



HOTELSTARS.EU

Kriteriekatalog 2025 – 2030



HOTELSTARS.EU

Content

Välkommen till Hotelstars Union – ett europeiskt klassificeringssystem

	Page	
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	För närvarande deltar 26 länder i samarbetet som pågått sedan drygt femton år tillbaka. 21 länder använder systemet aktivt medan övriga länder deltar med observatörsstatus.
Mat och dryck	16	
Mötesfaciliteter	17	Systemet grundades 2009 av ett antal av HOTRECs (Hotels, Restaurants and Cafés in Europé) 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	

	No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
I. Generell hotellinformation								
Städning / Hygien	1	Hög rengöringsstandard är ett grundläggande krav inom alla kategorier.	-	M	M	M	M	M
Tillfredsställande kvalitet på möbler och utrustning	2	All inredning, möbler och utrustning (såväl inomhus som utomhus) är fullt fungerande och hålls i felfritt skick.	-	M	M	M	M	M
	3	Helhetsintryck	-	Enkelt ¹	Förhöjd komfort ²	Hög komfort ³	Förstklassig komfort ⁴	Exklusivt ⁵
	4	Atmosfär – Harmonisk/trevlig atmosfär i allmänna utrymmen (ljus, lukt, musik, färg, etc)	3					
Personal	5	All service måste tillhandahållas av identifierbar personal	-	M	M	M	M	M
	6	Tvåspråkig personal (front liners)	3			M	M	M
	7	Tydlig identifiering av de språk som talas av hotellpersonalen (via exempelvis flaggnålar, etc.)	3					
Parkering	8	Privat parkering i direkt anslutning till hotellet	3					
	9	Avlämningszon för bussar i direkt anslutning till hotellet	3					
	10	Garage	5					
	11	Laddstation för elbilar	10					
	12	Dedikerad laddstation för elcyklar eller andra typer av elektriska transportmedel	3					
	13	Säker cykelförvaring	3					
Övrigt	14	Min. 50 % av rummen har balkong eller terrass	5					

1 Inredning och utrustning är lämplig och underhålls.

2 Inredning och utrustning underhålls och är harmoniserad.

3 Inredning och utrustning är fullständigt harmoniserad till form och färg. Det allmänna intrycket speglar hög 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 exklusiv och erbjuder högsta möjliga komfort. Det visuella allmänna intrycket är helt harmoniserat i form, färg och material.

	No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	15	Hiss ⁶	10				M	M
Tillgänglighetsanpassning ⁷	16	Tillgänglighetsanpassning rörelsehinder (enkelt avhjälpda hinder)	5					
	17	Utökad tillgänglighetsanpassning rörelsehinder	10					
	18	Tillgänglighetsanpassning synnedsättning	5					
	19	Tillgänglighetsanpassning hörselnedsättning	5					

II. Ankomstservice

Reception	20	Receptionsområde – tydligt signalerat för gäst. Utformad så personlig integritet möjliggörs	1	M	M	M	M	M
	21	Separat dedikerad receptionsyta – utformad så personlig integritet säkerställs	3					
	22	Sittplatser i receptionsområdet ⁸	7			M		
	23	”Lobby” med sittplatser och möjlighet till servering av dryck ⁸	10				M	M
	24	Rymligt receptionsområde med ett flertal sittplatser och möjlighet till servering av dryck ⁸	10					
	25	Receptionservice. Anläggningen tillgänglig digitalt eller per telefon dygnet runt	1	M	M	M	M	M
	26	Reception tillgänglig ⁹ minst 8 timmar ¹⁰ alternativt funktion för självcheckning/självtcheckning tillgänglig dygnet runt	5	M	M			
	27	Reception öppen minst 10 timmar ⁹ alternativt 8 timmar fysisk tillgänglig på hotellet ¹⁰ kombinerat funktion för självcheckning/självtcheckning tillgänglig dygnet runt	10			M		

6 För hotell med fler än tre våningar (inkl. bottenvåning).

7 According to national regulations.

8 Kriterierna 22 till 24 bedöms till viss del i förhållande till anläggningens storlek. Ett stort hotell förväntas ha större yta än ett litet.

9 Grundläggande tillgänglighet/öppettider ska tydligt kommuniceras till gäst. Antingen på hemsidan och/eller bokningsbekräftelsen.

