

Serviced Apartments

Catalogo di criteri per la classificazione



- 3 La classificazione svizzera per i Serviced Apartment**
- 4 Panorama ricettivo in sintesi**
- 5 Caratteristiche essenziali dei Serviced Apartment**
- 6 Le categorie di classificazione**
- 7 La procedura di classificazione**
- 8 Criteri di classificazione**



La classificazione svizzera per i Serviced Apartment

La classifica dei Serviced Apartment è stata lanciata da HotellerieSuisse nel 2019 ed è il primo sistema al mondo che, da un lato, posiziona e differenzia questa tipologia di alloggio in contrapposizione agli hotel classici e, dall'altro, li mette direttamente a confronto.

Nel settore ricettivo sono in corso grandi movimenti, da cui neanche l'offerta svizzera è esonerata. Da un lato, il numero di catene nel settore alberghiero presenti sul mercato svizzero sono in aumento; dall'altro, nascono nuovi concetti ricettivi come alternativa. HotellerieSuisse ha abbracciato questa dinamica evolutiva, sviluppando una nuova classifica per i Serviced Apartment. La scelta è motivata dal fatto che i Serviced Apartment sono improntati su un servizio alberghiero classico ma si differenziano in vari punti essenziali. Pertanto, l'obiettivo è quello di incentivare i vari fornitori del settore a proporre un'offerta trasparente agli ospiti e favorire così uno sviluppo di qualità nel panorama ricettivo svizzero.

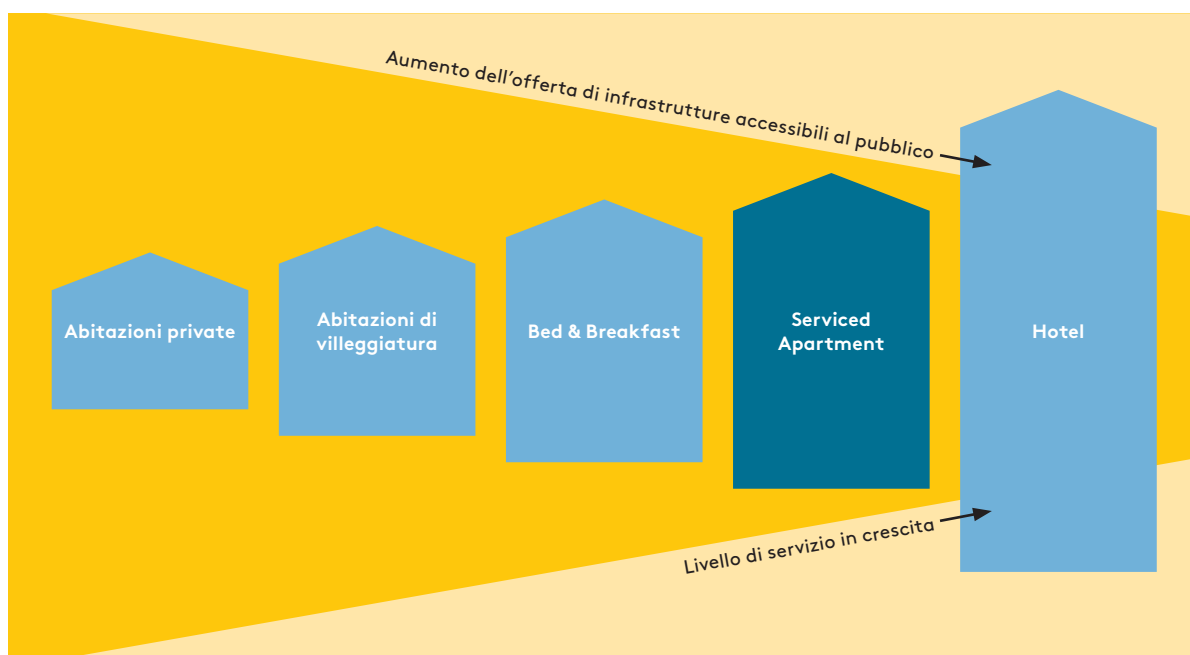
Oltre alla classificazione qui disponibile, HotellerieSuisse è responsabile dal 1979 per la classificazione ufficiale degli alberghi svizzeri.

