

Criteria

2021-2025



3 Introduzione

4 Le 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

26 Scala di valutazione

Introduzione

La Classificazione alberghiera svizzera di HotellerieSuisse

Nel 1979 HotellerieSuisse ha creato un sistema di classificazione delle aziende alberghiere svizzere, che da allora viene adeguato periodicamente alle mutate esigenze degli ospiti ed evolve costantemente. I criteri del catalogo qui riportato sono stati rivisti nel 2019–2020. La loro versione aggiornata è valida per il periodo 2021–2025.

Con l'istituzione della Hotelstars Union, avvenuta nel 2009, è stato fatto un primo passo verso un'armonizzazione a livello europeo della classificazione alberghiera. Le conquiste fatte sino ad allora dal sistema svizzero sono state mantenute ai fini della garanzia della qualità e sono oggi ritenute un'integrazione. Questa base supplementare, detta «Swiss Finish», comprende sia il catalogo di criteri delle categorie di base (qui riportato), sia i requisiti in materia di sicurezza e di valutazione dello stato delle strutture.

Con la creazione di «Swiss Lodge» nel 2011, HotellerieSuisse ha inoltre istituito una nuova categoria di base senza stelle (i relativi requisiti sono contemplati in questo catalogo di criteri). E dal 2019 le categorie a stelle sono state estese anche ai «Serviced Apartments». In questo modo la classificazione svizzera garantisce ai clienti il massimo della trasparenza e comparabilità (i requisiti per i Serviced Apartments sono riportati in un catalogo di criteri a parte: [www.hotelleriesuisse.ch/Prestazioni e supporto/Classificazione/Serviced Apartments](http://www.hotelleriesuisse.ch/Prestazioni_e_supporto/Classificazione/Serviced_Apartments)).

HotellerieSuisse ha istituito diverse categorie di specializzazione che fungono da strumento supplementare per un posizionamento più preciso. I requisiti per tali categorie tengono conto dei rispettivi segmenti di clienti e sostengono le aziende alberghiere nella commercializzazione dei loro servizi (i requisiti sono riportati in un catalogo a parte: [www.hotelleriesuisse.ch/Prestazioni e supporto/Classificazione/Categorie di specializzazione](http://www.hotelleriesuisse.ch/Prestazioni_e_supporto/Classificazione/Categorie_di_specializzazione)).

Insieme alle categorie Swiss Lodge, Serviced Apartments e quelle di specializzazione la classificazione alberghiera è la base su cui poggia la «casa della classificazione» di HotellerieSuisse.

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 relativo catalogo di criteri è già in uso in 17 paesi (per ulteriori informazioni: www.hotelstars.eu).






















Le categorie di base

Il presente catalogo di criteri elenca tutti i criteri per la classificazione di un albergo in una determinata categoria di base.

Sotto le categorie di base un albergo può richiedere la classificazione da 1 a 5 stelle oppure come Swiss Lodge.

Inoltre, gli esercizi migliori di ogni categoria a stelle ricevono la distinzione Superior. Questa differenziazione si applica agli alberghi da 1 a 5 stelle.

Con Albergo Garni sono denominate le aziende che offrono esclusivamente la prima colazione. Questa aggiunta è disponibile per le categorie di base da 1 a 4 stelle nonché per gli alberghi Swiss Lodge.

Categorie di base	Superior	Garni
SWISS LODGE 		SWISS LODGE  
		 
		 
		 
		 
		

Le definizioni di riferimento 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:

Swiss Lodge

l'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze semplici. In particolare l'arredo e la dotazione sono adeguati e curati.

Albergo 1 stella

l'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze semplici. In particolare l'arredo e la dotazione sono adeguati e curati.

Albergo 2 stelle

l'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze medie. In particolare l'arredo e la dotazione sono curati e armonizzati.

Albergo 3 stelle

l'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze elevate. In particolare l'arredo e le dotazioni corrispondono per forma e colore. L'impressione generale denota un comfort elevato.

Albergo 4 stelle

l'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze alte. In particolare l'arredo e le dotazioni sono di alta qualità e assicurano un comfort di alto livello. L'aspetto generale è omogeneo per forme, colori e materiali.

Albergo 5 stelle

l'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze altissime. In particolare l'arredo e le dotazioni sono lussuosi e assicurano il massimo comfort. L'aspetto generale è omogeneo per forme, colori e materiali.

Albergo Superior

Queste aziende 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 per i richiedenti)
2. Valutazione dello stato (Catalogo a parte/check-list per auditor della Classificazione alberghiera svizzera)
3. Criteri/Norme (presente catalogo per i richiedenti)

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

Validità della classificazione

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, l'azienda è perciò autorizzata a utilizzare il marchio di garanzia valido fino a quel momento.

Il supporto del settore Classificazione alberghiera svizzera

Gli interessati possono eseguire la classificazione di prova (autovalutazione) online. Per domande sull'interpretazione delle norme e sulle altre offerte della Classificazione alberghiera svizzera, si prega di rivolgersi a:

HotellerieSuisse
Settore Classificazione
T 031 370 41 60
klassifikation@hotelleriesuisse.ch

L'offerta relativa alla Classificazione alberghiera svizzera comprende ulteriori servizi come:

- Consulenze (sicurezza nella pianificazione per il raggiungimento della categoria di specializzazione o a stelle desiderata o per l'individuazione di opportunità e lacune)
- Service Quality Insight (verifica della qualità dei prodotti/servizi, non contemplata dall'audit ordinario di classificazione)
- Accessibilità nel ramo alberghiero (verifica dei relativi criteri).

