



**HOTELSTARS.EU**

# **Kriterier 2020 - 2025**



**HOTELSTARS.EU**

## Indhold

|                                 | Side |
|---------------------------------|------|
| Generel information om hotellet | 3    |
| Reception og tjenester          | 4    |
| Værelser                        | 7    |
| Gastronomi                      | 16   |
| Eventfaciliteter (MICE)         | 17   |
| Fritid                          | 18   |
| Kvalitet og online-aktiviteter  | 20   |
| Minimumspoint                   | 21   |

## Velkommen til Hotelstars!

"Hotelstars Union" er et partnerskab, der på nuværende tidspunkt tæller 17 europæiske medlemslande - Østrig, Belgien, Tjekkiet, Danmark, Estland, Tyskland, Grækenland, Ungarn, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Holland, Slovenien, Sverige, Schweiz - samt nogle observatører, der leverer en harmoniseret hotelklassificering med fælles kriterier og procedurer.

Kataloget indeholder alle de kriterier, som et hotel klassificeres efter i en af de fem kategorier i Hotelstars Union klassificeringssystem, og garanterer kvalitet og service for gæsterne, gennemsigtighed og sikkerhed for hotellerne og imødekommer både bæredygtighedsspørgsmål og teknologiske udviklinger.

Hotelstars Union blev grundlagt i 2009 under protektion af HOTREC - paraplyforeningen for hoteller, restauranter og caféer i Europa.

Bruxelles, den 31. januar 2020

| Område                                    | Nr. | Kriterie                                                                                                  |  | Point | ★                   | ★★                  | ★★★                | ★★★★             | ★★★★★                |
|-------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|---------------------|---------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| <b>I. Generel information om hotellet</b> |     |                                                                                                           |  |       |                     |                     |                    |                  |                      |
| Renlighed / Hygiejne                      | 1   | Renlighed og hygiejne er forudsætninger, der er grundlæggende betingelser i alle kategorier. <sup>1</sup> |  | -     | M                   | M                   | M                  | M                | M                    |
| Vedligeholdelsestilstand                  | 2   | Alle mekanismer og alt udstyr er funktionelle og i fejlfri kondition.                                     |  | -     | M                   | M                   | M                  | M                | M                    |
| Generelt indtryk                          | 3   | Det generelle indtryk er, at hotellet lever op til __kravene.                                             |  | -     | simpel <sup>2</sup> | medium <sup>3</sup> | hævet <sup>4</sup> | høj <sup>5</sup> | højeste <sup>6</sup> |
| Personalet                                | 4   | Alle tjenester skal leveres af kompetent og identificerbart personale.                                    |  | -     | M                   | M                   | M                  | M                | M                    |
|                                           | 5   | Tosproget personale                                                                                       |  | 3     |                     | M                   | M                  | M                | M                    |
| Parkeringsplads                           | 6   | Parkering direkte ved hotellet                                                                            |  | 3     |                     |                     |                    |                  |                      |
|                                           | 7   | Parkeringsmuligheder for busser                                                                           |  | 3     |                     |                     |                    |                  |                      |
|                                           | 8   | Garage                                                                                                    |  | 5     |                     |                     |                    |                  |                      |
|                                           | 9   | Ladestation til elbiler                                                                                   |  | 10    |                     |                     |                    |                  |                      |
|                                           | 10  | Ladestation der er beregnet til elektriske cykler eller andre typer elektrisk transport                   |  | 3     |                     |                     |                    |                  |                      |
| Andet                                     | 11  | Mindst 50% af værelserne er udstyret med balkon eller terrasse                                            |  | 5     |                     |                     |                    |                  |                      |
|                                           | 12  | Elevator <sup>7</sup>                                                                                     |  | 10    |                     |                     |                    | M                | M                    |
| Faciliteter for mennesker med handicap    | 13  | Forhindreingsfri tilgængelighed<br>Kørestol eller assistance <sup>8</sup>                                 |  | 5     |                     |                     |                    |                  |                      |

<sup>1</sup> I tider med COVID-19-krisen kan der gælde særlige forpligtelser med hensyn til rengørings- og hygiejneforanstaltninger. Overholdelse af juridiske krav og / eller nationale forskrifter i denne henseende kan tilsidesætte visse HSU-kriterier indtil videre.

<sup>2</sup> Især er møbler og udstyr passende og i god stand.

<sup>3</sup> Især er møbler og udstyr i god stand og passende afstemt.

<sup>4</sup> Især er møbler og udstyr ensartede i form og farve. Det generelle indtryk er et øget niveau af komfort.

<sup>5</sup> Især er møbler og udstyr af høj kvalitet og tilbyder førsteklasses komfort. Helhedsindtrykket er ensartet i form, farve og materialer.

<sup>6</sup> Især er møbler og udstyr luksuriøse og tilbyder komfort på højeste niveau. Helhedsindtrykket er ensartet i form, farve og materialer.

<sup>7</sup> For hoteller med mere end tre etager (inkl. stueetagen).

