

Klassifikationskriterien

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
1. Äusseres Erscheinungsbild						
Vorfahrt, Parkplätze, Gartenanlage, Fassade, Fenster, Balkone		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beschilderung/Zufahrt ab Hauptverkehrsachse		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Eingang						
Breite, Schmutzläufer, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Empfang, Rezeption						
Ordnung, technische Ausstattung, Beleuchtung		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichneteter) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon erreichbar		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
10 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon erreichbar				<input type="radio"/>		
16 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon physisch verfügbar					<input type="radio"/>	
24 Stunden besetzter Empfangsdienst, 24 Stunden über digitale Kommunikation oder Telefon physisch verfügbar						<input type="radio"/>
Zweisprachige Mitarbeiter			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gepäckservice auf Wunsch				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Gepäckservice						<input type="radio"/>
Bargeldlose Zahlung		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Systematische Analyse von Gästebewertungen					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Klassifikationskriterien

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Zentraler Safe (z.B. am Empfang) oder Safe im Zimmer				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Zentraler Safe (z.B. am Empfang)						<input type="radio"/>
WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich sowie in den Zimmern		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Private und sichere Druckmöglichkeit auf Wunsch					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital) - Zeitungen, Smart-TV, Tablets etc.						<input type="radio"/>
Valet Parking Service						<input type="radio"/>
Concierge / Guest Relation Manager (separates Personal)						<input type="radio"/>
Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service						<input type="radio"/>

4. Aufenthaltsbereich, Lobby, Halle, Hausbar

Boden, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sitzgruppe im Empfangsbereich				<input type="radio"/>		
Lobby mit Sitzgelegenheit und Getränkeservice					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Getränkeangebot im Betrieb		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar oder Lounge-Bereich mit Getränkekarte und Bedienung, geöffnet an mind. 5 Tagen in der Woche					<input type="radio"/>	
Bar oder Lounge-Bereich mit Getränkekarte und Bedienung, geöffnet an mind. 7 Tagen in der Woche						<input type="radio"/>

5. Restaurant¹⁾, Frühstücksraum

Wände, Boden, Tische, Stühle, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tischwäsche, Geschirr, Besteck, Gläser		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Speise- und Getränkekarten		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Klassifikationskriterien

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
Frühstücksbereich		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erweitertes Frühstücksangebot		<input type="radio"/>				
Frühstücksbuffet / gleichwertige Frühstückskarte			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frühstückskarte im Roomservice						<input type="radio"/>
Restaurant ¹⁾		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Restaurant an 5 Tagen pro Woche geöffnet ¹⁾					<input type="radio"/>	
Restaurant an 7 Tagen pro Woche geöffnet ¹⁾						<input type="radio"/>

1) Entfällt bei Hotel Garni-Betrieben.

6. Treppenhaus, Gänge, Gästelift

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
Boden, Wände, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gästelift bei mehr als 3 Stockwerken ²⁾					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) Als Geschoss gilt jedes von Gästen benutzte Stockwerk (inkl. Erdgeschoss und UG).

7. Zimmer, Balkone

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
Boden, Wände, Möbel, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Türen, Türrahmen, Fenster		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gesamteindruck Balkon und Balkonmöbel		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tägliche Zimmerreinigung ³⁾		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche ³⁾		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Bettwäschewechsel mind. zweimal pro Woche ³⁾ und täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personalisierte Begrüssung eines jeden Gastes mit frischen Blumen oder Präsent auf dem Zimmer						<input type="radio"/>

3) Mit Möglichkeit auf Verzicht, falls der Gast diese Dienstleistung nicht beziehen will

Klassifikationskriterien

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
Mindestens 2 Suiten						○
Angemessene Zimmerbeleuchtung		○	○	○	○	○
Verdunkelungsmöglichkeit (z.B. Vorhänge)		○	○	○	○	
Vollverdunkelungsmöglichkeit (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)						○
1 Sitzgelegenheit pro Zimmer		○	○			
1 Sitzgelegenheit pro Person				○	○	○
1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/Couch) pro Zimmer mit Beistelltisch/Ablage					○	○
1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten						○
Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz		○	○			
Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,4 m ² und Schreibtischbeleuchtung				○	○	○
Kleiderschrank oder -nische mit angemessener Kapazität mit Wäschefächern		○	○	○	○	○
Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel		○	○	○		
Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten					○	○
Garderobe oder Garderobenhaken		○	○	○	○	○
Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock				○	○	○
Safe im Zimmer						○
Ankleidespiegel				○	○	○
TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion		○	○	○	○	○
Audio- / Multimedia Unterhaltung (Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, separate Player oder Streaming-Dienste sein.)				○	○	○
Verfügbarkeit internationaler Fernsehsender					○	○
Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)				○	○	