10 Ansvarig personal ska finnas inom anläggningens område. Tillgänglig inom några minuter..

	No.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★★
	28	Reception bemannad minst 14 timmar. ¹¹ Anläggningen alltid nåbar digitalt eller via telefon SAMT personal fysiskt tillgänglig dygnet runt på begäran	15				M	
	29	Reception bemannad dygnet runt ¹¹	20					M
	30	Funktion för självcheckning	1					
	31	Funktion för självutcheckning	1					
	32	Personlig parkeringsservice ("Valet parking")	10					M
	33	Dörrvakt/"Doorman" (separat personal)	15					
	34	Concierge / Guest relation manager (separat personall)	15					M
	35	"Piccolo/Bell boy" (separat personal)	15					
	36	Möjlighet till bagageservice	5			M	M	
	37	Aktiv bagageservice	10					M
	38	Säker bagageförvaring med kvitto	5			M	M	M
	39	Businesscenter (tillfälligt kontor inkl. dator, skrivare och kopiator samt personal tillgänglig)	5					
Städning/tillsyn	40	Daglig städning/tillsyn av rum ¹²	1	M	M	M	M	M
	41	Byte av handdukar på begäran	1	M	M	M	M	M
	42	Byte av sängkläder minst en gång/vecka ¹²	1	M	M	M	M	M

11 Ansvarig person ska finnas i receptionen.

12 With the option of opting-out.

	No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	43	Ytterligare byte av sängkläder på begäran	3				M	M
Tvätt	44	Strykservice express (Åter inom 1 timme)	3					M
	45	Tvätt- och strykservice (Retur enligt överenskommelse, tvättpåse tillhandahålls)	1			M	M	M
	46	Kemtvätt – leverans enligt överenskommelse (Tvättpåse ska tillhandahållas)	5					
	47	Tvättmaskin tillgänglig	3					
Betalning	48	Möjlighet till kontantfri betalning	1	M	M	M	M	M
Diverse	49	Paraply i receptionen eller på rummet	3			M	M	M
	50	Uppdaterad media i rummet (tryckt eller digitalt) ¹³	3					M
	51	Syset på begäran	1		M	M	M	M
	52	Syservice	3					M
	53	Skoputsmaskin på hotellet eller skoputsning på begäran	3				M	M
	54	Skoputsservice	5					M
	55	Transfer, limousine- eller taxiservice	5					M
	56	Utbud av hygienartiklar (Minst tandborste, tandkräm, rakkit)	1	M	M	M	M	M
	57	Personligt välkomnande på rummet med färska blommor eller present. (Ska göras till varje gäst)	5					M
	58	Ledsaga gästen till rum vid ankomst	5					

	No.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	59	Uppbäddning ("turndown"-service) på kvällen med en extra rumstillsyn ¹⁴	7					M

III. Rum								
Allmän rumsinformation	60	Storlek på rum (inkl badrum) $\geq 14\text{kvm}$ ¹⁵	10					
	61	Storlek på rum (inkl badrum) $\geq 18\text{kvm}$ ¹⁵	15					
	62	Storlek på rum (inkl badrum) $\geq 22\text{kvm}$ ¹⁵	25					
	63	Storlek på rum (inkl badrum) $\geq 30\text{kvm}$ ¹⁵	30					
	64	Antal sviter ¹⁶	3 per suite, max. 9					M
Sovkomfort	65	Säng med en välskött madrass med en totalt höjd på minst 13 cm	1	M	M			
	66	Säng med en välskött madrass med en totalt höjd på minst 18 cm	5			M	M	M
	67	Säng med en välskött madrass med en totalt höjd på minst 22 cm	7					
	68	Säng med en välskött madrass med en totalt höjd på minst 25 cm	10					
Sängbredd ¹⁷	69.1	Sängbredd enkelsängar – minst 80cm ¹⁸	1					
	69.2	Sängbredd enkelsängar – minst 90cm ¹⁸	5					M
	69.3	Sängbredd enkelsängar – minst 100cm ¹⁸	10					

14 Kallas även "Second service". Ska innefatta byte av handdukar, borttagning av överkast, tömning av papperskorg mm..

15 Om hotellet har ett begränsat antal rum (max.15 %) som är under denna storlek, måste gästen informeras om detta innan boendekontraktet tecknas.

