

# Hotel

## Kriterienkatalog 2025-2030



### **3 Einleitung**

### **4 Basiskategorien**

### **5 System**

### **6 Erläuterungen**

### **7 Kriterien**

Allgemeine Hotelinformationen

Rezeption und Services

Zimmer

Gastronomie

Veranstaltungsbereich (MICE)

Freizeit

Qualitäts- und Online-Aktivitäten

Nachhaltigkeitsmanagement

### **20 Bewertungsskala**

# Einleitung

## Die Schweizer Hotelklassifikation von HotellerieSuisse

HotellerieSuisse führte bereits im Jahr 1979 das Klassifikationssystem für Hotelbetriebe in der Schweiz ein. Seither wird dieses Klassifikationssystem regelmässig den sich veränderten Gästebedürfnissen angepasst und kontinuierlich weiterentwickelt. Die Kriterien des hier vorliegenden Kataloges wurden im Zeitraum 2023-2024 revidiert und gelten für die Jahre 2025-2030.

Seit 2019 lassen sich auch [«Serviced Apartments»](#) in Sternekategorien klassieren. Die Anforderungen richten sich nach dem separaten Kriterienkatalog. Zudem wird im 2025 eine Klassifikation für den Beherbergungstyp «Hostel» eingeführt. Die spezifischen Anforderungen sind im separaten Kriterienkatalog festgehalten. Damit gewährt die Schweizer Hotelklassifikation dem Kunden grösstmögliche Transparenz und Vergleichbarkeit.

Als ergänzendes Instrument für eine zielgerichtete Marktpositionierung werden diverse Spezialisierungskategorien angeboten. Die Anforderungen für diese Spezialisierungskategorien sind auf das entsprechende Gästesegment abgestimmt und unterstützen den Beherbergungsbetrieb bei der Vermarktung (Anforderungen sind den [separaten Kriterienkatalogen](#) zu entnehmen).

## Hotelstars Union

Unter der Schirmherrschaft von HOTREC – der Dachorganisation der nationalen Verbände der Hotels, Restaurants und Cafés in Europa – gründete HotellerieSuisse im Jahr 2009 zusammen mit den Hotelverbänden aus Deutschland, den Niederlanden, Österreich, Schweden, Tschechien und Ungarn die Hotelstars Union.

Das Ziel der Hotelstars Union ist die Transparenz für den Gast durch die Anwendung eines gemeinsamen harmonisierten Klassifikationssystems. Der harmonisierte Kriterienkatalog wird heute in über 20 Ländern angewendet (weitere Informationen: [hotelstars.eu](http://hotelstars.eu)).

# Basiskategorien

Der vorliegende Kriterienkatalog listet sämtliche Kriterien für die Klassifikation eines Hotels auf.

Ein Hotel kann sich von 1-Stern bis 5-Sterne klassieren lassen.

Zusätzlich werden die Klassenbesten jeder Sternekategorie mit dem Zusatz Superior ausgezeichnet.

Mit Hotel Garni werden Betriebe bezeichnet, die über kein Restaurant verfügen. Diese Differenzierung (Garni) ist bei den Basiskategorien 1-Stern bis 4-Sterne anwendbar.

Basiskategorie	Superior
★	★ <sup>👑</sup>
★★	★★ <sup>👑</sup>
★★★	★★★ <sup>👑</sup>
★★★★	★★★★ <sup>👑</sup>
★★★★★	★★★★★ <sup>👑</sup>

Definition pro Kategorie: Die einzelnen Basiskategorien sowie die zusätzliche Differenzierung «Superior» orientieren sich, bezogen auf den Gesamteindruck (Kriterium Nr. 3), an den folgenden Definitionen:

#### 1-Stern Hotel

Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht einfachen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind gepflegt und funktional.

#### 2-Sterne Hotel

Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht mittleren Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind gepflegt, aufeinander abgestimmt und funktional.

#### 3-Sterne Hotel

Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht gehobenen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt und bieten einen gehobenen Komfort.

#### 4-Sterne Hotel

Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht hohen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort.

#### 5-Sterne Hotel

Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht den höchsten Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt, luxuriös und bieten höchsten Komfort.

#### Superior Hotel

Diese Betriebe weisen ein besonders hohes Mass an Dienstleistungen sowie einen überdurchschnittlichen Unterhalt des Betriebes auf und übertreffen den in ihrer Kategorie erwarteten Gesamteindruck.

# System

Die Schweizer Hotelklassifikation bewertet das Hotel in den folgenden drei Bereichen:

1. Sicherheit (separater Katalog)
2. Zustand (separater Katalog/Checkliste)
3. Kriterien/Normen (vorliegender Katalog)

Damit ein Betrieb klassiert werden kann, müssen sämtliche Mindestanforderungen der entsprechenden Kategorie in diesen drei Bereichen erfüllt werden.

## **Gültigkeit Klassifikation**

Die Klassifikation gilt für jeweils drei Jahre.