<sup>8</sup> Ifølge de nationale forskrifter

| Område | Nr. | Kriterie                                                   | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|------------------------------------------------------------|-------|---|----|-----|------|-------|
|        | 14  | Forhindringsfri tilgængelighed<br>Elektrisk kørestol       | 10    |   |    |     |      |       |
|        | 15  | Forhindringsfri tilgængelighed<br>Blinde eller synshæmmede | 5     |   |    |     |      |       |
|        | 16  | Forhindringsfri tilgængelighed<br>Døve eller hørehæmmede   | 5     |   |    |     |      |       |

## II. Reception og tjenester

|                         |    |                                                                                                                                                   |    |   |   |   |   |   |
|-------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|---|---|
| Området ved receptionen | 17 | Et dertil bestemt (designet og signaleret) område eller et skrivebord, der sikrer privatlivets fred                                               | 1  | M | M | M | M | M |
|                         | 18 | Et dertil bestemt og separat område der sikrer privatlivets fred                                                                                  | 3  |   |   |   |   |   |
|                         | 19 | Siddepladser <sup>9</sup> i området ved receptionen                                                                                               | 3  |   |   | M |   |   |
|                         | 20 | Lobby <sup>9</sup> med siddepladser og drikkevareshservice                                                                                        | 5  |   |   |   | M | M |
|                         | 21 | En receptionshal <sup>8</sup> med flere siddepladser og drikkevareshservice                                                                       | 10 |   |   |   |   |   |
|                         | 22 | En receptionsservice der er tilgængelig for digital kommunikation eller telefonopkald 24 timer i døgnet                                           | 1  | M | M |   |   |   |
|                         | 23 | En receptionsservice med personale i 10 timer i døgnet, der er tilgængelig for digital kommunikation eller telefonopkald 24 timer i døgnet        | 7  |   |   | M |   |   |
|                         | 24 | En receptionsservice med personale i 16 timer i døgnet, der er fysisk tilgængelig for digital kommunikation eller telefonopkald 24 timer i døgnet | 10 |   |   |   | M |   |
|                         | 25 | En receptionsservice med personale i 24 timer i døgnet, der er fysisk tilgængelig for digital kommunikation eller telefonopkald 24 timer i døgnet | 15 |   |   |   |   | M |
|                         | 26 | Selv-check-in facilitet / -service                                                                                                                | 3  |   |   |   |   |   |
|                         | 27 | Selv-check-out facilitet / -service                                                                                                               | 3  |   |   |   |   |   |

<sup>9</sup> Kriterierne 19 til 21 tager hensyn til størrelse og sansefortolkning (fra lille til stort, fra bare en siddekrog til en repræsentativ hal ).

| Område                                    | Nr. | Kriterie                                                                                                                                          |  | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|---|----|-----|------|-------|
|                                           | 28  | Parkeringsservice                                                                                                                                 |  | 10    |   |    |     |      | M     |
|                                           | 29  | Dørmand<br>(separat personale)                                                                                                                    |  | 15    |   |    |     |      |       |
|                                           | 30  | Concierge / Manager for gæsteforhold<br>(separat personale)                                                                                       |  | 15    |   |    |     |      | M     |
|                                           | 31  | Piccoloer<br>(separat personale)                                                                                                                  |  | 15    |   |    |     |      |       |
|                                           | 32  | Bagageservice på forespørgsel                                                                                                                     |  | 5     |   |    | M   | M    |       |
|                                           | 33  | Bagageservice                                                                                                                                     |  | 10    |   |    |     |      | M     |
|                                           | 34  | Sikker bagageopbevaringsservice til gæsterne                                                                                                      |  | 5     |   |    | M   | M    | M     |
| Rengøring af værelser / skift af vasketøj | 35  | Daglig rengøring af værelset <sup>10</sup>                                                                                                        |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|                                           | 36  | Daglig skift af håndklæder på forespørgsel                                                                                                        |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|                                           | 37  | Skift af sengelinned mindst en gang om ugen <sup>10</sup>                                                                                         |  | 1     | M | M  | M   |      |       |
|                                           | 38  | Skift af sengelinned mindst to gang om ugen <sup>10</sup>                                                                                         |  | 3     |   |    |     | M    | M     |
|                                           | 39  | Daglig skift af sengelinned på forespørgsel                                                                                                       |  | 3     |   |    |     | M    | M     |
| Vaske- og strygeservice                   | 40  | Strygeservice<br>(returnering indenfor en time)                                                                                                   |  | 3     |   |    |     |      | M     |
|                                           | 41  | Vaske- og strygeservice<br>(returnering efter aftale, medfølgende vaskepose)                                                                      |  | 1     |   |    | M   |      |       |
|                                           | 42  | Kemisk rens / rens eller vaske- og strygeservice<br>(Levering før kl. 9.00, returnering efter aftale - undtagen weekender, vaskepose på værelset) |  | 7     |   |    |     | M    | M     |
| Betaling                                  | 43  | Kontantløs betaling                                                                                                                               |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |

<sup>10</sup> Med mulighed for at fravælge.

| Område  | Nr. | Kriterie                                                                                                 |  | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★            | ★★★★★ |
|---------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|---|----|-----|-----------------|-------|
| Diverse | 44  | Paraply ved receptionen eller på værelset                                                                |  | 3     |   |    | M   | M               | M     |
|         | 45  | Aktuelle medier på værelset (trykte eller digitale) <sup>11</sup>                                        |  | 3     |   |    |     |                 | M     |
|         | 46  | Sy-service                                                                                               |  | 3     |   |    |     |                 | M     |
|         | 47  | Sy-sæt på forespørgsel                                                                                   |  | 1     |   | M  | M   | M               |       |
|         | 48  | Sy-sæt på værelset                                                                                       |  | 3     |   |    |     |                 | M     |
|         | 49  | Skopudsningsmaskine på hotellet                                                                          |  | 5     |   |    |     | M <sup>12</sup> | M     |
|         | 50  | Skopudsningsservice                                                                                      |  | 5     |   |    |     | M <sup>12</sup> | M     |
|         | 51  | Skopudsningsservice på forespørgsel                                                                      |  | 1     |   | M  | M   | M               |       |
|         | 52  | Skopudsningssæt på værelset                                                                              |  | 3     |   |    |     |                 | M     |
|         | 53  | Shuttlebus eller limousineservice                                                                        |  | 5     |   |    |     |                 | M     |
|         | 54  | Tilbud om sanitære produkter på forespørgsel (mindst tandbørste, tandpasta, barbersæt, bade-/ showergel) |  | 1     | M | M  | M   | M               | M     |
|         | 55  | En personlig hilsen til alle gæster med blomster eller en gave på værelset                               |  | 5     |   |    |     |                 | M     |
|         | 56  | Ledsagelse af gæsten til værelset ved ankomsten                                                          |  | 5     |   |    |     |                 |       |
|         | 57  | Rengøringservice <sup>13</sup> om aftenen som et ekstra check af værelset                                |  | 7     |   |    |     |                 | M     |