Per ottenere ulteriori informazioni, oltre ai fatti riportati nel presente catalogo di criteri, e per accedere a interpretazioni e ispirazioni, la brochure «Serviced Apartment – informazioni sulla nuova classificazione» è disponibile anche su www.hotelleriesuisse.ch.

Per eventuali chiarimenti, l'ufficio di classificazione di HotellerieSuisse è a disposizione all'indirizzo klassifikation@hotelleriesuisse.ch.

Panorama ricettivo in sintesi

I Serviced Apartment sono concetti classificabili come servizio alberghiero all'interno del panorama ricettivo.



Il maggior denominatore comune tra tutti i tipi di strutture ricettive è lo spazio abitativo privato. La locazione di queste aree private costituisce il core business dell'intero settore ricettivo ed è il punto di partenza per la vendita di tutti gli altri servizi accessori.

Pertanto, la classificazione dei Serviced Apartment differenzia questo concetto ricettivo da tutti gli altri tipi di strutture ricettive ma, al contempo, favorisce la comparabilità degli spazi abitativi privati. Affinché la classificazione diventi uno strumento di garanzia, non solo in termini di qualità e trasparenza per gli ospiti, ma anche di condizioni di mercato giuste, i Serviced Apartment classificati soddisfano i requisiti base di sicurezza, visibilità e prenotabilità. In particolare, i Serviced Apartment si servono tutti di contratti di ricezione alberghiera e non di locazione. I criteri da 1 a 8 regolano questi requisiti di base (vedi pagina 8).

Caratteristiche essenziali dei Serviced Apartment

L'offerta centrale dei Serviced Apartment include i seguenti servizi:

- suddivisione degli appartamenti in locali adibiti a camera da letto, soggiorno e bagno o rispetto di superfici minime prestabilite (in m²) per appartamento
- arredo degli appartamenti analogo agli hotel
- arredo ulteriore degli appartamenti con angolo cottura e zona pranzo
- servizi ricettivi minimi
- lavanderia e acquisto di bibite e alimenti self-service

I Serviced Apartment classificati si differenziano dagli hotel per le seguenti caratteristiche:

- ambienti privati più ampi
- livello di servizio inferiore
- infrastruttura minimizzata nell'area pubblica
- assenza di un'offerta gastronomica con servizio o di un servizio colazione fisso
- possibilità per l'ospite di preparare e consumare dei pasti nel proprio ambiente privato
- possibilità per l'ospite di fare il proprio bucato (vedi pagina 8 e segg.)

All'interno dei criteri n. 9-120 sono regolati tutti i requisiti delle varie categorie.

Le categorie di classificazione

Come per gli hotel, i Serviced Apartment classificati vengono assegnati a categorie a cinque stelle:

- ★ **Serviced Apartment per esigenze base**
Mobilio e arredo sono adeguati e curati.
- ★★ **Serviced Apartment per esigenze medie**
Mobilio e arredo sono curati e abbinati tra loro.
- ★★★ **Serviced Apartment per esigenze elevate**
Mobilio e arredo sono coordinati e coerenti in forma e colore. Si percepisce un'impressione generale di comfort elevato.
- ★★★★ **Serviced Apartment per alte esigenze**
Mobilio e arredo sono di alta qualità e offrono comfort di prima classe. Forma, colore e materiali sono coordinati in modo olistico.
- ★★★★★ **Serviced Apartment per altissime esigenze**
Mobilio e arredo sono di lusso e offrono un livello di comfort molto elevato. Forma, colore e materiali sono coordinati in modo olistico.