Bei allfällig durchgeführter Revision der Kriterien bleibt der Betrieb bis längstens nach Ablauf der Gültigkeitsfrist nach früher gültigen Kriterien klassiert. Somit bleibt der Betrieb bis zum Abschluss eines nach neuem Reglement durchgeführten Klassifikationsverfahrens berechtigt, die bis dahin gültige Garantiemarke zu verwenden.

## **Begleitung durch den Fachbereich**

Eine Test-Klassifikation (Selbsteinschätzung) kann von Interessenten online durchgeführt werden. Fragen zur Normeninterpretation und zu weiteren Angeboten sind an den Fachbereich zu richten: [klassifikation@hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch).

Das Angebot rund um die Schweizer Hotelklassifikation umfasst zusätzliche Dienstleistungen:

- Beratungsdienstleistungen (Planungssicherheit zur Erreichung der angestrebten Sterne- oder Spezialisierungskategorie bzw. zum Erkennen von Chancen und Lücken)
- Mystery Check (Überprüfung der Service-/Produktequalität ausserhalb des ordentlichen Klassifikationsaudits)

Diese Dienstleistungen werden von den Experten der Schweizer Hotelklassifikation ausgeführt. Mehr Informationen dazu auf [hotelleriesuisse.ch/leistungen-und-support/klassifikation](https://hotelleriesuisse.ch/leistungen-und-support/klassifikation).

# Erläuterungen

## Mindestkriterien

Ein «M» in einer Spalte bedeutet, dass dieses Kriterium als Mindestvoraussetzung in der entsprechenden Kategorie erfüllt sein muss.

## Optionale Kriterien

Sofern ein Kriterium keine Mindestanforderung für das Erlangen der entsprechenden Kategorie darstellt, können durch die freiwillige Erfüllung dieses Kriteriums zusätzliche oder noch fehlende Punkte gesammelt werden.

## Punkteberechnung (Mindestkriterien und optionale Kriterien)

Für jedes erreichte Kriterium wird die entsprechende Punktezahl angerechnet. Bei Kriterien, welche durch einen schwarzen Balken miteinander verbunden sind, kann jeweils nur eine Option gewählt werden (keine Kumulation der Punkte möglich).

## Mindestpunktzahl

Zusätzlich zu den Mindestkriterien muss in jeder Kategorie eine Mindestpunktzahl erreicht werden (siehe Bewertungsskala, Seite 20). Diese wird neben den durch die Mindestkriterien gesammelten Punkte zusätzlich über die Erfüllung von optionalen Kriterien erreicht. In der Wahl der optionalen Kriterien ist der Betrieb frei.

Die Beherbergungsbetriebe, welche die Kennzeichnung Superior aufweisen, erreichen die Mindestpunktzahl der nächsthöheren Sternekategorie, müssen jedoch deren Mindestkriterien nicht erfüllen.

Die Beherbergungsbetriebe, welche die Kennzeichnung Garni aufweisen, erreichen in den dafür zulässigen Sternekategorien (1- bis 4-Sterne) eine um 20 Punkte reduzierte Mindestpunktzahl. Dies deshalb, da die Kriterien im Bereich «Speisen» in den zulässigen Sternekategorien entfallen (Kriterien 200 bis 203).

## Bemerkungen

Der vorliegende Kriterienkatalog wurde anlässlich der Delegiertenversammlung HotellerieSuisse im November 2024 genehmigt und gilt per 01.01.2025. Die von der Delegiertenversammlung und der Verbandsleitung von HotellerieSuisse zusätzlich genehmigten Reglemente samt Ausführungsbestimmungen sind anzuerkennen.

## Mitgeltende Reglemente

- Klassifikations- und Markenreglement (inkl. Anhänge)
- Klassifikationsverfahrensreglement

## Publikationsrichtlinie

Die Publikationsrichtlinie regelt die ordentliche Verwendung der Bildmarken in den diversen Vermarktungskanälen.

## Allgemeine Hotelinformationen

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sauberkeit/Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisches Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie	-	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sowie die gesamte interne und externe Hotelinfrastruktur ist voll funktionstüchtig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/Investitionsstau	-	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt ..... Ansprüchen	-	einfachen <sup>1</sup>	mittleren <sup>2</sup>	gehobenen <sup>3</sup>	hohen <sup>4</sup>	höchsten <sup>5</sup>
	4	Ambiente – überdurchschnittliche, harmonische/ angenehme Atmosphäre in den öffentlichen Bereichen (Licht, Geruch, Musik, Farbe, Materialisierung, usw.)	3					
Personal	5	Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitenden erbracht	-	M	M	M	M	M
	6	Mitarbeitende mit Gästekontakt sind zweisprachig	3			M	M	M
	7	Der Gast kann die von den Mitarbeitenden gesprochenen Sprachen einfach und schnell identifizieren (über Indikatoren wie z.B. Flaggenstecker)	3					
Park-/Lademöglichkeiten	8	Parkplatz direkt beim Hotel	3					
	9	Haltezone für Busse direkt vor dem Hotel	3					
	10	Hotelgarage	5					
	11	Ladestation für Elektroautos	10					
	12	Eigene Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport	3					
	13	Gesicherte Fahrradabstellmöglichkeiten	3					
Sonstiges	14	Mind. 50% der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse	5					
	15	Gästelift <sup>6</sup>	10				M	M
Barrierefreiheit	16	Barrierefreiheit – Rollstuhl oder Gehhilfe	5					
	17	Barrierefreiheit – Elektrischer Rollstuhl	10					
	18	Barrierefreiheit – Sehbehinderte und blinde Gäste	5					
	19	Barrierefreiheit – Gehörlose und schwerhörige Gäste	5					

1 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht einfachen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind gepflegt und funktional.