16 Avser INTE "Juniorsviter". Sviter består av minst två separata rum, varav ett är inrett som sovrum och ett som vardagsrum. Rummen behöver inte vara avskilda med dörr; annan avskiljning är tillräcklig

17 Om en anläggning endast har antingen enkelrum eller endast dubbelrum så dubblas poängen .

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

	No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	69.4	Sängbredd enkelsängar – minst 120cm ¹⁸	15					
	70.1	Sängbredd dubbelsängar – minst 140cm ¹⁸	1					
	70.2	Sängbredd dubbelsängar – minst 160cm ¹⁸	5					
	70.3	Sängbredd dubbelsängar – minst 180cm ¹⁸	10					M
	70.4	Sängbredd dubbelsängar – minst 200cm ¹⁸	15					
	71.1	Sängar minst 190cm långa	1					
	71.2	Sängar minst 200cm långa	5					M
	71.3	Sängar minst 210cm långa	10					
	71.4	Sängar minst 220cm långa	15					
	72	Barnsäng på begäran	1	M	M	M	M	M
	73	Hygieniska överdrag för madrasser ¹⁹	10					
	74	Årlig tvätt av madrasskydd och rengöring av madrasser ²⁰	15					
	75	Allergivänligt sovalternativ på begäran ²¹	3					
	76	Välhållna täcken	1	M	M	M	M	M
	77	Extra täcke på begäran	1			M	M	M
	78	Välskötta kuddar	1	M	M	M	M	M

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

20 Att kemtvätta madrasskyddet är att föredra framför annan form av rengöring (dammsugning eller ångning). Madrasskärnan bör tvättas professionellt åtminstone vart femte år..

21 Allergivänlig ska inte förväxlas med allergifri..

	No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	79	Hygieniska överdrag för kuddar ²²	7					
	80	Årlig tvätt av huvudkuddar ²³	1	M	M	M	M	M
	81	Extra huvudkudde på begäran (OBS! Ej prydnadskudde)	1			M	M	M
	82	Två huvudkuddar per person (OBS! Ej prydnadskudde)	5					M
	83	Kuddmeny/varierat utbud av huvudkuddar	5				M	M
	84	Möjlighet att göra rum mörkare	1	M	M	M	M	
	85	Möjlighet att helt mörka rummet	5					M
	86	Insynsskydd/dag-gardin eller motsvarande	3					
	87	Väckningsservice eller motsvarande	1			M	M	M
Rumsfaciliteter	88	Klädförvaring med tillräckligt antal galgar ²⁴	1	M	M	M	M	M
	89	Klädhyllor/lådor	1			M	M	M
	90	Ytterligare varianter av galgar (ex byx-/kjolgalge)	3				M	M
	91	Ytterklädeskrok	1	M	M	M	M	M
	92	En sittplats	3	M	M			
	93	En sittplats per person	5			M	M	M

22 Bör tvättas regelbundet (minst en gång i månaden)..

23 Även årligt byte av kuddar uppfyller kriteriets rekvisit.

24 Enkel ståltrådsгалge godkännes ej.

No.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★★
94	En bekväm sittplats (klädd stol/fåtölj/soffa) med sidobord ²⁵	10				M	M
95	Ytterligare en bekväm stoppad stol eller en dubbelsoffa i dubbelrum eller sviter	10					M
96	Bord eller annan arbetsyta	1	M	M			
97	Arbetsyta med tillgång till eluttag och tillräcklig belysning ²⁶	5			M	M	
98	Större arbetsyta (min 0,6kvm) med tillgång till eluttag och tillräcklig belysning ²⁶	10					M
99	Avlastningsyta vid säng	1			M	M	M
100	Tillgängligt eluttag i rummet ²⁶	1	M	M	M	M	M
101	Ytterligare tillgängligt eluttag arbetsytan ²⁶	3					
102	Ytterligare tillgängligt eluttag bredvid sängen ²⁶	3			M	M	M
103	Dedikerade ladduttag i rummet (t.ex. USB-A eller -C)	3					
104	Permanent användbart eluttag	3					
105	Central strömbrytare för hela rummets belysning	3					
106	Strömbrytare vid säng för all rumsbelysning	3					
107	Nattbelysning	1					
108	Lämplig rumsbelysning	1	M	M	M	M	M
109	Läslampa bredvid sängen	3		M	M	M	M

²⁵ ersätter sittplats för en person (nr 93).

²⁶ Eluttag måste finnas tillgängliga och får inte vara upptagna av andra elektriska apparater.