Salendo di categoria, le strutture sono tenute a soddisfare sempre più criteri aggiuntivi (vedi criteri n. 9-120). Pertanto, le caratteristiche distintive determinanti all'interno delle diverse categorie vanno assegnate alla divisione degli ambienti:

	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Pianta o superficie minima dell'ambiente privato composta da aree separate adibite a camera da letto, soggiorno, bagno	... aree separate adibite a camera da letto, soggiorno, bagno Per gli ambienti aperti (loft, studio, ecc.), la superficie minima misura 25 m ²	... aree separate adibite a camera da letto, soggiorno, bagno Per gli ambienti aperti (loft, studio, ecc.), la superficie minima misura 30 m ²	... aree separate adibite a camera da letto, soggiorno, bagno Per gli ambienti aperti (loft, studio, ecc.), la superficie minima misura 35 m ²	... aree separate adibite a camera da letto, soggiorno, bagno Per gli ambienti aperti (loft, studio, ecc.), la superficie minima misura 40 m ²
L'angolo cottura nell'appartamento può essere sostituito da una cucina comune	... può essere sostituito da una cucina comune	... è sempre disponibile e completamente attrezzato	... è sempre disponibile e completamente attrezzato	... è sempre disponibile e completamente attrezzato

La procedura di classificazione



I Serviced Apartment classificati soddisfano tutti i criteri minimi della rispettiva categoria (nel seguente catalogo denominati con «M»). Inoltre, le strutture soddisfano requisiti di sicurezza e condizioni analoghe agli hotel.

La procedura si basa sui regolamenti di HotellerieSuisse. L'inizio della classificazione e la durata della validità dipende dai seguenti dati:

- inizio della classificazione con audit da parte di lead auditor di HotellerieSuisse con licenza
- periodo di validità di 3 anni
- conferma della classifica mediante nuovo audit in loco

Condizioni generali

Area	N.	Criterio	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Tasse	1	L'azienda paga i consueti tributi all'interno della destinazione per le strutture ricettive, analogamente al settore alberghiero (tasse di cura, ecc.)	M	M	M	M	M
Pubblicazione e prenotabilità	2	L'azienda rispetta le direttive di pubblicazione di HotellerieSuisse (vedi: Direttive di pubblicazione HotellerieSuisse)	M	M	M	M	M
	3	L'azienda informa i propri ospiti sui propri canali elettronici (sito internet, ecc.) in merito a arrivo, offerta, prezzo e CGC (condizioni generali di contratto)	M	M	M	M	M
	4	L'azienda garantisce la prenotabilità online diretta e offre in locazione le unità mediante contratto di alloggio	M	M	M	M	M
Gestione reclami	5	È implementata e comprovata una gestione sistematica dei reclami degli ospiti	M	M	M	M	M
Pulizia e igiene	6	Sono garantiti pulizia in azienda e un'offerta igienicamente perfetta	M	M	M	M	M
Stato di conservazione	7	Tutti i dispositivi e le attrezzature sono funzionanti e in condizioni impeccabili	M	M	M	M	M
Impressione generale	8	L'impressione generale e la materializzazione dell'intera azienda soddisfano (...) le aspettative (vedi anche definizioni per categoria)	semplici	medie	elevate	alte	altissime