2 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht mittleren Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind gepflegt, aufeinander abgestimmt und funktional.

3 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht gehobenen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt und bieten einen gehobenen Komfort.

4 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht hohen Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort.

5 Der Gesamteindruck des Hotels in Bezug auf die Materialien entspricht den höchsten Ansprüchen. Einrichtung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt, luxuriös und bieten höchsten Komfort.

6 Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).

## Rezeption und Services

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Empfangsbereich	20	Ausgewiesener (gestalteter und gekennzeichneter) Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	1	M	M	M	M	M
	21	Separater und ausgewiesener Empfangsbereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	3					
	22	Sitzgruppe <sup>7</sup> im Empfangsbereich	5			M		
	23	Lobby <sup>7</sup> mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	7				M	M
	24	Empfangshalle <sup>7</sup> mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	10					
	25	24 Stunden Erreichbarkeit, digital oder per Telefon	1	M	M	M	M	M
	26	8 Stunden <sup>8</sup> physische Verfügbarkeit <sup>9</sup> im Hotel ODER 24 Stunden Self-Check-in/-out	5	M	M			
	27	10 Stunden <sup>8</sup> physische Verfügbarkeit <sup>9</sup> im Hotel ODER 8 Stunden <sup>8</sup> physische Verfügbarkeit <sup>9</sup> im Hotel, zusätzlich 24 Stunden Self-Check-in/-out	10			M		
	28	14 Stunden besetzter Empfangsdienst <sup>10</sup>	15				M	
	29	24 Stunden besetzter Empfangsdienst <sup>10</sup>	20					M
	30	Self-Check-in Einrichtung / Service	1					
	31	Self-Check-out Einrichtung / Service	1					
	32	Valet Parking Service	10					M
	33	Portier (separates Personal)	15					
	34	Concierge / Guest relation manager (separates Personal)	15					M
	35	Hotelpage (separates Personal)	15					
	36	Gepäckservice auf Wunsch	5			M	M	
	37	Gepäckservice	10					M
	38	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste	5			M	M	M
	39	Sekretariatsservice (vorübergehendes Büro mit PC, Drucker und Kopierer und verfügbarem Personal)	5					
Zimmerreinigung / Wäschewechsel	40	Tägliche Zimmerreinigung <sup>11</sup>	1	M	M	M	M	M
	41	Handtuchwechsel auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	42	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche <sup>11</sup>	1	M	M	M	M	M
	43	Zusätzlicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	3				M	M

7 Die Kriterien 22 bis 24 unterscheiden sich in Grösse und Empfindungsauslegung (von klein bis gross, von der Sitzecke bis zum repräsentativen Saal).

8 Die Kernöffnungszeiten müssen abgedeckt und auf der Website / Buchungsbestätigung angegeben sein.

9 Verantwortliche Person ist im Haus in kurzer Gehdistanz verfügbar.

10 Verantwortliche Person ist im Empfangsbereich anwesend.

11 Mit einer Abmeldemöglichkeit (Opting-out) seitens des Gastes.

## Rezeption und Services

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Wäsche-/Bügelservice	44	Bügelservice (Rückgabe innerhalb 1 Stunde)	3					M
	45	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)	1			M	M	M
	46	Chemische Reinigung/Trockenreinigung der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe nach Vereinbarung, Wochenenden ausgenommen, Wäschebeutel vorhanden)	5					
	47	Öffentlich zugängliche Waschmaschine zur Selbstnutzung	3					
Zahlungsart	48	Bargeldlose Zahlung	1	M	M	M	M	M
Sonstiges	49	Regenschirm (am Empfang oder auf dem Zimmer)	3			M	M	M
	50	Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital) <sup>12</sup>	3					M
	51	Nähzeug auf Wunsch	1		M	M	M	M
	52	Nähservice	3					M
	53	Schuhputzmaschine im Hotel oder Schuhputzset auf Wunsch	3				M	M
	54	Schuhputzservice	5					M
	55	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	5					M
	56	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (zumindest Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer)	1	M	M	M	M	M
	57	Personalisierte Begrüßung bei der Ankunft für jeden Gast (z.B. Karte mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer)	5					M
	58	Begleitung der Gäste bei Ankunft (auf ihr Zimmer)	5					
	59	Turndown-Service <sup>13</sup> am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	7					M

<sup>12</sup> Zeitungen, Smart TV, Tablets etc.

<sup>13</sup> Auch second service genannt. Handtuchaus-tausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.