Questi servizi sono forniti dagli esperti della Classificazione alberghiera svizzera. Per maggiori informazioni: [www.hotelleriesuisse.ch/Prestazioni e supporto/Classificazione](http://www.hotelleriesuisse.ch/Prestazioni_e_supporto/Classificazione).

Spiegazioni

Criteri minimi

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

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 ulteriori punti, ancora 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 pagina 26). 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 aziende alberghiere con la distinzione Superior raggiungono il punteggio minimo della categoria di stelle immediatamente superiore ma non hanno l'obbligo di soddisfare i rispettivi criteri minimi.

Nel caso delle aziende alberghiere Garni, il punteggio minimo si riduce di 20 punti rispetto a quello della rispettiva categoria a stelle (da 1 a 4 stelle e Swiss Lodge). Questa regola è dettata dal fatto che i criteri «Ristorazione» della categoria del caso non contano (criteri 202-208).

Conclusioni finali

Il presente catalogo di criteri è stato approvato in occasione dell'assemblea dei delegati di HotellerieSuisse tenutasi il 26.11.2020 ed entrerà in vigore in data 1.1.2021. Sono covigenti ulteriori regolamenti e disposizioni d'esecuzione approvati dall'assemblea dei delegati e dal comitato esecutivo che devono essere accettati.

Regolamenti covigenti

- Regolamento sulla Classificazione alberghiera svizzera e sull'utilizzo dei relativi marchi di garanzia (allegati inclusi)
- Regolamento per la procedura della Classificazione alberghiera svizzera (allegati inclusi)

Linee guida per la pubblicazione

Le linee guida per la pubblicazione disciplinano l'uso dei marchi figurativi della Classificazione alberghiera svizzera (visualizzazione del marchio di garanzia) nei vari canali di vendita.

Vedere [www.hotelleriesuisse.ch/Prestazioni e supporto/Classificazione](http://www.hotelleriesuisse.ch/Prestazioni_e_supporto/Classificazione).

Informazioni generali sull'albergo

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Pulizia/Igiene	1	Pulizia e igiene impeccabile sono presupposti essenziali per tutte le categorie ¹	-	M	M	M	M	M	M
	2	Tutti i dispositivi e le attrezzature sono funzionanti e in condizioni impeccabili e non presentano segni di obsolescenza	-	M	M	M	M	M	M
	3	L'impressione generale dell'albergo soddisfa esigenze _____	-	semplici ²	semplici ²	medie ³	elevate ⁴	alte ⁵	altissime ⁶
	4	Tutti i servizi devono essere forniti da personale competente e riconoscibile	-	M	M	M	M	M	M
Personale	5	Collaboratori bilingui	3						
	6	Parcheggio in albergo	3						
	7	Possibilità di parcheggio per autobus	3						
	8	Garage dell'albergo	5						
Parcheggio	9	Stazione di ricarica per veicoli elettrici	10						
	10	Stazione di ricarica riconoscibile per biciclette elettriche o altri mezzi di trasporto elettrici	3						
	11	Almeno metà delle camere con balcone o terrazzo	5						
	12	Ascensore ⁷	10					M	M
Altro	13	Accessibilità – Sedia a rotelle o assistenza	5						
	14	Accessibilità – Sedia a rotelle elettronica	10						
	15	Accessibilità – Non vedenti o ipovedenti	5						
	16	Accessibilità – Sordi o ipoudenti	5						

- 1 Durante crisi pandemiche possono valere obblighi particolari relativi alle misure igieniche e di pulizia. Il rispetto dei requisiti legali e/o delle prescrizioni nazionali previsti per tale ambito può implicare la sospensione fino a nuovo avviso dei criteri HSU.
- 2 In particolare, l'arredo e le dotazioni sono adeguati e curati.
- 3 In particolare, l'arredo e le dotazioni sono curati e armonizzati.
- 4 In particolare, l'arredo e le dotazioni corrispondono per forma e colore. L'impressione generale denota un comfort elevato.
- 5 In particolare, l'arredo e le dotazioni sono di alta qualità e assicurano un comfort di alto livello. L'aspetto generale è omogeneo per forme, colori e materiali.
- 6 In particolare, l'arredo e le dotazioni sono lussuosi e assicurano il massimo comfort. L'aspetto generale è omogeneo per forme, colori e materiali.
- 7 Per gli alberghi con più di 3 piani (incl. il piano terra).
- 8 In base alle normative nazionali.