Accoglienza e servizio

Area	N.	Criterio	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Accoglienza	9	L'ospite può effettuare check-in e check-out nel rispetto della propria sfera privata	M	M	M	M	M
	10	L'ospite può pagare con carta di credito	M	M	M	M	M
	11	Gli ospiti in arrivo e in partenza hanno a disposizione in azienda un servizio di deposito bagagli 24 ore su 24 ¹	M	M	M	M	M
	12	L'ospite può effettuare check-in/check-out elettronico 24 ore su 24 e ha sempre accesso 24 ore su 24 al proprio appartamento oppure: Un collaboratore è disponibile su chiamata dall'interno e dall'esterno ai servizi di reception e garantisce immediatamente (entro max. 10 minuti) accoglienza e accesso all'ospite ²	M	M	M	M	M
	13	Un collaboratore è immediatamente (entro max. 10 minuti) a disposizione 14 ore su 24 oltre al servizio di reception ²			M		
	14	Un collaboratore è immediatamente (entro max. 10 minuti) disponibile per servizi di ricezione per 16 ore su 24 oltre il servizio di accoglienza ²				M	
	15	Un collaboratore è immediatamente (entro max. 10 minuti) disponibile per servizi di ricezione per 24 ore su 24 oltre il servizio di accoglienza ²					M
	16	I collaboratori che hanno contatto con gli ospiti sono bilingue				M	
	17	I collaboratori che hanno contatto con gli ospiti sono poliglotti					M
	18	Pulizia settimanale dell'appartamento e cambio asciugamani settimanale	M	M	M	M	M
	19	Su richiesta, pulizia dell'appartamento e cambio asciugamani giornaliero				M	M
	20	Cambio biancheria settimanale	M	M	M		
21	Cambio biancheria due volte a settimana					M	
22	Su richiesta, cambio biancheria giornaliero					M	
23	Servizio lavanderia personale in un ambiente pubblico separato (o in un ambiente privato)	M	M	M	M	M	

1 Il deposito bagagli assicurato vuol dire che i non autorizzati non hanno accesso a bagagli estranei. Si accetta un ambiente separato e non accessibile al pubblico ma anche una soluzione con armadietto di sicurezza.

2 Si differenzia tra servizi di accoglienza e ricezione. I servizi di accoglienza includono solo la possibilità di accedere all'appartamento o la restituzione della chiave e il metodo di fatturazione e pagamento. I servizi di

ricezione includono anche l'assistenza per informazioni, per la prenotazione di biglietti, ecc.

Arredo dell'appartamento (zona notte e zona giorno con bagno)

Area	N.	Criterio	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Divisione degli ambienti	24	Una zona notte e una zona giorno separate per appartamento ³			M	M	M
	25	Bagno separato per appartamento ³	M	M	M	M	M
Comfort zona notte	26	Materassi moderni e curati con uno spessore di almeno 13 cm	M	M			
	27	Sistema letto con struttura elastica abbinata a un materasso moderno e in buone condizioni (altezza complessiva minima: 18 cm)			M	M	M
	28	Letti singoli c. dimensione minima di 0,80 m x 1,90 m e letti doppi c. dimensione minima di 1,60 m x 1,90 m	M	M			
	29	Letti singoli c. dimensione minima di 0,90 m x 1,90 m e letti doppi c. dimensione minima di 1,80 m x 1,90 m			M		
	30	Letti singoli c. dimensione minima di 0,90 m x 2,00 m e letti doppi c. dimensione minima di 1,80 m x 2,00 m					M
	31	Piumioni/coperte moderni/e e in buone condizioni	M	M	M	M	M
	32	Coperta aggiuntiva su richiesta			M	M	M
	33	Cuscini moderni e in buone condizioni			M	M	M
	34	Cuscino aggiuntivo non decorativo su richiesta	M	M	M	M	
	35	Due cuscini moderni e curati per letto (nessun cuscino decorativo)					M
	36	Scelta di cuscini su richiesta					M
	37	Tutte le finestre con possibilità di oscuramento (es. tende)	M	M	M	M	
	38	Tutte le finestre con possibilità di oscuramento totale (es. avvolgibili, tende oscuranti opache)					M

3 Se le aree sono separate, il criterio viene sempre soddisfatto se è presente l'arredo minimo richiesto per ambiente (zona notte, zona giorno, cucina, zona pranzo, bagno). Questo vale anche nel caso in cui le dimensioni siano inferiori a quelle minime in m² riportate di seguito.