<sup>11</sup> Aviser, smart TV, tablets osv.

<sup>12</sup> Der tilbydes enten en skopudsningsmaskine på hotellet (se nr. 49) eller en skopudsningsservice (se nr. 50) kan tilbydes.

<sup>13</sup> Også kaldet "Second service". Skift af håndklæder, fjernelse af sengetæppe, tømning af papirkurv osv.

| Område                          | Nr.  | Kriterie                                                                                                                                            |  | Point                | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★         |
|---------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------|---|----|-----|------|---------------|
| III. Værelser                   |      |                                                                                                                                                     |  |                      |   |    |     |      |               |
| Generel information om værelset | 58   | Størrelsen af værelserne (inkl. badeværelset) $\geq 14\text{m}^2$ <sup>14</sup>                                                                     |  | 10                   |   |    |     |      |               |
|                                 | 59   | Størrelsen af værelserne (inkl. badeværelset) $\geq 18\text{m}^2$ <sup>14</sup>                                                                     |  | 15                   |   |    |     |      |               |
|                                 | 60   | Størrelsen af værelserne (inkl. badeværelset) $\geq 22\text{m}^2$ <sup>14</sup>                                                                     |  | 20                   |   |    |     |      |               |
|                                 | 61   | Størrelsen af værelserne (inkl. badeværelset) $\geq 30\text{m}^2$ <sup>14</sup>                                                                     |  | 25                   |   |    |     |      |               |
|                                 | 62   | Antallet af suiter <sup>15</sup>                                                                                                                    |  | 3 pr. suite, maks. 9 |   |    |     |      | M<br>(min. 2) |
| Sovekomfort                     | 63   | Et sengesystem med en moderne og velholdt madras på mindst 13 cm <sup>16</sup>                                                                      |  | 1                    | M | M  |     |      |               |
|                                 | 64   | Et sengesystem bestående af et elastisk system i kombination med en moderne og velholdt madras med en samlet højde på mindst 18 cm <sup>16,17</sup> |  | 5                    |   |    | M   | M    | M             |
|                                 | 65   | Sengesystem, der består af et elastisk system i kombination med en moderne og velholdt madras med en generel højde på mindst 22 cm <sup>16,17</sup> |  | 7                    |   |    |     |      |               |
|                                 | 66   | Ergonomisk justerbart sengesystem på forespørgsel                                                                                                   |  | 3                    |   |    |     |      |               |
| Sengebredde <sup>18</sup>       | 67,1 | Enkeltsejge min. bredde på 0,80m <sup>19</sup>                                                                                                      |  | 1                    |   |    |     |      |               |
|                                 | 67,2 | Enkeltsejge min. bredde på 0,90m <sup>19</sup>                                                                                                      |  | 5                    |   |    |     |      | M             |
|                                 | 67,3 | Enkeltsejge min. bredde på 1,00m <sup>19</sup>                                                                                                      |  | 10                   |   |    |     |      |               |

<sup>14</sup> Hvis hotellet har et begrænset antal værelser (maks.15 %) der er ligger under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette faktum, før kontrakten vedrørende værelset indgås.

<sup>15</sup> Ingen "Junior suite". Suiteerne består af mindst to separate værelser; hvoraf den ene er indrettet som et soveværelse og den anden som stue. Værelserne behøver ikke at være forbundet af en dør; en åbning er tilstrækkelig. Grundlæggende betragtes, en ferielejlighed i et annek ikke som en suite. For at sikre, at gæsterne kan udnytte hotellets tjenester fuldt ud, skal suiter være placeret i hotelbygningen.

<sup>16</sup> Sengesystemets samlede højde er summen af madras- og fjedersystemet (f.eks. lamelbunden).

<sup>17</sup> Systemets sokkel kan være kassefjedre, en spirallamel eller et hvilket som helst andet tilsvarende system.

<sup>18</sup> Hvis et hotel kun har enkeltværelser eller kun dobbeltværelser, vil antallet af point for sengens bredde blive fordoblet.

