum.

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	216	Businesscenter (separat utrymme med personal)	5					
	217	Individuellt justerbar luftkonditionering av konferensutrymmen ⁴⁰	3					

VI. Spa/Wellness/Övrigt fritidsutbud

Sport	218	Aktivitetsfaciliteter inom anläggningens område ⁴¹ (t ex tennisbana, golfbana, padelbana)	3/st, max 9					
	219	Uthyrning av sport- och fritidsutrustning	3					
	220	Gym ⁴² med minst 4 olika träningsmaskiner	5					
Spa/Wellness ⁴³	221	Särskilda rum för terapeutiska behandlingar ⁴⁴	3/rum, max 9					
	222	Separat relaxavdelning ⁴⁵	3					
	223	Spabad, jacuzzi eller motsvarande	3					
	224	Bastu	3/typ ⁴⁶ , max 9					
	225	Skönhetssalong ⁴¹ med minst 4 olika behandlingar (t ex ansiktsbehandling, maniky, pediky, peeling, avslappningsmassage)	5					
	226	Spa ⁴¹ med minst 4 olika behandlingar (t ex bad, Kneipp, hydroterapi, moorbehandling, hammam)	10					
	227	Privat spa	5					
	228	Utomhuspool ⁴⁷	10					

41 Faciliteterna ska vara en del av hotellområdet och eventuella kostnader för användning kan debiteras rummet.

42 Gymmet har en minsta storlek på 20m².

43 Spaavdelningen ska vara tillgänglig utan passage genom konferens eller restaurang.

44 Minst 10m².

45 Minst 20m².

46 Olika bastutyper.

47 Uppvärmd och minst 60m².

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	229	Inomhuspool ⁴⁸	10					
	230	Barnomsorg för barn under tre år. Utbildad personal tillgänglig på hotellet minst tre timmar per dag under vardagar	10					
	231	Barnomsorg för barn över tre år. Utbildad personal tillgänglig på hotellet minst tre timmar per dag under vardagar	10					
	232	Lekrum/lekplats	3					
	233	Babyutrustning vid förfrågan (barnstol, skötbord mm)	3					
Övrigt	234	Gästtoalett i allmänna ytor	3					
	235	Bibliotek (fysiskt eller digitalt)	3					
	236	Underhållningsprogram, regelbundet återkommande	5					

VII. Kvalitetssäkring

Kvalitetssäkring	237	Systematisk klagomålshantering ⁴⁹	1			M	M	M
	238	Systematisk genomgång av gästomdömen ⁵⁰	3				M	M
	239	Kvalitetskontroll genom regelbunden "Mystery guesting" ⁵¹	5					
	240	Kvalitetssäkringssystem, ISO:9000, EHQ ⁵² eller motsvarande	15					

48 Uppvärmad och minst 40m².

49 Systematisk hantering av klagomål innehållande strukturerat mottagande av klagomål, utvärdering och svar.

50 En aktiv och systematisk insamling och utvärdering av gästens omdöme avseende kvaliteten på hotellets tjänster, analys av svagheter, och genomförande av förbättring.

51 Mystery guesting utförs och dokumenteras av professionell extern personal minst 1 gång per klassificeringsperiod. Även kedjeinterns anonyma protokollförda kontroller accepteras.

52 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.

	Nr.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Onlineservice	241	Egen hemsida ⁵³ med uppdaterad information och aktuella bilder samt information om hotellets geografiska läge	1	M	M			
	242	Tvåspråkig hemsida ⁵³ med uppdaterad information och aktuella bilder, information om hotellets geografiska läge samt <u>information om tillgängliga sängstorlekar</u>	5			M	M	M
	243	Onlinebokning (ej endast e-post)	5					
	244	Gästomdömen på egen hemsida	3					
	245	Responsiv hemsida eller app	5					
	246	Aktivt erbjudande till gäster att skriva en recension på en portal eller på hemsidan	5					
Certifiering	247	Miljöcertifiering ⁵⁴	20					

VIII. Poängkrav⁵⁵

Hotell				100	200	320	450	620
Tilläggskrav "Superior" ⁵⁶				200	320	450	620	750

⁵³ Bilderna ska minst visa hotellets exteriör, allmänna utrymmen och rum.

⁵⁴ Till exempel Svanen, Gröna Nyckeln, EU-blomman m fl

⁵⁵ För "Hotel Garni" - dvs. hotell med enbart frukost - är det antal poäng som ska uppnås sänkt med 20 poäng i varje stjärnkategori. Ett "Hotel Garni" kan inte erhålla 5 stjärnor.

⁵⁶ Superior tilldelas hotell som erhållit ett stort antal tilläggs-poäng utöver kravet för sin stjärnnivå.