## Zimmer

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Allgemeine Information	60	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) $\geq 14 \text{ m}^2$ <sup>14</sup>	10					
	61	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) $\geq 18 \text{ m}^2$ <sup>14</sup>	15					
	62	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) $\geq 22 \text{ m}^2$ <sup>14</sup>	25					
	63	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) $\geq 30 \text{ m}^2$ <sup>14</sup>	30					
	64	Anzahl Suiten <sup>15</sup>	Je 3, max. 9					M (mind. 2)
Schlafkomfort	65	Bett mit gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke	1	M	M			
	66	Flexibles Bettsystem mit gepflegter Matratze und einer Gesamthöhe von mind. 18 cm	5			M	M	M
	67	Flexibles Bettsystem mit gepflegter Matratze und einer Gesamthöhe von mind. 22 cm	7					
	68	Flexibles Bettsystem mit gepflegter Matratze und einer Gesamthöhe von mind. 25 cm	10					
Matratzenbreite <sup>16</sup>	69.1	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 0,80 m <sup>17</sup>	1					
	69.2	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 0,90 m <sup>17</sup>	5					M
	69.3	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,00 m <sup>17</sup>	10					
	69.4	Einzelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,20 m <sup>17</sup>	15					
	70.1	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,40 m <sup>17</sup>	1					
	70.2	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,60 m <sup>17</sup>	5					
	70.3	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 1,80 m <sup>17</sup>	10					M
	70.4	Doppelbetten mit einer Matratzenbreite von mind. 2,00 m <sup>17</sup>	15					
Matratzenlänge	71.1	Matratzenlänge mind. 1,90 m	1					
	71.2	Matratzenlänge mind. 2,00 m	5					M
	71.3	Matratzenlänge mind. 2,10 m	10					
	71.4	Matratzenlänge mind. 2,20 m	15					

14 Sind bis zu 15% der Zimmer unterhalb dieser Grösse, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

15 Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht in einer Tür bestehen; ein Durchbruch zwischen zwei Zimmern reicht ebenfalls aus. Eine Ferienwohnung in einer Dependance ist grundsätzlich keine Suite. Damit die Gäste in

einer Suite in den vollen Genuss der Serviceleistungen des Betriebes gelangen können, müssen die Suiten im Hotel selbst untergebracht sein.

16 Wenn ein Hotel nur Einzel- oder nur Doppelzimmer hat, verdoppelt sich die Punkteanzahl für die Bettenbreite.

17 Der Gast muss vor der Buchung informiert werden, ob es zwei Einzelbetten im Zimmer anstelle eines Doppelbettes gibt oder ob ein Einzelbett als Doppelbett gebucht wird. Verfügt das Hotel über eine begrenzte Anzahl von Betten (max. 15%), die unter dieser Grösse liegen, muss der Gast vor Vertragsabschluss über ein solches Zimmer informiert werden.

## Zimmer

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sonstiges	72	Zustellbares Babybett auf Wunsch	1	M	M	M	M	M
	73	Matratzen-Hygienebezüge <sup>18</sup>	10					
	74	Jährliches Waschen der Matratzenbezüge und gründliche Matratzen-Tiefenreinigung <sup>19</sup>	15					
	75	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch <sup>20</sup>	3					
	76	Gepflegte Oberbetten / Bettdecken	1	M	M	M	M	M
	77	Zusatzdecke auf Wunsch	1			M	M	M
	78	Gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M
	79	Kopfkissen-Hygienebezüge <sup>21</sup>	7					
	80	Jährliche Kopfkissenreinigung <sup>22</sup>	1	M	M	M	M	M
	81	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (keine Zierkissen)	1			M	M	M
	82	2 Kopfkissen pro Gast (keine Zierkissen)	5					M
	83	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen	5				M	M
	84	Verdunkelungsmöglichkeit des Zimmers (z.B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	
	85	Vollverdunkelungsmöglichkeit des Zimmers (z.B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)	5					M
	86	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3					
	87	Weckservice	1			M	M	M
	Zimmerausstattung	88	Angemessene Kleiderablage (offen oder mit Türen) mit ausreichender Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel <sup>23</sup>	1	M	M	M	M
89		Regale oder Schubladen für Kleidung	1			M	M	M
90		Ausreichende Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3				M	M
91		Separater Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M
92		1 Sitzgelegenheit	3	M	M			
93		1 Sitzgelegenheit pro Person	5			M	M	M

18 Ein einmal monatlich ausgekochter Molton – oder ähnliches Gewebe – (mit Eckgummi) in Kombination mit einem abnehmbaren, einmal jährlich gewaschenen Matratzenbezug (wenn möglich) ODER einmal monatlich gewaschene Encasings werden akzeptiert. Encasings sind auskochbare oder (chemothermisch) waschbare, atmungsaktive, milben- und milbenkotdichte Spannbettbezüge aus einem Baumwollstoff oder

synthetischen Material, die an der Matratzenunterseite geöffnet sein können.

19 Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird. Das Waschen des Matratzenbezugs, der in der Regel durch einen Reissverschluss abnehmbar ist, ist jeder Form des Saugens oder

Dampfens vorzuziehen. Der Matratzenkern sollte alle fünf Jahre professionell gewaschen werden.