<sup>19</sup> På tidspunktet for reservation skal gæsten informeres, hvis der er to enkeltsejge i værelset i stedet for en dobbeltseng eller hvis en enkeltsejge er reserveret som en dobbeltseng. Hvis hotellet har et begrænset antal senge (maks. 15%), der er under denne bredde, skal gæsten informeres om dette faktum før indkvarteringskontrakten indgås.

| Område      | Nr.  | Kriterie                                                                           | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|----|-----|------|-------|
|             | 67,4 | Enkeltssenge min. bredde på 1,20m <sup>19</sup>                                    | 15    |   |    |     |      |       |
|             | 68,1 | Dobbeltssenge min. bredde på 1,40m <sup>19</sup>                                   | 1     |   |    |     |      |       |
|             | 68,2 | Dobbeltssenge min. bredde på 1,60m <sup>19</sup>                                   | 5     |   |    |     |      |       |
|             | 68,3 | Dobbeltssenge min. bredde på 1,80m <sup>19</sup>                                   | 10    |   |    |     |      | M     |
|             | 68,4 | Dobbeltssenge min. bredde på 2,00m <sup>19</sup>                                   | 15    |   |    |     |      |       |
| Sengelængde | 69,1 | Min. sengelængde på 1,90m                                                          | 1     |   |    |     |      |       |
|             | 69,2 | Min. sengelængde på 2,00m                                                          | 5     |   |    |     |      | M     |
|             | 69,3 | Min. sengelængde på 2,10m                                                          | 10    |   |    |     |      |       |
|             | 69,4 | Min. sengelængde på 2,20m                                                          | 15    |   |    |     |      |       |
|             | 70   | Barneseng på forespørgsel                                                          | 1     |   |    |     |      |       |
|             | 71   | Strækklagener til madrasser <sup>20</sup> ("betræk")                               | 10    |   |    |     |      |       |
|             | 72   | Nyanskaffelse af madrasser for maks. 5 år siden                                    | 10    |   |    |     |      |       |
|             | 73   | Årlig vask eller grundig rengøring af madrasser <sup>21</sup>                      | 10    |   |    |     |      |       |
|             | 74   | Allergivenligt sengetøj, puder og dyner tilgængeligt på forespørgsel <sup>22</sup> | 3     |   |    |     |      |       |
|             | 75   | Moderne og velholdt dyne                                                           | 1     | M | M  | M   | M    | M     |

<sup>20</sup> En simpel rullemadras accepteres ikke. Men (kemi-termisk) vaskbart og åndbart sengetøj, der er fri for mider og deres ekskrementer, og lavet af bomuld eller syntetiske materialer, der åbnes i bundsiden vil opfylde dette kriterium.

<sup>21</sup> Dette kriterium er opfyldt, hvis der ikke er resterende fugt, støvmider er udryddet og deres vækst er elimineret.

<sup>22</sup> Allergivenlig bør ikke forveksles med allergifri. Allergivenlige puder, dyner og sengetøj bør bekræftes ved et certifikat. Puder, dyner og sengetøjet bør også være uden fjer og dun.



| Område         | Nr. | Kriterie                                                                       | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------|-------|---|----|-----|------|-------|
|                | 76  | Ekstra dyne på forespørgsel                                                    | 1     |   |    | M   | M    | M     |
|                | 77  | Moderne og velholdt pude                                                       | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|                | 78  | Hygiejniske hovedpudebetræk ("betræk")                                         | 7     |   |    |     |      |       |
|                | 79  | Årlig rengøring og / eller udskiftning af puder                                | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|                | 80  | Ekstra anvendelig, ikke-dekorativ pude på forespørgsel                         | 1     |   |    | M   | M    | M     |
|                | 81  | To anvendelige, ikke-dekorative puder pr. person                               | 5     |   |    |     |      | M     |
|                | 82  | Pude-menu med et udvalg af forskellige typer                                   | 5     |   |    |     | M    | M     |
|                | 83  | Mulighed for at mørklægge værelset (dvs. gardin)                               | 1     | M | M  | M   | M    |       |
|                | 84  | Mulighed for helt at mørklægge værelset (dvs. skodde eller mørklægningsgardin) | 5     |   |    |     |      | M     |
|                | 85  | Tyndt gardin / skærm/persienner eller tilsvarende                              | 3     |   |    |     |      |       |
|                | 86  | Vaskbart gulvtæppe ved siden af sengen                                         | 3     |   |    |     |      |       |
|                | 87  | Vækningstjeneste                                                               | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
| Værelsesudstyr | 88  | Passende garderobe eller tøj niche                                             | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|                | 89  | Linnedhylder                                                                   | 1     |   | M  | M   | M    | M     |
|                | 90  | Tilstrækkeligt antal bøjler <sup>23</sup>                                      | 1     | M | M  | M   |      |       |
|                | 91  | Tilstrækkeligt antal bøjler af forskellige typer                               | 3     |   |    |     | M    | M     |

<sup>23</sup> Enkle tråd bøjler opfylder ikke dette kriterium.

| Område | Nr. | Kriterie                                                                                                                                           |  | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|---|----|-----|------|-------|
|        | 92  | Separate tøjkrøge                                                                                                                                  |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|        | 93  | 1 siddeplads                                                                                                                                       |  | 1     | M | M  |     |      |       |
|        | 94  | 1 siddeplads pr. person                                                                                                                            |  | 3     |   |    | M   | M    | M     |
|        | 95  | 1 komfortabel siddeplads (polstret stol/sofa) med sidebord/bakke                                                                                   |  | 7     |   |    |     | M    | M     |
|        | 96  | 1 yderligere komfortabel polstret stol eller sofa på dobbeltværelser eller suiter                                                                  |  | 7     |   |    |     |      | M     |
|        | 97  | Bord, skrivebord eller tilsvarende arbejdsstation                                                                                                  |  | 1     | M | M  |     |      |       |
|        | 98  | Bord, skrivebord eller tilsvarende arbejdsstation med en friplads på 0,4 <sup>2</sup> , adgang til strømstik og tilstrækkeligt lys <sup>23</sup>   |  | 5     |   |    | M   | M    | M     |
|        | 99  | Bord, skrivebord eller tilsvarende arbejdsstation med en friplads på 0,6 m <sup>2</sup> , adgang til strømstik og tilstrækkeligt lys <sup>24</sup> |  | 7     |   |    |     |      |       |
|        | 100 | Sengebord/bakke                                                                                                                                    |  | 1     |   |    | M   | M    | M     |
|        | 101 | Tilgængeligt strømstik i værelset <sup>24</sup>                                                                                                    |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|        | 102 | Yderligere tilgængeligt strømstik ved siden af bordet/skrivebordet <sup>24</sup>                                                                   |  | 3     |   |    |     |      |       |
|        | 103 | Yderligere tilgængeligt strømstik ved siden af sengen <sup>24</sup>                                                                                |  | 3     |   |    | M   | M    | M     |
|        | 104 | Central lyskontakt for alt lys i værelset                                                                                                          |  | 3     |   |    |     |      |       |
|        | 105 | Lyskontakt ved siden af sengen for alt lys i værelset                                                                                              |  | 3     |   |    |     |      |       |
|        | 106 | Nattelys                                                                                                                                           |  | 1     |   |    |     |      |       |