Ricevimento e servizi

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zona reception	17	Area riconoscibile (attrezzata e contrassegnata) che assicuri la privacy degli ospiti	1	M	M	M	M	M	M
	18	Reception separata e riconoscibile che assicuri la privacy degli ospiti	3						
	19	Posti a sedere* nella zona reception	3				M		
	20	Hall* con posti a sedere e servizio bevande	5					M	M
	21	Zona reception* con posti a sedere e servizio bevande	10						
	22	Servizio di ricevimento, raggiungibile 24 ore su 24 per telefono o con altri mezzi di comunicazione digitale	1	M	M				
	23	Servizio di ricevimento presidiato 10 ore, raggiungibile 24 ore su 24 per telefono o con altri mezzi di comunicazione digitale	7				M		
	24	Servizio di ricevimento presidiato 16 ore, fisicamente raggiungibile 24 ore su 24 per telefono o con altri mezzi di comunicazione digitale	10					M	
	25	Servizio di ricevimento presidiato 24 ore, fisicamente raggiungibile 24 ore su 24 per telefono o con altri mezzi di comunicazione digitale	15						M
	26	Servizio/Sistema di self check-in	3						
	27	Servizio/Sistema di self check-out	3						
	28	Servizio «Valet parking»	10						M
	29	Portiere (personale dedicato)	15						
	30	Concierge/Guest relation manager (personale dedicato)	15						M
	31	Fattorini (personale dedicato)	15						
	32	Servizio bagagli su richiesta	5						M
	33	Servizio bagagli	10						
34	Servizio di deposito bagagli sicuro per gli ospiti	5						M	

9 I criteri 19-21 si differenziano per dimensioni e interpretazione percettiva (da piccoli a grandi, dai salottini alle grandi sale di rappresentanza).

Ricevimento e servizi

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Pulizia delle camere/Cambio della biancheria	35	Pulizia giornaliera delle camere ¹⁰	1		M	M	M	M	M
	36	Cambio giornaliero degli asciugamani su richiesta	1		M	M	M	M	M
	37	Cambio della biancheria da letto almeno una volta a settimana ¹⁰	1	M	M	M			
	38	Cambio della biancheria da letto almeno due volte a settimana ¹⁰	3				M	M	M
Servizio lavanderia e stiratura	39	Cambio giornaliero della biancheria da letto su richiesta	3					M	M
	40	Servizio stiratura (Riconsegna entro un'ora)	3						M
	41	Servizio lavanderia e stiratura (orario di riconsegna concordato, sacchetto portabiancheria disponibile)	1				M		
	42	Lavaggio a secco o servizio lavanderia e stiratura (ritiro prima delle ore 9,00, orario di consegna concordato, fine settimana escluso, sacchetto portabiancheria disponibile)	7					M	M
Modalità di pagamento	43	Senza contanti	1	M	M	M	M	M	M
Altro	44	Ombrello alla reception/in camera	3				M	M	M
	45	Offerta di media aggiornati (digitali o stampati) ¹¹	3						M
	46	Servizio sartoria	3						M
	47	Kit da cucito su richiesta	1			M	M		
	48	Kit da cucito in camera	3						M
	49	Macchina lucidascarpe in albergo	5					M ¹²	M
	50	Servizio lucidatura scarpe	5					M ¹²	M
	51	Utensili per la lucidatura scarpe su richiesta	1			M	M	M	M
52	Utensili per la lucidatura scarpe in camera	3						M	

10 Con possibilità di opt-out.

12 Può essere una macchina lucidascarpe in albergo (vedi n. 49) o un servizio lucidatura scarpe (vedi n. 50).

11 Giornali, smart TV, tablet, ecc.

Ricevimento e servizi

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Altro	53	Servizio navetta o limousine	5						M
	54	Offerta di prodotti per l'igiene personale su richiesta (ad es. spazzo-lino da denti, dentifricio, set da rasatura usa e getta, gel bagno/doccia)	1		M	M	M		M
	55	Benvenuto personalizzato per ogni ospite con fiori oppure omaggio in camera	5						M
	56	Accompagnamento degli ospiti in camera all'arrivo	5						
	57	Servizio di riassetto ¹³ serale per un ulteriore controllo della camera	7						M

¹³ Anche detto second service. Cambio degli asciugamani, event. rimozione del copripetto, svuotamento del cestino, ecc.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Informazioni generali	58	Dimensione delle camere (bagno incluso) $\geq 14 \text{ m}^2$ ¹⁴	10						
	59	Dimensione delle camere (bagno incluso) $\geq 18 \text{ m}^2$ ¹⁴	15						
	60	Dimensione delle camere (bagno incluso) $\geq 22 \text{ m}^2$ ¹⁴	20						
	61	Dimensione delle camere (bagno incluso) $\geq 30 \text{ m}^2$ ¹⁴	25						
	62	Numero di suite ¹⁵	3 per suite, max. 9						M (min. 2)
Qualità del sonno	63	Sistema letto con materasso moderno e in buone condizioni (almeno 13 cm di spessore) ¹⁶	1		M				
	64	Sistema letto composto di struttura elastica a molle e di materasso moderno in buone condizioni, con un'altezza complessiva di almeno 18 cm ^{16, 17}	5				M		
	65	Sistema letto composto di struttura elastica a molle e di materasso moderno in buone condizioni, con un'altezza complessiva di almeno 22 cm ^{16, 17}	7						
	66	Sistema letto con regolazione ergonomica su richiesta	3						
Larghezza letti ¹⁸	67.1	Letti singoli larghezza min. 0,80 m ¹⁹	1						
	67.2	Letti singoli larghezza min. 0,90 m ¹⁹	5						M
	67.3	Letti singoli larghezza min. 1,00 m ¹⁹	10						
	67.4	Letti singoli larghezza min. 1,20 m ¹⁹	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 2 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 L'altezza complessiva del sistema letto è data dall'altezza del materasso più quella del sistema elastico (rete a doghe).
17 La base del letto può essere costituita da una rete a doghe, un letto boxspring o qualsiasi altro sistema equivalente.
18 Il punteggio per la larghezza letto raddoppia se l'albergo ha solo camere singole o solo camere doppie.