- Appartamento a 1 stella: nessuna dimensione minima specificata
- Appartamento a 2 stelle: 25 m²
- Appartamento a 3 stelle: 30 m²
- Appartamento a 4 stelle: 35 m²
- Appartamento a 5 stelle: 40 m²

I dati minimi in m² si riferiscono a appartamenti da 1-2 persone. Se un appartamento con arredo standard è pensato per più di 2 persone, i dati relativi alle dimensioni minime aumentano di 4 m² per letto fisso ulteriore.

Arredo dell'appartamento (zona notte e zona giorno con bagno)

Area	N.	Criterio	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Arredo dell'appartamento	39	Illuminazione adeguata in tutti gli ambienti dell'appartamento	M	M	M	M	M
	40	Una luce di lettura per ogni letto	M	M	M	M	M
	41	Una superficie di appoggio accanto ad ogni letto (comodino)	M	M	M	M	M
	42	Armadio o nicchia guardaroba di capacità adeguata	M	M	M	M	M
	43	Scomparti separati per biancheria (dentro o fuori all'armadio)	M	M	M	M	M
	44	Numero adeguato di grucce uniformi	M	M	M		
	45	Numero adeguato di tipi di grucce (almeno due tipologie) ⁴				M	M
	46	Guardaroba oppure ganci appendiabiti (oltre all'armadio)	M	M	M	M	M
	47	Spazio adeguato oppure supporto per il deposito di bagagli				M	M
	48	Specchio				M	M
	49	Una sedia per appartamento	M	M			
	50	1 posto a sedere per ogni letto (di cui almeno 1 sedia)			M	M	M
	51	Un'ulteriore possibilità di seduta confortevole (poltrona, divano) con tavolino o possibilità d'appoggio per appartamento				M	M
	52	Per gli appartamenti con più letti: un'ulteriore possibilità di seduta confortevole (poltrona, divano) con tavolino o possibilità d'appoggio per appartamento					M
	53	Superficie di lavoro separata con illuminazione adeguata ⁵	M	M			
	54	Superficie di lavoro separata con almeno 0,5 m ² e un'illuminazione adeguata ⁵			M	M	M
	55	Cestino per la carta	M	M	M	M	M
	56	Una presa di corrente per area abitativa	M	M	M	M	M
	57	Nei pressi del tavolo (superficie di lavoro): un'ulteriore presa di corrente	M	M	M	M	M
58	Nei pressi del letto: un'ulteriore presa di corrente				M	M	
59	Una presa internazionale o un adattatore per appartamento				M	M	

4 Esempio di tipologie: giacca per pantaloni, giacca per gonne e camicie, giacca per giacca di completo.

5 Criterio 53: la superficie di lavoro può essere combinata con il tavolo da pranzo se, quando la tavola da pranzo è interamente coperta

(= numero di coperti in base al numero di letti), resta un'area di lavoro libera.

Criterio 54: la superficie di lavoro può essere combinata con il tavolo da pranzo se, quando la tavola da pranzo è interamente coperta

(= numero di coperto in base al numero di letti), resta una superficie di lavoro libera di almeno 0,5 m².

Arredo dell'appartamento (zona notte e zona giorno con bagno)