20 Allergikerfreundlich ist nicht zu verwechseln mit allergenfrei. Allergiker-Kissen, Decken und Bettwäsche müssen durch ein Zertifikat bestätigt werden. Einlagen und Bezüge der Bettwäsche sollten ohne Federn und Daunen auskommen.

21 Wenn Encasings verwendet werden, müssen sie atmungsaktiv sein und mindestens einmal im Monat gewaschen werden.

22 Die jährliche Neuanschaffung von Kissen wird ebenfalls akzeptiert.

23 Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.

## Zimmer

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Zimmerausstattung	94	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/Fauteuil/Couch) mit Beistelltisch/Ablage <sup>24</sup>	10				M	M
	95	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/Doppelsitzcouch) in Doppelzimmern und Suiten	10					M
	96	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz	1	M	M			
	97	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung <sup>25</sup>	5			M	M	
	98	Tisch, Schreibtisch oder ähnlicher Arbeitsplatz mit einer freien Arbeitsfläche von mind. 0,6m <sup>2</sup> , zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Schreibtischbeleuchtung <sup>25</sup>	10					M
	99	Nachttisch/Ablagemöglichkeit am Bett	1			M	M	M
	100	Zugängliche Netzsteckdose im Zimmer <sup>25</sup>	1	M	M	M	M	M
	101	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Tischnähe <sup>25</sup>	3					
	102	Zusätzliche, zugängliche Netzsteckdose in Bettnähe <sup>25</sup>	3			M	M	M
	103	Zugängliche Steckdose mit alternativem Anschluss im Zimmer (z.B. USB-A oder -C)	3					
	104	Gekennzeichnete, permanent stromführende Steckdose (Dauersteckdose)	3					
	105	Zentralschalter für die gesamte Zimmerbeleuchtung	3					
	106	Bedienbarkeit der gesamten Zimmerbeleuchtung vom Bett aus	3					
	107	Nachtlicht	1					
	108	Angemessene Zimmerbeleuchtung	1	M	M	M	M	M
	109	Leselicht am Bett	3		M	M	M	M
	110	Ankleidespiegel	1			M	M	M
	111	Angemessener Platz für Kofferablage oder Kofferbock	5			M	M	M
	112	Papierkorb im Zimmer	1			M	M	M
	Safe/Depotmöglichkeiten	113	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)	1	M	M		
114		Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	3			M <sup>26</sup>	M <sup>26</sup>	M
115		Safe im Zimmer	7					M
Schallschutz/Klimatisierung	116	Angemessener Schallschutz der Fenster	7					
	117	Schallschluckende Türen oder Doppeltüren	10					M
	118	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage/Kühlmöglichkeit	7					
	119	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage/Kühlmöglichkeit	10					
	120	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	10					

24 1 bequeme Sitzgelegenheit zählt als Sitzgelegenheit für eine Person (Nr. 93).

25 Netzsteckdosen dürfen nicht von anderen stationären Geräten belegt sein.

26 Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 115).

## Zimmer

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Unterhaltungselektronik	121	Audio-/Multimedia Unterhaltung <sup>27</sup>	5					
	122	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	3					
	123	TV-Dienste mit einem Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Grösse mit Fernbedienungsfunktion	1	M	M	M	M	M
	124	Zusätzliche TV-Dienste mit einem Monitor in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Grösse	3					
	125	Verfügbarkeit internationaler Fernsender	5				M	M
	126	Internationaler Steckdosenadapter, Ladegeräte und /oder Adapter (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys) auf Anfrage	1	M	M	M	M	M
Telekommunikation	127	Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital) <sup>28</sup>	5			M	M	
	128	Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)	10					M
	129	WLAN-Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern	1	M	M	M	M	M
	130	Druckmöglichkeit auf Wunsch	1				M	M
Sonstiges	131	Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) <sup>29</sup>	1	M	M			
	132	Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)	5			M	M	M
	133	Verfügbares regionales Informationsmaterial (gedruckt oder digital)	1					
	134	Schreibgerät und Notizblock	3					
	135	Korrespondenzmappe	3					
	136	Hosenbügler	3					
	137	Bügeleisen oder Steamer und Bügelbrett auf Wunsch /Bügelzimmer	1					M
	138	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	3					
	139	Schuhanzieher/-löffel auf dem Zimmer	1				M	M
	140	Türspion	3					
	141	Zusätzliche Schliessvorrichtung an Zimmertür	5					
Sanitärkomfort	142	Sanitärbereich $\geq 5 \text{ m}^2$ <sup>30</sup>	10					
	143	Sanitärbereich $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>30</sup>	15					
	144	100% der Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC	1	M <sup>31</sup>	M <sup>31</sup>	M	M	M

27 Unterhaltungsmöglichkeiten können z.B. Radioempfang, separate Player oder Streaming-Dienste sein.

28 Der Gast muss beim Check-in auf dieses Angebot hingewiesen werden (z.B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).

29 Dem Serviceleitfaden sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-out-Zeiten sowie alle Leistungen, welche auf Anfrage zur Verfügung stehen, zu entnehmen.

30 Sind bis zu 15 % der Zimmer unterhalb dieser Grösse, kann das Kriterium als erfüllt gelten,

wenn der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

31 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 worden sind.