19 L'ospite deve essere informato prima della prenotazione se la camera sia dotata di due letti singoli anziché di uno matrimoniale o se stia 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 essere informato espressamente prima della stipula del contratto.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Larghezza letti ¹⁸	68.1	Letti matrimoniali larghezza min. 1,40 m ¹⁹	1						
	68.2	Letti matrimoniali larghezza min. 1,60 m ¹⁹	5						
	68.3	Letti matrimoniali larghezza min. 1,80 m ¹⁹	10						M
	68.4	Letti matrimoniali larghezza min. 2,00 m ¹⁹	15						
Lunghezza letti	69.1	Lunghezza letti min. 1,90 m	1						
	69.2	Lunghezza letti min. 2,00 m	5						M
	69.3	Lunghezza letti min. 2,10 m	10						
	69.4	Lunghezza letti min. 2,20 m	15						
Dotazione camere	70	Lettino aggiuntivo su richiesta	1						
	71	Fodere igieniche per materassi/Encasing ²⁰	10						
	72	Acquisto di materassi nuovi al massimo 5 anni prima	10						
	73	Pulizia profonda annuale dei materassi ²¹	10						
	74	Biancheria da letto e inserti ipoallergenici su richiesta ²²	3						
	75	Piumini/coperte moderni e in buone condizioni	1	M					M
	76	Coperta aggiuntiva su richiesta	1						M
	77	Cuscini moderni e in buone condizioni	1	M					M
	78	Fodere igieniche per cuscini/Encasing	7						
	79	Pulizia profonda annuale dei cuscini e/o acquisto di nuovi cuscini	1						M
	80	Cuscini aggiuntivi su richiesta (non decorativo)	1						M

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

19 L'ospite deve essere informato prima della prenotazione se la camera sia dotata di due letti singoli anziché di uno matrimoniale o se stia per pre-

20 I coprimaterassi in mollettone/kalimuck non sono sufficienti. Occorre un rivestimento lavabile ad alte temperature o con procedimenti chimico-termici, traspirante, impermeabile ad acari e relativi escrementi, realizzato in cotone o materiali sintetici e aperto sul fondo.

21 Questo criterio si ritiene soddisfatto se non risulta umidità residua, né acari e se ne è soppressa la proliferazione.

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

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Dotazione camere	81	2 cuscini per ogni ospite (non decorativi)	5						M
	82	Selezione di diversi tipi di cuscino	5					M	M
	83	Possibilità di oscurare la camera (ad es. tende)	1	M			M		
	84	Possibilità di oscurare completamente la camera (ad es. serrande o tende oscuranti)	5						M
	85	Tende leggere o sistema oscurante equivalente	3						
	86	Scendiletto lavabile	3						
	87	Servizio di sveglia	1			M	M		M
	88	Armadio o nicchia guardaroba di capacità adeguata	1			M	M		M
	89	Ripiani per biancheria	1			M	M		M
	90	Numero adeguato di grucce dello stesso genere ²³	1			M	M		
	91	Numero adeguato di grucce di vario genere	3						M
	92	Gancio appendiabiti a parte	1	M		M	M		M
	93	1 posto a sedere	1	M		M			
	94	1 posto a sedere a persona	3					M	M
	95	1 posto a sedere comodo (poltrona imbottita/divano) con tavolino/piano di appoggio	7						M
	96	1 posto a sedere comodo aggiuntivo (poltrona imbottita/divano a due posti) nelle camere doppie o nelle suite	7						M
	97	Tavolo, scrivania o postazione di lavoro simile	1	M		M			
	98	Tavolo, scrivania o postazione di lavoro equivalente con una superficie di lavoro sgombera di almeno 0,4 m ² , presa di corrente accessibile e illuminazione adeguata ²⁴	5						M
	99	Tavolo, scrivania o postazione di lavoro equivalente con una superficie di lavoro sgombera di almeno 0,6 m ² , presa di corrente accessibile e illuminazione adeguata ²⁴	7						