	No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	110	Helfigurspegel	1			M	M	M
	111	Lämplig plats eller ställ för att placera bagaget	5			M	M	M
	112	Papperskorg	1			M	M	M
Depositionsmöjligheter	113	Depositionsmöjlighet i reception	1	M	M			
	114	Centralt värdeskåp (t.ex. i receptionen)	3			M ²⁷	M ²⁷	M
	115	Värdeskåp/safebox i rum	7					M
Övrig rumskomfort	116	Ljuddämpande fönster	7					
	117	Ljuddämpande dörrar	10					M
	118	Rum med centralt justerbart rumsklimat	7					
	119	Rum med individuellt justerbar luftkonditionering	10					
	120	Luftkonditionering i allmänna utrymmen (Avser hela hotellet)	10					
Underhållning	121	Tillgång till streamingtjänster, radiokanaler eller annan multimedia ²⁸	5					
	122	Installerad mediafunktion i badrum	3					
	123	TV-funktion med display/skärm anpassad till rummets storlek	1	M	M	M	M	M
	124	Ytterligare display/skärm för TV-funktion i samtliga sviter (anpassad till rummetsstorlek).	3					
	125	Utbud av nationella och internationella TV-kanaler	5				M	M

27 Kan ersättas av kassaskåp på rummet

28 Exempelvis radiokanaler på TV, separata mediaspelare alternativt tillgång till uppkoppling mot streamingtjänster.

	No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	126	Internationella el-adapters på begäran	1	M	M	M	M	M
Kommunikation	127	Funktion/enhet för intern och extern kommunikation på begäran ²⁹	5			M	M	
	128	Funktion/enhet för intern och extern kommunikation på rum	10					M
	129	Trådlös internetuppkoppling i allmänna utrymmen och på rum	1	M	M	M	M	M
	130	Privat och integritetssäker utskriftsmöjlighet	1				M	M
Diverse	131	Hotellinformation (tryckt eller digitalt) ³⁰	1	M	M			
	132	Tvåspråkig hotellinformation	5			M	M	M
	133	Destinationsinformation tillgängligt	1					
	134	Penna och anteckningsblock	1					
	135	Korrespondensmapp	3					
	136	Byxpress	3					
	137	Strykjärn och strykbräda på begäran alternativt strykrum tillgängligt	1					M
	138	Strykjärn och strykbräda på rummet	3					
	139	Skohorn i rummet (ett längre är att föredra)	1				M	M
	140	Titthål i rumsdörr	3					
	141	Extra låsmöjlighet i rumsdörr	5					

29 Gästen ska informeras om denna möjlighet vid incheckning.

30 Innehåller åtminstone frukosttid, utcheckningstid och öppettider för hotellets faciliteter.

	No.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Badrum	142	Badrumstorlek ≥ 5 kvm ³¹	10					
	143	Badrumstorlek ≥ 7,5 kvm ³¹	15					
	144	100% av rummen har bad/dusch och toalett	1	M ³²	M ³³	M	M	M
	145	100% av rummen med bad/dusch och toalett samt därav 50% av rummen med badkar och separat duschutrymme	10					
	146	30% av rummen med ytterligare en separat toalett	5					
	147	30% av rummen med bidé	5					
	148	Dusch med duschdraperi eller motsvarande	1	M	M	M	M	M
	149	Dusch med duschvägg	5					
	150	Handfat	1	M	M	M	M	M
	151	Dubbla handfat i dubbelrum och sviter	5					
	152	Tvättbar badrumsmatta	1			M	M	M
	153	Lämplig belysning vid handfat	1	M	M	M	M	M
	154	Halkskydd i dusch och badkar (permanent eller avtagbart)	1					
	155	Ledstång/handtag i dusch/badkar	3					
	156	Spegel	1	M	M	M	M	M
157	Tillgängligt eluttag nära spegeln	1	M	M	M	M	M	

31 Om hotellet har ett begränsat antal badrum (max. 15%) som är under denna storlek, måste gästen informeras om detta innan boendekontraktet tecknas.

32 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.

No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
158	Sminkspegel	1					
159	Flexibel sminkspegel	3				M	M
160	Sminkspegel med inbyggd belysning	1					
161	Handduksräcke eller krokar i badrum	1	M	M	M	M	M
162	Värmekälla i badrum (handukstork/golvvärme eller motsv)	5					M
163	Hylla i badrum	1	M	M	M		
164	Större hylla/fler hyllor i badrum (Plats för minst 2 större necessärer)	3				M	M
165	Tandborstglas eller motsvarande	1	M	M	M	M	M
166	Tvål eller duschgel	1	M	M	M	M	M
167	Schampo ³³	1	M	M	M	M	M
168	Funktion för ytterligare toalettartiklar (t ex storförpackning av hårbalsam, bodylotion eller motsvarande).	1				M	M
169	Ansiktsservetter	3			M	M	M
170	Extra toalettpapper	1	M	M	M	M	M
171	1 handduk per person	1		M	M	M	M
172	1 badlakan per person	1	M	M	M	M	M
173	Badrock på begäran	3				M	