Area	N.	Criterio	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Cassetta di sicurezza e possibilità di deposito	60	Cassetta di sicurezza o una possibilità di deposito per gli oggetti di valore alla reception	M	M	M		
	61	Cassetta di sicurezza in appartamento				M	M
	62	Radio o programmi radio via TV	M	M	M		
	63	Apparecchio TV moderno di dimensioni adeguate alle condizioni dell'ambiente (con telecomando, schema dei programmi, programmi nazionali e internazionali)	M	M	M		
	64	Dispositivo di comunicazione mobile su richiesta (per la possibilità di comunicazione dell'ospite verso l'interno e l'esterno)	M	M	M		
Altro	65	Dispositivo di comunicazione fisso o mobile (per la possibilità di comunicazione dell'ospite verso l'interno e l'esterno) in appartamento					M
	66	Accesso internet nell'area pubblica e privata	M	M	M		
	67	Elenco dei servizi A-Z in versione stampa e/o elettronica (lingue vedi 16/17)	M	M	M		
	68	Sacco o cesto portabiancheria in appartamento	M	M	M		
	69	Ferro e asse da stiro su richiesta (oppure ferro e asse da stiro disponibili nella lavanderia pubblicamente accessibile)	M	M	M		
	70	Ferro e asse da stiro in appartamento					M
	71	Kit da cucito su richiesta	M	M			
	72	Kit da cucito in appartamento (o servizio di cucito; ritorno nel più breve tempo possibile)					M
	73	Calzascarpe in appartamento					M
	74	Set lucidascarpe su richiesta	M	M			
Comfort sanitari	75	Set lucidascarpe in appartamento (o servizio di pulizia delle scarpe; ritorno nel più breve tempo possibile)					M
	76	Doccia con tenda o schermo	M	M	M		
	77	Lavabo	M	M	M		
	78	Illuminazione adeguata sul lavabo	M	M	M		
	79	Specchio	M	M	M		
80	Specchio per la cosmesi flessibile					M	
81	Preso elettrica accessibile vicino allo specchio	M	M				

Arredo dell'appartamento (zona notte e zona giorno con bagno)

Area	N.	Criterio	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Comfort sanitari	82	Portasciugamani o ganci per asciugamani	M	M	M	M	M
	83	Superficie di appoggio in bagno	M	M			
	84	Ampia superficie di appoggio in bagno					
	85	Bicchieri portaspazzolino	M	M	M	M	M
	86	Carta igienica di riserva	M	M	M	M	M
	87	Un tappetino lavabile per bagno	M	M	M	M	M
	88	1 asciugamano a persona	M	M	M	M	M
	89	1 telo da bagno a persona	M	M	M	M	M
	90	Asciugacapelli	M	M	M	M	M
	91	Cestino per i rifiuti in bagno	M	M	M	M	M
	92	Sgabello in bagno					
	93	Sapone o detergente liquido sul lavabo	M	M	M	M	M
	94	Shampoo	M	M	M	M	M
	95	Bagnoschiuma o gel doccia nella doccia/sul bordo vasca					
	96	Salviette di carta per il viso			M	M	M
	97	Un ulteriore cosmetico (es. lozione per il corpo/bagno schiuma/cuffia/lima per le unghie/cotton fioc/dischetti di ovatta, ecc.)					M
98	Prodotti per l'igiene personale in flaconcini						
99	Accappatoio su richiesta				M		
100	Accappatoio						
101	Ciabatte su richiesta				M		
102	Ciabatte					M	

Cucina e cibo

Area	N.	Criterio	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Attrezzatura da cucina ⁶	103	Frigorifero di dimensioni adeguate	M	M	M	M	M
	104	Angolo cottura con almeno due piani cottura	M	M	M	M	M
	105	Piano di lavoro libero	M	M	M	M	M
	106	Lavello	M	M	M	M	M
	107	Pattumiera	M	M	M	M	M
	108	Tavolo da pranzo di dimensioni sufficienti (un posto a sedere per letto) ⁷	M	M	M	M	M
	109	Utensili da cucina coordinati (almeno 1 set per appartamento) ⁸	M	M	M	M	M
	110	Bicchieri e tazze coordinati in quantità sufficiente (almeno due set per letto) ⁹	M	M	M	M	M
	111	Stoviglie coordinate in quantità sufficiente (almeno due set per letto) ¹⁰	M	M	M	M	M
	112	Posate coordinate in quantità sufficiente (almeno due set per letto) ¹¹	M	M	M	M	M
	113	Utensili per la pulizia (detersivo per piatti, panni per asciugare, stracci per pulire, carta assorbente)	M	M	M	M	M
	114	Alimenti base per la cucina (sale e pepe/olio e aceto/zucchero)	M	M	M	M	M
	115	Bollitore/teiera		M	M	M	M
	116	Macchina per il caffè		M	M	M	M
	117	Lavastoviglie					M
	118	Altre possibilità per cuocere e/o scaldare i cibi (forno/microonde/vaporiera, ecc.)					M