²³ Le semplici grucce in filo di ferro non soddisfano questo criterio. ²⁴ Alle prese di corrente non devono essere allacciati altri apparecchi fissi.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Dotazione camere	100	Comodino/ripiano vicino al letto	1						
	101	Presa elettrica accessibile nella camera ²⁴	1	M	M			M	M
	102	Ulteriore presa elettrica accessibile vicino al tavolo ²⁴	3						
	103	Ulteriore presa elettrica accessibile vicino al letto ²⁴	3					M	M
	104	Interruttore centralizzato per l'illuminazione della camera	3						
	105	Interruttore vicino al letto per l'illuminazione della camera	3						
	106	Luce notturna	1						
	107	Illuminazione adeguata della camera	1	M		M		M	M
	108	Luce di lettura vicino al letto	3			M		M	M
	109	Specchio lungo	1						
	110	Spazio adeguato oppure supporto per bagagli/valigie	5						
Sicurezza	111	Cestino per la carta	1	M				M	M
	112	Servizi di custodia (ad es. alla reception)	1			M			
	113	Cassaforte centrale (ad es. alla reception)	3					M ²⁵	M
	114	Cassaforte in camera	5						M
	115	Cassaforte in camera con presa elettrica integrata	7						
Insonorizzazione/ Climatizzazione	116	Insonorizzazione adeguata delle finestre	7						
	117	Porte fonoassorbenti o porte doppie	10						
	118	Camere con climatizzazione a regolazione centralizzata	7						
	119	Camere con climatizzazione a regolazione individuale	10						
	120	Climatizzazione degli spazi comuni (ristorante, hall, ingresso, sala per la prima colazione)	10						
	121	Atmosfera armoniosa degli spazi comuni per gli ospiti (luci, odori, musica, colori, ecc.)	1						

²⁴ Alle prese di corrente non devono essere allacciati altri apparecchi fissi.

²⁵ Oppure una cassaforte in camera (vedi n. 114).

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Elettronica d'intrattenimento	122	Intrattenimento audio/multimedia ²⁶	5				M	M	M
	123	Dispositivi elettronici fissi in bagno	3						
	124	Servizi TV con schermo di dimensioni adeguate per la camera con telecomando con funzione telecomando	1		M		M	M	M
	125	Servizi TV supplementari nelle suite, con schermo di dimensioni adeguate per la camera	3						
	126	Disponibilità di canali televisivi internazionali	5					M	M
	127	Adattatore internazionale per prese di corrente su richiesta	3					M	M
	128	Caricatori/Adattatori (per vari dispositivi elettronici) su richiesta	1				M	M	M
	129	Su richiesta, apparecchio per la comunicazione interna ed esterna (verbale) con istruzioni per l'uso (su carta o in formato digitale) ²⁷	5				M	M	M
	130	Apparecchio per la comunicazione interna ed esterna (verbale) in camera con istruzioni per l'uso in due lingue (su carta o in formato digitale)	10						M
	131	Accesso a Internet tramite WLAN nell'area comune e nelle camere	1		M		M	M	M
132	Connessione Internet sicura (LAN, VPN o simili)	5							
133	Possibilità di stampa sicura e riservata su richiesta	1					M	M	
134	Dispositivo con collegamento a Internet in camera su richiesta	1						M	
Altro	135	Guida ai servizi (su carta o in formato digitale) ²⁸	1	M	M				
	136	Guida ai servizi in due lingue (su carta o in formato digitale)	5				M	M	M
	137	Materiale informativo sulla regione (su carta o in formato digitale)	1		M		M	M	M
	138	Occorrente per scrivere e blocco per gli appunti	1					M	M
	139	Cartella portacorrispondenza	1						
	140	Stirapantaloni	3						

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

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

28 La guida ai servizi deve contemplare almeno l'orario della prima colazione, quello del check-out e gli orari di apertura dei servizi dell'albergo.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
Altro	141	Ferro e asse da stiro su richiesta o stanza adibita alla stiratura	1							
	142	Ferro e asse da stiro in camera	3							
	143	Calzascarpe in camera	1					M	M	
	144	Spioncino	3							
	145	Porta della camera con dispositivo di chiusura aggiuntivo	1							
	Informazioni generali sugli impianti sanitari	146	Bagno/Servizi igienici $\geq 5 \text{ qm}^{29}$	10						
		147	Bagno/Servizi igienici $\geq 7,5 \text{ qm}^{29}$	15						
	148	100% delle camere con doccia/WC oppure vasca da bagno/WC	1			M ³⁰	M	M	M	
	149	100% delle camere con doccia/WC oppure vasca da bagno/WC, di cui il 50% con vasca e doccia separate	10							
	150	30% delle camere con WC separato	5							
	151	Doccia con tenda o altro elemento di separazione equivalente	1	M		M	M	M	M	
	152	Box doccia	5							
	153	Lavabo	1	M		M	M	M	M	
	154	Lavabo doppio nelle camere doppie e nelle suite	5							
	155	Tappetino da bagno lavabile	1					M	M	
	156	Illuminazione adeguata vicino al lavabo	1	M		M	M	M	M	
157	Dispositivo antiscivolo fisso o rimovibile nella doccia e nella vasca da bagno	1								
158	Maniglie di sicurezza	3								
159	Specchio	1	M		M	M	M	M		
160	Presse elettriche accessibili vicino allo specchio	1	M		M	M	M	M		