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

	No.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	174	Badrock	5					M
	175	Tofflor på begäran	1				M	
	176	Tofflor på rum	3					M
	177	Hårtork på begäran	1					
	178	Hårtork på rum	3			M	M	M
	179	Sittplats i badrummet på begäran	3					M
	180	Papperskorg i badrum	1	M	M	M	M	M

IV. Mat och Dryck

Dryckesutbud	181	Dryckesalternativ på hotellet	1	M	M	M	M	M
	182	Dryck i rum	3			M	M	M
	183	Kylskåp på rummet ³⁴	3					
	184	Minibar (med drycker och snacks)	5				M ³⁵	M
	185	Maxibar eller butik med 24h självbetjäning	3					

³⁴ Eller Minibar (se no. 184)

³⁵ Eller Maxibar (se no. 185) eller 12h dryckesservice via room service (se no. 186).

	No.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★★
	186	12 timmars roomservice med kylda drycker och snacks ³⁶	10				M ³⁷	
	187	Roomservice med kylda drycker och snacks dygnet runt	15					M
	188	Vattenkokare med tillbehör i rum	3					
	189	Kaffebyggare med tillbehör i rummet	5					
Bar	190	Bemannad bar eller lounge (öppen minst 5 dagar i veckan) ³⁸	7				M	
	191	Bemannad bar eller lounge (öppen 7 dagar i veckan) ³⁸	10					M
Frukost	192	Frukostmatsal eller motsvarande	1	M	M	M	M	M
	193	Frukost ("Continental breakfast")	3	M	M			
	194	Frukostbuffé eller motsvarande frukostmeny ³⁹	5			M		
	195	Bemannad frukostbuffé (inkl varma rätter) eller motsvarande	10				M	
	196	Bemannad frukostbuffé (inkl varma rätter) eller motsvarande samt personlig betjäning	15					M
	197	Frukostmeny för beställning via roomservice	5					M
	198	Specialkost (gluten-, laktos-, vegetariskt eller motsvarande)	1	M	M	M	M	M
Mat ⁴⁰	199	Regionalt och/eller närproducerat utbud ⁴¹	5					
	200	12 timmars roomservice med maträtter ³⁶	10				M	

36 Timmarna kan delas upp under dagen.

37 eller Minibar (se nr 184) eller Maxibar (se nr 185)..

38 En dryckesmeny måste finnas tillgängligt (tryckt eller digitalt).

39 Självbetjäning med minst samma utbud av produkter som den kontinentala frukosten, plus en äggrätt samt flingor

40 För hotell som endast serverar frukost ("hotel garni"), är krit. 200 till 203 ej tillgängliga, varvid poängkravet sänks med 20 p. Ett "hotel garni" kan inte få 5 stjärnor.

41 En betydande andel av lokala produkter.

	No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	201	Roomservice med maträtter dygnet runt	15					M
	202	Restaurang ^{42, 43}	5 each, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurang ⁴² öppen 7 dagar per vecka	10 each, max. 20					M

V. Konferens- och festvåningsverksamhet

Festvåning	204	Festvåning för minst 50 personer ⁴⁴	1					
	205	Festvåning för minst 100 personer ⁴⁴	3					
	206	Festvåning för minst 250 personer ⁴⁴	5					
Konferensutrymmen	207	Grupprum/dedikerade ytor för samarbete ("community table" eller motsvarande) ⁴⁵	10					
	208	Konferensrum på minst 100 kvm, takhöjd på minst 2,75 m ⁴⁶	10					
	209	Konferensservice (separat avdelning med dedikerad personal) ⁴⁷	5					
	210	Dagsljus i konferensutrymme samt möjlighet till mörkläggnings ^{47, 48}	1					
	211	Individuellt justerbar luftkonditionering av konferensutrymmen ⁴⁷	3					

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

43 Öppetdagar ska anges på hemsidan.

44 Restaurangens yta ingår ej.

45 Ett arbetsrum/grupparbetsrum ska ha lämplig belysning (>200lux), lämpliga bord och stolar, Wi-Fi och ett tillräckligt antal eluttag.

46 Ett konferensrum måste ha lämplig belysning (>200lux), WIFI, en projektor, en projektduk (lämplig för takhöjd och rumsstorlek), en klädhängare eller ett skåp och ett tillräckligt antal eluttag.