Klassifikationskriterien

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)						○
Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch						○
Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)		○	○			
Zweisprachiger Serviceleitfaden A–Z (gedruckt oder digital), Schreibgerät und Notizblock				○	○	○
Getränkeangebot auf dem Zimmer				○	○	○
Minibar (mit Getränken und Snacks) oder 16 Stunden Getränke im Roomservice oder Maxibar					○	
16 Stunden Speisenangebot ¹⁾ im Roomservice					○	
Minibar (mit Getränken und Snacks)						○
24 Stunden Getränke- und Speiseangebot im Roomservice						○
Papierkorb				○	○	○
Nähzeug auf Wunsch			○	○	○	
Nähzeug auf dem Zimmer						○
Schuhanzieher/Schuhlöffel auf dem Zimmer					○	○
Schuhputzuntensilien auf dem Zimmer						○
Bett mit zeitgemässer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke		○	○			
Bettsystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemässen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm				○	○	○
Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m						○
Oberbetten/Bettdecken, Kopfkissen		○	○	○	○	○
Zusatzkopfkissen und Zusatzdecke auf Wunsch (kein Zierkissen)				○	○	○
Kopfkissenauswahl					○	○
2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)						○
Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung und / oder Neuanschaffung		○	○	○	○	○

Klassifikationskriterien

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
Leselampe am Bett			○	○	○	○
Nachttisch / Ablagemöglichkeit am Bett				○	○	○
Weckservice		○	○	○	○	○
Freie Netzsteckdose im Zimmer		○	○	○	○	○
Zusätzliche freie Netzsteckdosen in Tischnähe und in Bettnähe				○	○	○
Abendlicher Turndownservice als zusätzlicher Zimmercheck						○

8. Bäder

Boden, Wände, Beleuchtung, Armaturen, Duschabtrennung, Silikonfugen, Zubehör		○	○	○	○	○
100 % der Zimmer mit Bad/WC oder Dusche/WC		○	○	○	○	○
Bis zu 15% der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC ⁴⁾		○	○			
Duschvorrichtung mit Duschvorhang/-wand oder gleichwertiger Trennvorrichtung		○	○	○	○	○
Waschbarer Badvorleger				○	○	○
Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)						○
Spiegel und Steckdose in Spiegelnähe		○	○	○	○	○
Waschbecken mit Ablagefläche und ausreichender Beleuchtung		○	○	○	○	○
Seife oder Waschlotion am Waschbecken		○	○	○	○	○
Waschlotion oder Duschgel in der Dusche/Badewanne sowie Shampoo			○	○	○	○
Zahnbecher/-glas				○	○	○
Papiergesichtstücher (Tissues)				○	○	○
Mindestens ein zusätzlicher Kosmetikartikel: Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion					○	○

4) Sind bis zu 15% der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagedusche / -WC - ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden. Diese Ausnahme von 15% Abweichung gilt nicht für Neubauten, die nach dem 01.01.2020 geplant sind.

Klassifikationskriterien

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
Haartrockner				○	○	○
Beweglicher Kosmetikspiegel					○	○
1 Badetuch pro Person		○	○	○	○	○
1 Handtuch pro Person			○	○	○	○
Handtuchhalter / -haken		○	○	○	○	○
WC-Papierreserverolle		○	○	○	○	○
Abfallbehälter		○	○	○	○	○
Bademantel und Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch					○	
Bademantel und Hausschuhe (Slipper)						○
Badezimmerhocker auf Wunsch						○

9. Sonstige Räume sowie Freizeit- und Zusatzeinrichtungen

Boden, Wände, Türen, Möblierung, Ambiente (Beleuchtung, Dekoration, Geruch)		○	○	○	○	○
Öffentliche Sanitäreinrichtungen		○	○	○	○	○
Freizeit- und Zusatzeinrichtungen (z.B.: Kinderspielplatz, Sauna, Tagungsraum, SPA Bereich, Swimmingpool, usw.)						
_____		○	○	○	○	○

Klassifikationskriterien

	Nicht erfüllt	Einfach ★	Funktionell ★★	Gehoben ★★★	Erstklassig ★★★★	Luxuriös ★★★★★
10. Allgemein, übergeordnete Beurteilungskriterien						
Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind gegeben, keine Geruchsmissionen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/ Investitionsstau		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beschilderung (inkl. Fluchtwegkennzeichnung) im gesamten Haus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoteleigene Website ⁵⁾ mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Zweisprachige Website ⁵⁾ mit aktuellen Informationen inkl. Bettengrößen und realistischen Bildern mit der Lage des Hotels				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)				<input type="radio"/>		
Chemisches Reinigen oder Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wochenenden ausgenommen, Wäschebeutel vorhanden)					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde) und Nähservice						<input type="radio"/>
Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/Duschgel)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schuhputzutensilien auf Wunsch			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Schuhputzmaschine im Hotel oder Schuhputzservice					<input type="radio"/>	
Schuhputzmaschine im Hotel und Schuhputzservice						<input type="radio"/>
Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ladegeräte / Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Gesamteindruck des Betriebes genügt den Ansprüchen folgender Kategorie:		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Aussenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.