29 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,

30 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 di uno scostamento del 15% non è applicabile ai nuovi edifici previsti dopo il 1.1.2020.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Informazioni generali sugli impianti sanitari	161	Specchio per la cosmesi	1						
	162	Specchio mobile per la cosmesi	3					M	M
	163	Specchio per la cosmesi illuminato	1						
	164	Portasciugamano o ganci per asciugamano	1		M	M	M		
	165	Dispositivo di riscaldamento in bagno (ad es. scaldia-asciugamani)	5						
	166	Mensola	1		M	M			
	167	Mensola ampia	3					M	M
	168	Bicchieri portaspazzolino	1				M	M	M
	169	Sapone o detergente per il corpo sul lavabo	1		M	M	M		
	170	Bagnoschiuma o gel doccia nella doccia/sul bordo della vasca	1			M	M		
	171	Shampoo ³¹	1			M	M		
	172	Prodotti cosmetici aggiuntivi (ad es. essenza per il bagno, cuffietta per la doccia, lima per le unghie, cotton fioc, dischetti di cotone, lozione corpo)	1 per articolo, max. 3						M
	173	Fazzoletti di carta per il viso	3					M	M
	174	Rotolo di carta igienica di riserva	1		M	M	M		
	175	1 asciugamano per persona	1			M	M		
	176	1 telo da bagno per persona	1		M	M	M		
	177	Accappatoio su richiesta	3					M	
	178	Accappatoio	5						M
179	Ciabatte su richiesta	1						M	
180	Ciabatte	3							M

³¹ Questo criterio si ritiene soddisfatto se il bagnoschiuma o il gel doccia sono esplicitamente indicati anche come shampoo.

Camere

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Informazioni generali sugli impianti sanitari	181	Asciugacapelli su richiesta	1						
	182	Asciugacapelli	3				M	M	M
	183	Sgabello in bagno su richiesta	3						M
	184	Bilancia pesapersone	1						
	185	Cestino per rifiuti	1		M	M			M

Ristorazione

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
Bevande	186	Offerta di bevande in albergo	1	M	M			M	M	
	187	Offerta di bevande in camera	3					M	M	
	188	Frigorifero in camera ³²	3							
	189	Minibar (con bibite e snack)	5					M ³³	M	
	190	Distributori di bevande	3							
	191	Servizio bevande in camera 16 ore	10							
	192	Servizio bevande in camera 24 ore	15						M	
	193	Bollitore per caffè/tè con accessori in camera	3							
	194	Macchina da caffè con accessori in camera	5							
	195	Bar o lounge con servizio ³⁵ (aperti almeno 5 giorni alla settimana)	7						M	
	196	Bar o lounge con servizio ³⁵ (aperti 7 giorni alla settimana)	10							
	Colazione	197	Sala per la prima colazione	1	M	M			M	M
		198	Offerta ampliata per la prima colazione ³⁶	1	M					
		199	Prima colazione a buffet o menu colazione equivalente ³⁷	5						
200		Colazione a buffet con servizio oppure menu colazione equivalente	10						M	
201		Menu colazione con servizio in camera	5						M	

32 Oppure minibar (vedi n. 189).

33 Anche i distributori di bevande (vedi n. 190) e il servizio bevande in camera 16 ore (vedi n. 191) soddisfano questo criterio.

34 Anche i minibar (vedi n. 189) e i distributori di bevande (vedi n. 190) soddisfano questo criterio.

35 Deve esserci una carta delle bevande (su carta o in formato digitale).

36 Una colazione ampliata prevede almeno una bevanda calda (ad es. caffè o tè), un succo di frutta, una macedonia/della frutta oppure Vari tipi di pane/panini, burro, marmellata, affettati e formaggio.

37 Offerta self-service con una varietà di prodotti superiore a quella della colazione ampliata, con l'aggiunta di un uovo o di un piatto a base di uova e cereali.

Ristorazione

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Cibi	202	Prodotti per allergici (senza glutine, senza lattosio, ecc.)	3						
	203	Piatti regionali ³⁸	5						
	204	Offerta gastronomica con servizio in camera 16 ore	10					M	
	205	Offerta gastronomica con servizio in camera 24 ore	15						M
	206	Ristorante ³⁹	5 per rist., max. 10	M		M			
	207	Ristorante ³⁹ aperto 5 giorni a settimana	7 per rist., max. 14					M	
	208	Ristorante ³⁹ aperto 7 giorni a settimana	10 per rist., max. 20						M

38 L'offerta gastronomica prevede in buona parte specialità regionali/nazionali. La maggior parte dei prodotti utilizzati proviene dalla regione.

39 Ognuno con concept differente.

Strutture per eventi (MICE)

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Possibilità di banchetti	209	Possibilità di allestire banchetti per almeno 50 persone ⁴⁰	1						
	210	Possibilità di allestire banchetti per almeno 100 persone ⁴⁰	3						
	211	Possibilità di allestire banchetti per almeno 250 persone ⁴⁰	5						
Sale conferenze	212	Co-working space/sale per lavori di gruppi riconoscibili	10						
	213	Una o più sale conferenze di almeno 100 m ² , altezza minima del soffitto di 2,75 m ⁴¹	10						
	214	Servizio conferenze ⁴² (ufficio e personale dedicati)	5						
	215	Luce naturale nella sala conferenze e possibilità di oscurare il locale ^{42, 43}	1						
	216	Servizio segreteria (ufficio separato e personale disponibile)	5						
	217	Climatizzazione a regolazione individuale nelle sale conferenze ⁴²	3						

40 Non va considerata la superficie del ristorante.

42 Accettato solo se risulta soddisfatto il criterio 213.

41 Deve essere predisposta la seguente attrezzatura: illuminazione adeguata (luce artificiale da 200 lux),

Wi-Fi, proiettore, schermo per proiettore adeguato all'altezza del soffitto e alle dimensioni del locale, un attaccapanni o un armadietto nella sala conferenze, un numero sufficiente di prese elettriche.