## Zimmer

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sanitärkomfort	145	100% der Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine	10					
	146	30% der Zimmer mit separatem WC (getrennt vom Bad)	5					
	147	30% der Zimmer mit Dusch-WC	5					
	148	Duschvorrichtung mit Duschvorhang oder gleichwertiger Trennvorrichtung	1	M	M	M	M	M
	149	Duschvorrichtung mit Duschwand oder gleichwertiger Trennvorrichtung	5					
	150	Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	151	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten	5					
	152	Waschbarer Badvorleger	1			M	M	M
	153	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M
	154	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	1					
	155	Sicherheitsgriffe (in der Dusche und/oder im Bad)	3					
	156	Spiegel	1	M	M	M	M	M
	157	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M
	158	Kosmetikspiegel	1					
	159	Beweglicher Kosmetikspiegel	3				M	M
	160	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1					
	161	Handtuchhalter/-haken	1	M	M	M	M	M
	162	Heizmöglichkeit im Bad (z.B. Handtuchwärmer)	5					M
	163	Ablagefläche	1	M	M	M		
	164	Grosszügige Ablagefläche	3				M	M
	165	Zahnputzbecher/-glas oder Zahnbürstenhalter	1	M	M	M	M	M
	166	Waschlotion oder Duschgel	1	M	M	M	M	M
	167	Shampoo <sup>32</sup>	1	M	M	M	M	M
	168	Zusätzliche Kosmetik- und Hygieneartikel	1				M	M
	169	Papier-Gesichtstücher	3			M	M	M
	170	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M
	171	1 Handtuch pro Person	1		M	M	M	M
	172	1 Badetuch pro Person	1	M	M	M	M	M

32 Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

## Zimmer

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sanitärkomfort	173	Bademantel auf Wunsch	3				M	
	174	Bademantel	5					M
	175	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch	1				M	
	176	Hausschuhe (Slipper)	3					M
	177	Haartrockner auf Wunsch	1					
	178	Haartrockner	3			M	M	M
	179	Badezimmerhocker auf Wunsch	3					M
	180	Abfallbehälter in der Nasszelle	1	M	M	M	M	M

## Gastronomie

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Getränke	181	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M
	182	Getränkeangebot auf dem Zimmer	3			M	M	M
	183	Kühlschrank auf dem Zimmer <sup>33</sup>	3					
	184	Minibar (mit Getränken und Snacks)	5				M <sup>34</sup>	M
	185	Maxibar oder Shop mit 24 Stunden Selbstbedienung	3					
	186	12 Stunden Getränke via Roomservice <sup>35</sup>	10				M <sup>36</sup>	
	187	24 Stunden Getränke via Roomservice	15					M
	188	Kaffee-/Teekocher mit Zubehör im Zimmer	3					
	189	Kaffeemaschine mit Zubehör im Zimmer	5					
Bar	190	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung <sup>37</sup> (geöffnet an mindestens 5 Tagen in der Woche)	7				M	
	191	Bar oder Lounge-Bereich mit Bedienung <sup>37</sup> (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	10					M
Frühstück	192	Frühstücksbereich	1	M	M	M	M	M
	193	Continental-Breakfast	3	M	M			
	194	Frühstücksbuffet oder gleichwertige Frühstückskarte <sup>38</sup>	5			M		
	195	Personell betreutes Frühstücksbuffet oder gleichwertige Frühstückskarte	10				M	
	196	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	15					M
	197	Frühstückskarte via Roomservice	5					M
	198	Allergenfreundliche Produkte (glutenfrei, laktosefrei, etc.)	1	M	M	M	M	M
Speisen <sup>39</sup>	199	Regionale Produkte <sup>40</sup>	5					
	200	12 Stunden Speisenangebot via Roomservice	10				M	
	201	24 Stunden Speisenangebot via Roomservice	15					M
	202	Restaurant <sup>41, 42</sup>	Je 5, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurant <sup>41</sup> an 7 Tagen pro Woche geöffnet	Je 10, max. 20					M

33 Oder Minibar (siehe Nr. 184)

34 Eine Maxibar / ein Shop (siehe Nr. 185) oder der 12 Stunden Roomservice (siehe Nr. 186) erfüllen dieses Kriterium auch.

35 Die Stunden können entsprechend der Kernzeiten aufgeteilt werden.

36 Eine Minibar (siehe Nr. 184) oder eine Maxibar (siehe Nr. 185) erfüllen dieses Kriterium auch.

37 Eine Getränkekarte muss vorhanden sein (gedruckt oder digital).

38 Selbstbedienungsangebot mit einem größeren Umfang als das eines Continental-Breakfast;

zusätzlich ergänzt um ein Angebot an Ei/ Eierspeise und Cerealien.

39 Da für ein Hotel nur mit Frühstück («Hotel Garni») die Kriterien Nr. 200 bis 203 nicht gewertet werden, reduziert sich die Mindestpunktzahl in jeder Kategorie um 20 Punkte. Ein «Hotel Garni» kann keine 5-Sterne erhalten.

40 Ein signifikanter Anteil an regionalen Produkten.

41 Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.