<sup>24</sup> Strømstik skal være til rådighed og ikke i brug til andre stationære emner.

| Område                   | Nr. | Kriterie                                                                   |  | Point | ★ | ★★ | ★★★             | ★★★★            | ★★★★★ |
|--------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------|--|-------|---|----|-----------------|-----------------|-------|
|                          | 107 | Passende belysning i værelset                                              |  | 1     | M | M  | M               | M               | M     |
|                          | 108 | Læselampe ved siden af sengen                                              |  | 3     |   | M  | M               | M               | M     |
|                          | 109 | Fuld figurspejl                                                            |  | 1     |   |    | M               | M               | M     |
|                          | 110 | Tilstrækkelig plads eller stativ til at lægge bagage/kuffert               |  | 5     |   |    | M               | M               | M     |
|                          | 111 | Papirkurv                                                                  |  | 1     |   |    | M               | M               | M     |
| Sikker opbevaring        | 112 | Facilitet til sikker opbevaring (dvs. ved receptionen)                     |  | 1     | M | M  |                 |                 |       |
|                          | 113 | Centralt pengeskab (dvs. ved receptionen)                                  |  | 3     |   |    | M <sup>25</sup> | M <sup>25</sup> | M     |
|                          | 114 | Pengeskab på værelset                                                      |  | 5     |   |    |                 |                 | M     |
|                          | 115 | Pengeskab med integreret strømstik på værelset                             |  | 7     |   |    |                 |                 |       |
| Støjkontrol / klimaanlæg | 116 | Tilstrækkelig støjbeskyttelse (vinduer)                                    |  | 7     |   |    |                 |                 |       |
|                          | 117 | Støjabsorberende døre eller dobbeltdøre                                    |  | 10    |   |    |                 |                 |       |
|                          | 118 | Værelser med centralt justerbart klimaanlæg                                |  | 7     |   |    |                 |                 |       |
|                          | 119 | Værelser med individuelle justerbare klimaanlæg                            |  | 10    |   |    |                 |                 |       |
|                          | 120 | Klimaanlæg i offentlige gæsteområder (restaurant, lobby, morgenmadslokale) |  | 10    |   |    |                 |                 |       |
|                          | 121 | Harmonisk atmosfære i offentlige områder (lys, lugt, musik, farve, osv.)   |  | 1     |   |    |                 |                 |       |
| Underholdningselektronik | 122 | Audio- eller multimedie-underholdning <sup>26</sup>                        |  | 5     |   |    | M               | M               | M     |

<sup>25</sup> Eller et pengeskab på værelset (se nr. 114).

<sup>26</sup> Underholdningsvalg kan inkludere radio-modtagelse, separate afspillere eller streamingtjenester.

| Område              | Nr. | Kriterie                                                                                                             | Point | ★               | ★★              | ★★★             | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|------|-------|
|                     | 123 | Fast elektronisk medie i badeværelset                                                                                | 3     |                 |                 |                 |      |       |
|                     | 124 | Tv-tjenester med en skærm i en størrelse, der er passende for rummet med fjernbetjening                              | 1     | M <sup>27</sup> | M <sup>27</sup> | M <sup>27</sup> | M    | M     |
|                     | 125 | Ekstra tv-tjenester i suiteerne med en skærm i en størrelse, der passer til rummet                                   | 3     |                 |                 |                 |      |       |
|                     | 126 | Internationale Tv-kanaler til rådighed                                                                               | 5     |                 |                 |                 | M    | M     |
|                     | 127 | International strømadapter på forespørgsel                                                                           | 3     |                 |                 |                 | M    | M     |
|                     | 128 | Opladerstation (til adskillige elektroniske apparater) og/eller forskellige adaptere på forespørgsel                 | 1     |                 |                 | M               | M    | M     |
| Telekommunikationer | 129 | Apparat til intern og ekstern kommunikation på forespørgsel med en brugerhåndbog (trykt eller digital) <sup>28</sup> | 5     |                 |                 | M               | M    |       |
|                     | 130 | Apparat til intern og ekstern kommunikation på værelset med en flersproget brugerhåndbog (trykt eller digital)       | 10    |                 |                 |                 |      | M     |
|                     | 131 | WIFI-internetadgang i offentlige områder og på værelserne                                                            | 1     | M               | M               | M               | M    | M     |
|                     | 132 | Sikker internetforbindelse (LAN, VPN eller tilsvarende)                                                              | 5     |                 |                 |                 |      |       |
|                     | 133 | Mulighed for privat og sikker udskrivning på forespørgsel                                                            | 1     |                 |                 |                 | M    | M     |
|                     | 134 | Internet-enhed i værelset på forespørgsel                                                                            | 1     |                 |                 |                 |      | M     |
| Diverse             | 135 | Gæste- / introfolder (trykt eller digital) <sup>29</sup>                                                             | 1     | M               | M               |                 |      |       |
|                     | 136 | Flersproglig Gæste- / introfolder (trykt eller digital)                                                              | 5     |                 |                 | M               | M    | M     |
|                     | 137 | Regionalt informationsmateriale til rådighed (trykt eller digitalt)                                                  | 1     | M               | M               | M               | M    | M     |
|                     | 138 | Skriveredskab og en notesblok                                                                                        | 1     |                 |                 | M               | M    | M     |