43 Criterio minimo per ogni sala conferenze.

Tempo libero

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sport	218	Impianti per attività ricreative outdoor e indoor in albergo ⁴⁴ (ad es. giardino privato, campo da tennis, spiaggia, campo da golf o accesso al mare)	3 per impianto, max. 9						
	219	Noleggio di attrezzature sportive (ad es. sci, barche, biciclette)	3						
	220	Palestra ⁴⁵ con almeno 4 macchine diverse (ad es. ergometro, manubri, macchina per sollevamento pesi, tapis roulant, vogatore, stepper)	5						
	221	Massaggi ⁴⁷ (ad es. massaggio corpo completo, linfodrenaggio, Shiatsu, riflessologia plantare)	3 per cabina, max. 9						
Wellness/Beauty ⁴⁶	222	Sala relax separata ⁴⁸	3						
	223	Vasca idromassaggio o equivalente	3						
	224	Sauna (con almeno 6 posti)	3 per tipo di sauna ⁴⁹ , max. 9						
	225	Offerta wellness ⁴⁷ con almeno 4 diversi tipi di trattamento (ad es. viso, manicure, pedicure, peeling e massaggio rilassante anti-stress)	5						
	226	Spa ⁴⁷ con almeno 4 diversi tipi di trattamento (ad es. bagni in vasca, percorso Kneipp, idroterapia, Moor, hammam e bagno turco)	10						
	227	Cabina spa privata	5						
	228	Piscina (esterna) ⁵⁰ /o piscina naturale ⁵¹	10						
	229	Piscina (interna) ⁵²	10						

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

45 La palestra ha una dimensione minima di 20 m².

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

47 La/e cabina/e per i trattamenti ha/hanno una dimensione minima di 10 m².

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

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

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

51 Una piscina naturale è uno specchio d'acqua artificiale, realizzato senza l'aggiunta di prodotti chimici, per nuotare o fare il bagno.

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

Tempo libero

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Bambini	230	Servizio di assistenza interna (per bambini fino a 3 anni) per almeno 3 ore nei giorni feriali, garantito da personale qualificato	10						
	231	Servizio di assistenza interna (per bambini a partire dai 3 anni) per almeno 3 ore nei giorni feriali, garantito da personale qualificato	10						
	232	Area bambini (ad es. stanza dei giochi/area attrezzata per il gioco)	3						
	233	Attrezzatura per neonati su richiesta (ad es. seggiolone, scaldavivande, fasciatoio, interfono per bambini)	3						
Altro	234	Impianti sanitari centrali per gli ospiti dell'albergo	3						
	235	Biblioteca	3						
	236	Programmi di animazione	5						

Gestione della qualità e attività online

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Gestione della qualità	237	Gestione sistematica dei reclami degli ospiti ⁵³	1				M	M	M
	238	Analisi sistematica delle recensioni degli ospiti ⁵⁴	3					M	M
	239	Mystery Guesting ⁵⁵	5						
	240	Sistema di gestione della qualità secondo EHQ ⁵⁶ o equivalente	15						
	240.1	L'albergo raggiunge un rating di 92 punti su 100 ⁵⁷	1						
	240.2	L'albergo raggiunge un rating di 94 punti su 100 ⁵⁷	3						
	240.3	L'albergo raggiunge un rating di 96 punti su 100 ⁵⁷	5						
Attività online	241	Sito web dell'albergo ⁵⁸ con informazioni aggiornate e immagini realistiche dell'azienda nonché con rappresentazione grafica/descrizione del tragitto	1	M	M				
	242	Sito web in due lingue ⁵⁸ con informazioni aggiornate (dimensioni dei letti incluse) e immagini realistiche della posizione dell'albergo	5						
	243	Sito web con possibilità di prenotazione diretta	5						
	244	Sito web con possibilità di recensione da parte degli ospiti	3						
	245	Versione mobile del sito web o applicazione mobile	5						
	246	Invito agli ospiti in arrivo / in partenza a scrivere una recensione sulle prestazioni dell'albergo su un portale o sul sito dell'azienda	5						

53 Una gestione sistematica dei reclami prevede un rilevamento strutturato, la valutazione e risposte adeguate.

54 Raccolta e valutazione attiva e sistematica delle opinioni dei clienti sulla qualità dei servizi forniti dall'albergo (ad es. mediante questionari), analisi dei punti deboli e attuazione di proposte di miglioramento.

55 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.

56 Lo European Hospitality Quality (EHQ) è un modello per la qualità dell'ospitalità lanciato da HOTREC, l'organizzazione mantello europea del ramo alberghiero (cfr. www.hotrec.eu). EHQ serve da modello di riferimento per le iniziative di qualità nazionali e regionali. L'iniziativa «ServiceQualität Deutschland» (v. www.servicequalitaet-deutschland.de), ad esempio, è interamente accreditata. Catene

e/o cooperative alberghiere possono richiedere l'accreditamento presso HOTREC, richiedere il riconoscimento o implementare un sistema riconosciuto da HS.