42 Die Öffnungstage müssen auf der Website angegeben werden.

## Veranstaltungsbereich (MICE)

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Bankettmöglichkeiten	204	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen <sup>43</sup>	1					
	205	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen <sup>43</sup>	3					
	206	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen <sup>43</sup>	5					
Tagungsräume	207	Ausgewiesene Co-working spaces / Gruppenarbeitsräume <sup>44</sup>	10					
	208	Tagungsraum/-räume mit mind. 100m <sup>2</sup> und Mindesthöhe von 2,75 m <sup>45</sup>	10					
	209	Tagungsbetreuung <sup>46</sup> (eigene Abteilung, separates Personal)	5					
	210	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit <sup>46, 47</sup>	1					
	211	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume <sup>46</sup>	3					

43 Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

44 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), geeignete Tische und Stühle, WIFI und eine angemessene Anzahl an Netzsteckdosen.

45 Folgende Ausstattung muss vorhanden sein: Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), WiFi, Beamer, der Raumhöhe/-grösse angemessene Leinwand, Garderobenständer/-schrank im Tagungsraum und eine angemessene Anzahl an Netzsteckdosen.

46 Punktwertung nur, wenn Kriterium 208 erfüllt ist.

47 Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

## Freizeit

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Sport/Erholung <sup>48</sup>	212	Hauseigene Erholungs- und/oder Freizeitanlagen (In-und/oder Outdoor) <sup>49</sup> (z.B. privater Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand oder Seezugang, Skiraum)	3 pro Anlage, max. 9					
	213	Sportgeräteverleih (z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	3					
	214	Fitnessraum <sup>50</sup> mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z.B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	5					
Wellness/Beauty <sup>48, 51</sup>	215	Massagen <sup>52</sup> (z.B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fussreflexzonenmassage, Shiatsu)	3 pro Raum, max. 9					
	216	Separate Liegehalle/Ruheraum <sup>53</sup>	3					
	217	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3					
	218	Sauna	3 pro Saunatyp <sup>54</sup> , max. 9					
	219	Beautycenter <sup>52</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Gesichtsbehandlungen, Nagel-/Fusspflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5					
	220	Bäder-/Kneippabteilung <sup>52</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z.B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)	10					
	221	Private-Spa Kabine	5					
	222	Swimming-Pool (aussen) <sup>55</sup> / Schwimmteich <sup>56</sup>	10					
	223	Swimming-Pool (innen) <sup>57</sup>	10					
Kinder	224	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	225	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10					
	226	Kinderspielbereich (z.B. Spielzimmer, Spielplatz)	3					
	227	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelauflage, Babyphone)	3					
Sonstiges	228	Zentrale Sanitäreanlagen für Hotelgäste	3					
	229	Ferienbetreuung/Animation oder organisierte Freizeit- und Sportaktivitäten	5					

48 Die Öffnungszeiten müssen auf der Website angegeben werden.

49 Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.

50 Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgrösse von 20 m<sup>2</sup>.

51 Der Wellness-/Beauty-Bereich muss ohne Durchqueren des Restaurant- und/oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.

52 Die Anwendungsräume haben eine Mindestgrösse von 10 m<sup>2</sup>.

53 Die Liegehalle/der Ruheraum verfügt über eine Mindestgrösse von 20 m<sup>2</sup>.

54 Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.

55 Der Aussen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgrösse von 60 m<sup>2</sup> Wasserfläche.

56 Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwim-

men oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.

57 Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgrösse von 40 m<sup>2</sup> Wasserfläche.

## Qualitäts- und Online-Aktivitäten

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Qualitätsmanagement	230	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden <sup>58</sup>	1			M	M	M
	231	Systematische Analyse von Gästebewertungen <sup>59</sup>	3				M	M
	232	Mystery Guesting <sup>60</sup>	5					
	233	Qualitätsmanagement-System gemäss ISO 9001:2015 oder vergleichbares System	15					
Online-Aktivitäten	234	Zweisprachige <sup>61</sup> hoteleigene Website mit aktuellen Informationen inkl. Bettengrössen und realistischen Bildern <sup>62</sup> des Betriebes sowie Anfahrtsskizze/Wegbeschreibung und Informationen über öffentliche Verkehrsanbindungen	1	M	M	M	M	M
	235	Mobile Version der Website oder mobile Applikation mit direkter Buchungsoption	5					
	236	Website mit Gästebewertungen	3					
	237	Einladung an abreisende / abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal / der eigenen Website abzugeben	5					
	238	Nachhaltigkeitslabel / Zertifikat <sup>63</sup>	20					
Nachhaltigkeitsmanagement	238.1	Nachhaltige Aktivität <sup>64</sup>	1					
	238.2	Nachhaltige Aktivität <sup>64</sup>	3					
	238.3	Nachhaltige Aktivität <sup>64</sup>	5					
	239	Jährliches Messen des Ressourcenverbrauchs des Hotels <sup>65</sup>	10	M	M	M	M	M

58 Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.

59 Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Hotelleistungen (z.B. durch Befragungsbögen/-karten) und der darauffolgende Abbau etwaiger betrieblicher Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.

60 Mystery guestings müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Verdeckte Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen sind als gleichwertig zu betrachten.