<sup>27</sup> Til testformål på nationalt plan kan der forekomme afvigelser i Litauen og Den Tjekkiske Republik.

<sup>28</sup> Gæsten skal informeres om dette tilbud ved check ind; et skilt, osv. accepteres.

<sup>29</sup> Gæstevejviseren inkluderer som minimum tidspunkter for morgenmad og check ud, samt åbningstiderne for hotellets faciliteter.

| Område                          | Nr. | Kriterie                                                                                                                        | Point | ★               | ★★              | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----|------|-------|
|                                 | 139 | Korrespondancefolder                                                                                                            | 1     |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 140 | Buksepresse                                                                                                                     | 3     |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 141 | Strygejern og strygebræt på forespørgsel eller strygerum                                                                        | 1     |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 142 | Strygejern og strygebræt på værelset                                                                                            | 3     |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 143 | Skohorn på værelset                                                                                                             | 1     |                 |                 |     | M    | M     |
|                                 | 144 | Dørspion                                                                                                                        | 3     |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 145 | Ekstra låsemekanisme ved værelsesdøren                                                                                          | 1     |                 |                 |     |      |       |
| Generel badeværelsesinformation | 146 | Badeværelse/sanitære faciliteter $\geq 5\text{m}^2$ <sup>30</sup>                                                               | 10    |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 147 | Badeværelse/sanitære faciliteter $\geq 7,5\text{m}^2$ <sup>30</sup>                                                             | 15    |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 148 | 100% af værelserne med brusebad/toilet eller badekar/toilet                                                                     | 1     | M <sup>31</sup> | M <sup>31</sup> | M   | M    | M     |
|                                 | 149 | 100% af værelserne med brusebad/toilet eller karbad/toilet og <u>deraf</u> 50% af værelserne med badekar og separat brusekabine | 10    |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 150 | 30% af værelserne med separat toilet                                                                                            | 5     |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 151 | Brusebad med badeforhæng eller tilsvarende adskillelser                                                                         | 1     | M               | M               | M   | M    | M     |
|                                 | 152 | Brusebad med skærm                                                                                                              | 5     |                 |                 |     |      |       |
|                                 | 153 | Vask                                                                                                                            | 1     | M               | M               | M   | M    | M     |

<sup>30</sup> Hvis hotellet har et begrænset antal badeværelser (maks. 15%), der er under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette faktum før indkvarteringskontrakten kan indgås.

<sup>31</sup> Hvis op til 15% af hotellets værelser ikke er udstyret med private brusebad/toiletter, men delte brusebad/toiletter i stedet, skal gæsten informeres om det faktum, at værelserne ikke overholder den sædvanlige standard, før indkvarteringskontrakten indgås. Denne undtagelse på en 15% afvigelse er ikke anvendelig overfor nye bygninger, der er planlagt efter 01.01.2020.

| Område | Nr. | Kriterie                                                                 |  | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|--------------------------------------------------------------------------|--|-------|---|----|-----|------|-------|
|        | 154 | Dobbeltvask i dobbeltværelser og suiter                                  |  | 5     |   |    |     |      |       |
|        | 155 | Vaskbar bademåtte                                                        |  | 1     |   |    | M   | M    | M     |
|        | 156 | Tilstrækkeligt lys ved vasken                                            |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|        | 157 | Permanent eller flytbar skridsikker anordning i brusebad og badekar      |  | 1     |   |    |     |      |       |
|        | 158 | Sikkerhedshåndtag                                                        |  | 3     |   |    |     |      |       |
|        | 159 | Spejl                                                                    |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|        | 160 | Tilgængeligt strømstik nær spejlet                                       |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|        | 161 | Toiletspejl                                                              |  | 1     |   |    |     |      |       |
|        | 162 | Fleksibelt toiletspejl                                                   |  | 3     |   |    |     | M    | M     |
|        | 163 | Toiletspejl med lys                                                      |  | 1     |   |    |     |      |       |
|        | 164 | Stænger eller knager til håndklæder                                      |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|        | 165 | Mulighed for opvarmning på badeværelset (f.eks. opvarmet håndklædestang) |  | 5     |   |    |     |      | M     |
|        | 166 | Opbevaringshylde                                                         |  | 1     | M | M  | M   |      |       |
|        | 167 | Stor opbevaringshylde                                                    |  | 3     |   |    |     | M    | M     |
|        | 168 | Tandkrus                                                                 |  | 1     |   |    | M   | M    | M     |
|        | 169 | Sæbe- eller showergel ved vasken                                         |  | 1     | M | M  | M   | M    | M     |
|        | 170 | Showergel ved brusebadet/badekarret                                      |  | 1     |   | M  | M   | M    | M     |