57 La scadenza è la data di revisione. Vale il valore medio degli ultimi 12 mesi. La misurazione viene effettuata tramite il sistema TrustYou e viene eseguita sulla scala 100 (www.trustyou.com). I valori

riportati esternamente possono differire dai valori interni: la classificazione si basa sulle informazioni interne, che tengono conto anche dei valori di TripAdvisor.

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

Gestione della qualità e attività online

Area	N.	Criterio	Punti	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Attività online	247	Ecolabel/Certificato di sostenibilità ⁵⁹	20						
	247.1	Attività sostenibile ⁶⁰	1						
	247.2	Attività sostenibile ⁶⁰	3						
	247.3	Attività sostenibile ⁶⁰	5						

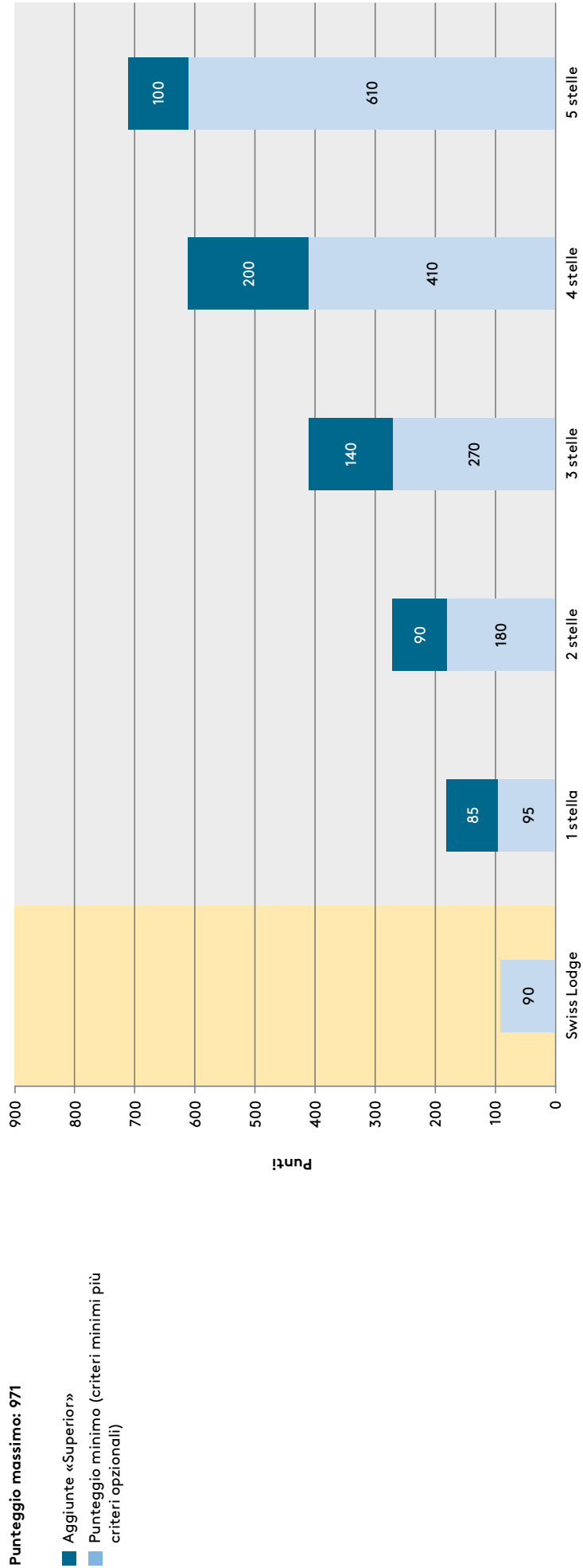
⁵⁹ Label/certificati riconosciuti per le categorie di specializzazione «Green Living» e «Sustainable Living».

⁶⁰ Attività testata e riconosciuta da HotelierieSuisse, che può essere verificata.

Scala di valutazione

Informazioni sul sistema di punti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Numero minimo di punti richiesti per la categoria rispettiva (Superior)	95 (180)	180 (270)	270 (410)	410 (610)	610 (710)
Garni: Numero minimo di punti richiesti per la categoria rispettiva (Superior)	75 (160)	160 (250)	250 (390)	390 (590)	- (-)
Numero di punti ottenuti se tutti i criteri minimi della categoria rispettiva sono soddisfatti (Superior)	46 (46)	62 (62)	142 (142)	254 (254)	404 (404)
Criteri opzionali: Numero di punti richiesti per la categoria rispettiva (Superior)	49 (134)	118 (208)	128 (268)	156 (356)	213 (313)
	Swiss Lodge				
	90 (-)				
	70 (-)				
	29 (-)				
	61 (-)				

Punteggio massimo: 971



«Garni» in tutte le categorie di base il punteggio minimo si riduce per tanto di

	-20	-20	-20	-20	-20
Numero di criteri minimi	29	46	76	95	114