61 Automatische Übersetzung kann akzeptiert werden.

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

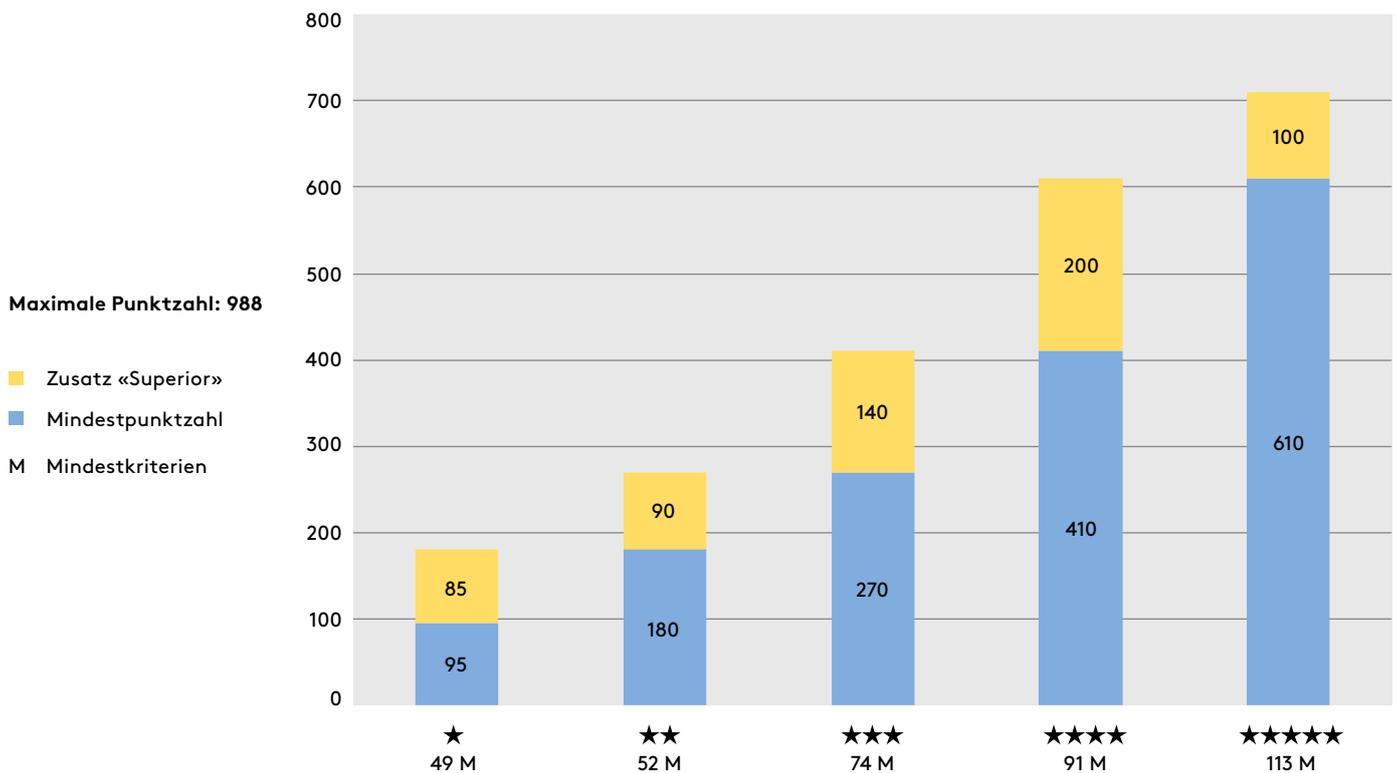
63 Von HotellerieSuisse anerkannte Labels / Zertifikate gemäss Referenzmodell «Swisstainable».

64 Von HotellerieSuisse anerkannte Einzelaktivitäten im Nachhaltigkeitsmanagement. Die Punkte der Kriterien 238 und 239 können nicht kumuliert werden.

65 Ab Einführung des vorliegenden Kriterienkataloges gilt für alle Betriebe eine Übergangsfrist für die Umsetzung bis zum 31.12.2027. Mit der Erfassung der Daten im dafür zur Verfügung gestellten online Tool gilt das Kriterium als erfüllt. Wenn Betriebe Labels / Zertifikate gemäss Kriterium 238 umsetzen, die den Ressourcenverbrauch messen, gilt das Kriterium 239 ebenfalls als erfüllt, die Punkte können aber nicht kumuliert werden.

# Bewertungsskala

Bereich	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Erforderliche Mindestpunktzahl pro Kategorie	95	180	270	410	610
Erforderliche Mindestpunktzahl pro Kategorie (Superior)	180	270	410	610	710



**Impressum**  
November 2024

**Herausgeberin**  
HotellerieSuisse, Bern

**Sprachen**  
Deutsch, Französisch,  
Italienisch, Englisch

HotellerieSuisse  
Monbijoustrasse 130  
Postfach  
CH-3001 Bern

[klassifikation@hotelleriesuisse.ch](mailto:klassifikation@hotelleriesuisse.ch)  
[hotelleriesuisse.ch](http://hotelleriesuisse.ch)