| Område | Nr. | Kriterie                                                                                           | Point                 | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|----|-----|------|-------|
|        | 171 | Shampoo <sup>32</sup>                                                                              | 1                     |   | M  | M   | M    | M     |
|        | 172 | Yderligere kosmetiske produkter<br>(dvs. Badesæbe, badehætte, neglefil, vatpinde, vat, bodylotion) | 1 pr. emne<br>maks. 3 |   |    |     | M    | M     |
|        | 173 | Ansigtsservietter                                                                                  | 3                     |   |    | M   | M    | M     |
|        | 174 | Toiletpapir i reserve                                                                              | 1                     | M | M  | M   | M    | M     |
|        | 175 | 1 håndklæde pr. person                                                                             | 1                     |   | M  | M   | M    | M     |
|        | 176 | 1 badehåndklæde pr. person                                                                         | 1                     | M | M  | M   | M    | M     |
|        | 177 | Badekåbe på forespørgsel                                                                           | 3                     |   |    |     | M    |       |
|        | 178 | Badekåbe                                                                                           | 5                     |   |    |     |      | M     |
|        | 179 | Tøfler på forespørgsel                                                                             | 1                     |   |    |     | M    |       |
|        | 180 | Tøfler                                                                                             | 3                     |   |    |     |      | M     |
|        | 181 | Hårtørrer på forespørgsel                                                                          | 1                     |   |    |     |      |       |
|        | 182 | Hårtørrer                                                                                          | 3                     |   |    | M   | M    | M     |
|        | 183 | Taburet på badeværelset på forespørgsel                                                            | 3                     |   |    |     |      | M     |
|        | 184 | Badeværelsesvægt                                                                                   | 1                     |   |    |     |      |       |
|        | 185 | Affaldskurv                                                                                        | 1                     | M | M  | M   | M    | M     |

<sup>32</sup> Dette kriterium anses for opfyldt, hvis badesæben eller showergel også kan bruges som shampoo, og dette er indikeret (på flasken eller dispenseren).

| Område                | Nr. | Kriterie                                                                          | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★            | ★★★★★ |
|-----------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|---|----|-----|-----------------|-------|
| <b>IV. Gastronomi</b> |     |                                                                                   |       |   |    |     |                 |       |
| Drikkevarer           | 186 | Udbud af drikkevarer på hotellet                                                  | 1     | M | M  | M   | M               | M     |
|                       | 187 | Udbud af drikkevarer på værelset                                                  | 3     |   |    | M   | M               | M     |
|                       | 188 | Køleskab på værelset <sup>33</sup>                                                | 3     |   |    |     |                 |       |
|                       | 189 | Minibar<br>(med drinks og snacks)                                                 | 5     |   |    |     | M <sup>34</sup> | M     |
|                       | 190 | Maxibar                                                                           | 3     |   |    |     |                 |       |
|                       | 191 | Mulighed for at bestille drikkevarer via roomservice 16 timer i døgnet            | 10    |   |    |     | M <sup>35</sup> |       |
|                       | 192 | Mulighed for at bestille drikkevarer via roomservice 24 timer i døgnet            | 15    |   |    |     |                 | M     |
|                       | 193 | Elkedel til te / kaffe sammen med tilbehør på værelset                            | 3     |   |    |     |                 |       |
|                       | 194 | Kaffemaskine med tilbehør på værelset                                             | 5     |   |    |     |                 |       |
| Bar                   | 195 | Serviceret bar eller lounge-område <sup>36</sup><br>(åbent mindst 5 dage om ugen) | 7     |   |    |     | M               |       |
|                       | 196 | Serviceret bar eller lounge-område <sup>36</sup><br>(åbent 7 dage om ugen)        | 10    |   |    |     |                 | M     |
| Morgenmad             | 197 | Morgenmadsområde                                                                  | 1     | M | M  | M   | M               | M     |
|                       | 198 | Udvidet morgenmad <sup>37</sup>                                                   | 1     | M |    |     |                 |       |
|                       | 199 | Morgenmadsbuffet eller tilsvarende morgenmadsmenukort <sup>38</sup>               | 5     |   | M  | M   |                 |       |

<sup>33</sup> Eller minibar (se nr. 189)

<sup>34</sup> Eller Maxibar (se nr. 190) eller mulighed for at bestille drikkevarer via roomservice 16 timer i døgnet (se nr. 191).

<sup>35</sup> Eller minibar (se nr. 189) eller Maxibar (se nr. 190).

<sup>36</sup> Et menukort over drikkevarer skal være tilgængeligt (trykt eller digitalt).

<sup>37</sup> Udvidet morgenmad inkluderer mindst en varm drik (f.eks. kaffe eller te), frugtjuice, et udvalg af frugter eller frugtsalat, et udvalg af brød og rundstykker med smør, syltetøj, pålæg og ost.

<sup>38</sup> Selvbetjeningsservice med mindst det samme udvalg af produkter som i den udvidede morgenmad med æg eller en æggeret og morgenmadsprodukter.



| Område | Nr. | Kriterie                                                                 | Point             | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|---|----|-----|------|-------|
| Mad    | 200 | Morgenmadsbuffet <u>med service</u> eller tilsvarende morgenmadsmenukort | 10                |   |    |     | M    | M     |
|        | 201 | Morgenmadsmenukort via roomservice                                       | 5                 |   |    |     |      | M     |
|        | 202 | Allergenvenlige produkter (glutenfri, laktosefri osv.)                   | 3                 |   |    |     |      |       |
|        | 203 | Regionale retter <sup>39</sup>                                           | 5                 |   |    |     |      |       |
|        | 204 | Mulighed for at bestille mad via roomservice 16 timer i døgnet           | 10                |   |    |     | M    |       |
|        | 205 | Mulighed for at bestille mad via roomservice 24 timer i døgnet           | 15                |   |    |     |      | M     |
|        | 206 | Restaurant <sup>40</sup>                                                 | 5 hver, maks. 10  | M | M  | M   |      |       |
|        | 207 | Restaurant <sup>40</sup> åben 5 dage om ugen                             | 7 hver, maks. 14  |   |    |     | M    |       |
|        | 208 | Restaurant <sup>40</sup> åben 7 dage om ugen                             | 10 hver, maks. 20 |   |    |     |      | M     |