47 endast om kriterium nr. 208 är uppfyllt.

48 Minimikrav för samtliga konferensrum.

	No.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
VI. Leisure								
Sport/Recreation ⁴⁹	212	Aktivitetsfaciliteter inom anläggningens område ⁵⁰ (t ex tennisbana, golfbana, padelbana)	3 per facility, max. 9					
	213	Uthyrning av sport- & fritidsutrustning (t.ex. skidor, båtar, cyklar)	3					
	214	Gym ⁵¹ med minst 4 olika träningsmaskiner	5					
Spa/Wellness ^{50, 52}	215	Behandlingsrum ⁵³ (avsedda för ex. helkroppsmassage, fotzonsterapi, lymfdränage mm)	3 per cabin, max. 9					
	216	Separat relaxrum ⁵¹	3					
	217	Bubbelpool/jacuzzi eller motsvarande	3					
	218	Bastu	3 per sauna type ⁵⁴ , max. 9					
	219	Beauty centre ⁵² Skönhetsalong med minst 4 olika typer av behandlingar (t.ex. ansiktsbehandling, manikyr, pedikyr, peeling)	5					
	220	Spa ⁵² med minst 4 olika typer av vattenbehandlingar (t.ex. bad, Kneipp, hydroterapi, hamam, ångbad)	10					
	221	Privat spa	5					
	222	Utomhuspool ⁵⁵	10					
	223	Inomhuspool ⁵⁶	10					

49 Opening periods must be indicated on the website.

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

51 > 20m².

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

53 > 10m².

54 Bastutyper: "hot/dry" (e.g. Finnish sauna), "warm/slightly humid" (e.g. Tepidarium), eller "warm/heavily humid" (e.g. steam room).

55 > 60m².

56 Uppvärmd och är >40 kvm.

	No.	Kriterium	Poäng	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
Barnanpassning	224	Barnomsorg för barn UNDER tre år. Utbildad personal tillgänglig på hotellet minst tre timmar per dag under vardagar	10					
	225	Barnomsorg för barn ÖVER tre år. Utbildad personal tillgänglig på hotellet minst tre timmar per dag under vardagar	10					
	226	Lekrum/lekplats	3					
	227	Babyutrustning på begäran (barnstol, skötbord mm)	3					
Övrigt	228	Gästtoalett i allmänna ytor	3					
	229	Underhållningsprogram eller organiserade fritids- och sportaktiviteter, regelbundet återkommande	5					

VII. Kvalitetssäkring och certifieringar

Kvalitetssäkring	230	Systematisk klagomålshantering ⁵⁷	1			M	M	M
	231	Systematisk analys av gästrecensioner/-omdömen ⁵⁸	3				M	M
	232	Kvalitetskontroll genom regelbunden "Mystery gisting" ⁵⁹	5					
	233	Kvalitetsledningssystem enligt ISO 9001:2015 eller motsvarande.	15					

57 En systematiskt klagomålshantering inkluderar en strukturerad klagomålsprocess, utvärdering och svar.

58 Aktiv och systematisk insamling och utvärdering av gästers åsikter om kvaliteten på hotelltjänsterna, analys av svagheter och identifiering av områden som behöver förbättras.

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

	No.	Kriterium	Poäng	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Onlineservice	234	Tvåspråkig ⁶⁰ hemsida med aktuell information (inklusive tillgängliga rumskategorier med sängstorlekar) samt realistiska bilder. ⁶¹	1	M	M	M	M	M
	235	Responsiv webbplats eller mobilapplikation, med möjlighet till direktbokning	5					
	236	Gästomdömen på egen hemsida	3					
	237	Aktiv erbjudande till avresande/utcheckade gäster att skriva en recension på en portal eller hemsidan	5					
Miscellaneous	238	Hållbarhetsmärkning/certifikat ⁶² (endast certifieringar inom det kommande EU-direktivet om gröna påståenden (COM(2023) 166 final) godkännes	20					
	239	Indikation på hotellets koldioxidavtryck enligt internationella standarder ⁶³ (t.ex. Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI))	10					

VIII. Minimum Points⁶⁴

Hotell				95	180	270	410	610
Tilläggskrav "Superior" ⁶⁵				180	270	410	610	710

60 Automatisk översättning godkännes.

61 Bilderna måste visa åtminstone en yttre vy av hotellet, det allmänna området samt ett rum av varje kategori..

62 Till exempel Svanen, Green Key, EU-blomman m fl

63 <https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>

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

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