6 In alternativa, nella categoria a 1 e 2 stelle, può essere messa a disposizione per tutti gli ospiti una cucina di accesso comune invece di un'attrezzatura da cucina in appartamento. Questo, quando sia disponibile una cucina in comune per la preparazione di tutti i pasti (colazione/pranzo/cena) (orari di apertura indicativi: dalle 6.30 h alle 10.00 h /dalle 11.30 h alle 14.00 h /dalle 18.00 h alle 22.00 h) e che presenti dimensioni adeguati alla sua operazione (dimensioni indicative: preparazione di pasti in

contemporanea per il 20% degli appartamenti)
 • che sia arredata secondo i criteri n. 104-107 e 109-114 (per 2 stelle: 109-116) (quantità indicativa: sono disponibili materiali e utensili in una quantità pari al 50% dei letti per gli ospiti)
 • in cui sia garantito un livello di pulizia tale da consentire sempre un servizio ottimale (ambiente ordinato, pulito e completamente attrezzato) e che soddisfi i requisiti delle autorità in materia di igiene

7 Le tavole da pranzo possono essere combinate con la superficie di lavoro (criteri n. 53 e 54). Presupposto vedi nota n. 5.

8 Se i requisiti menzionati sono soddisfatti, lo sono anche i criteri 104-107 e 109-114 (per 2 stelle: 109-116). I criteri 103 e 108 vanno sempre forniti.
 9 Set minimo = bicchiere da vino/ bicchiere da acqua/ caraffa da acqua/ tazza da caffè/ piattino da caffè/ tazza o bicchiere da tè/ teiera/ 5 stelle: più bicchieri da champagne/spumante

10 Set minimo = 2 padelle/2 bistecchiere/1 coltello da cucina/ 1 coltellino/2 taglieri/1 portapanone/ 1 coltello per pane/1 coppia di posate da insalata/1 insalatiera/ 2 mestoli/2 utensili da cucina/ 1 apriscatole/1 cavatappi

11 Set minimo = cucchiaino da caffè/ cucchiaino da minestra/forchetta/ coltello/forchettina da dessert/ cucchiaino da dessert/ 5 stelle: più posate da pesce

Offerta F&B

Area	N.	Criterio	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Offerta F&B	119	Minima ¹² possibilità di acquisto in un'offerta di cibo e bevande in azienda su ¹⁴ disponibili	M	M			
	120	Ampia ¹³ possibilità di acquisto in un'offerta di cibo e bevande in azienda su ¹⁴ disponibili			M	M	M

12 Offerta F&B minima = bibite minerali e dolci/due bibite alcoliche diverse, di cui 1 birra/caffè e tè/panna/latte/ e, in forma non preparata e conservabile: pasta, salsa, minestra.
Le offerte possono essere garantite anche in modalità analoga al mini bar (fisse o su richiesta) o mediante ceste di prodotti (su richiesta) in appartamento, se l'opzione è riportata nel processo di prenotazione.

13 Offerta F&B ampia = offerta secondo il criterio 119 + 1 altra bibita alcolica, di cui almeno 1 vino / + 1 pietanza a base di riso non preparata e conservabile / + 2 diverse pietanze semipronte in porzioni per una preparazione veloce / + 1 pane da cuocere in forno o da tostare / + marmellata / + burro.
Le offerte possono essere garantite anche in modalità analoga al mini bar (fisse o su richiesta) o mediante ceste di prodotti (su richiesta) in appartamento, se l'opzione è riportata nel processo di prenotazione.

14 Le offerte secondo il criterio 119 e/o 120 possono essere assicurate anche mediante i partner di fornitura, se la consegna

- può essere richiesta almeno 14 ore su 24
- è disponibile entro tempi consoni
- è ordinabile direttamente in appartamento (al fornitore o alla reception)