#### V. Eventfaciliteter (MICE)

|                           |     |                                                                                       |    |  |  |  |  |  |
|---------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|--|--|--|
| Muligheder for festmiddag | 209 | Mulighed for festmiddag for mindst 50 personer <sup>41</sup>                          | 1  |  |  |  |  |  |
|                           | 210 | Mulighed for festmiddag for mindst 100 personer <sup>41</sup>                         | 3  |  |  |  |  |  |
|                           | 211 | Mulighed for festmiddag for mindst 250 personer <sup>41</sup>                         | 5  |  |  |  |  |  |
| Konferencerum             | 212 | Dertil indrettede samarbejdsområder / grupperum                                       | 10 |  |  |  |  |  |
|                           | 213 | Konferencerum på mindst 100m <sup>2</sup> , loftshøjde på mindst 2,75 m <sup>42</sup> | 10 |  |  |  |  |  |

<sup>39</sup> Udvalget af mad byder på en væsentlig del regionale / nationale specialiteter. Størstedelen af de anvendte produkter er fra regionen.

<sup>40</sup> Hver af dem med et forskelligt koncept, udvalg af mad og beliggenhed.

<sup>41</sup> Restaurantområdet er ikke inkluderet.

<sup>42</sup> Et konferencerum skal have passende belysning (med kunstigt lys 200 lux), WIFI, et forevisningsapparat, en forevisningsskærm (der passer til loftshøjde og rumstørrelse), en overtøjsstativ eller skab og et tilstrækkeligt antal strømkontakter.

| Område                    | Nr. | Kriterie                                                                                                                                                          | Point                    | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|----|-----|------|-------|
|                           | 214 | Konferenceservice <sup>43</sup><br>(separat afdeling, separat personale til rådighed)                                                                             | 5                        |   |    |     |      |       |
|                           | 215 | Dagslys i konferencerummet og mulighed for at mørklægge værelset <sup>43, 44</sup>                                                                                | 1                        |   |    |     |      |       |
|                           | 216 | Businesscenter<br>(Separat kontor og personale til rådighed)                                                                                                      | 5                        |   |    |     |      |       |
|                           | 217 | Individuelt justerbart klimaanlæg i konferencerummene <sup>43</sup>                                                                                               | 3                        |   |    |     |      |       |
| VI. Fritid                |     |                                                                                                                                                                   |                          |   |    |     |      |       |
| Sport                     | 218 | Tilstrækkeligt med egne rekreative faciliteter på (indendørs eller udendørs) <sup>45</sup> (f.eks. privat have, tennisbane, strand eller adgang til sø, golfbane) | 3 pr. facilitet, maks. 9 |   |    |     |      |       |
|                           | 219 | Udlån af sportsudstyr (dvs. ski, både, cykler)                                                                                                                    | 3                        |   |    |     |      |       |
|                           | 220 | Motionscenter <sup>46</sup> med mindst 4 forskellige træningsmaskiner (f.eks. ergometer, håndvægte, maskine til vægttræning, løbebånd, romaskine, stairmaster)    | 5                        |   |    |     |      |       |
| Spa/velvære <sup>47</sup> | 221 | Massage <sup>48</sup><br>(f.eks. fuld kropsmassage, lymfedræning, Shiatsu, fodrefleksologi)                                                                       | 3 pr. kabine, maks. 9    |   |    |     |      |       |
|                           | 222 | Separat afslapningsværelse <sup>49</sup>                                                                                                                          | 3                        |   |    |     |      |       |
|                           | 223 | Boblebad eller tilsvarende                                                                                                                                        | 3                        |   |    |     |      |       |

<sup>43</sup> Kun accepteret hvis kriterium nr. 213 er opfyldt.

<sup>44</sup> Minimumskriterium for alle konferencerum.

<sup>45</sup> Faciliteterne er del af hotelområdet og mulige omkostninger for anvendelse kan afregnes via værelset.

<sup>46</sup> Motionscenteret har en minimumsstørrelse på 20m<sup>2</sup>.

<sup>47</sup> Spa-området skal være tilgængeligt, uden at man skal gennem conference- eller restaurantområdet.

<sup>48</sup> Kabinerne har en minimumsstørrelse på 10m<sup>2</sup>.

<sup>49</sup> Afslapningsværelset har en minimumsstørrelse på 20m<sup>2</sup>.

| Område | Nr. | Kriterie                                                                                                                                                                   | Point                                      | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---|----|-----|------|-------|
|        | 224 | Sauna<br>(med en minimumsstørrelse på 6 pladser)                                                                                                                           | 3 pr.<br>saunatype <sup>50</sup> , maks. 9 |   |    |     |      |       |
|        | 225 | Skønhedssalon <sup>48</sup> med mindst 4 forskellige behandlinger<br>(f.eks. ansigtsbehandling, manicure, pedicure, peeling og antistress- og afslapningsmassage tilbydes) | 5                                          |   |    |     |      |       |
|        | 226 | Spa <sup>48</sup> med mindst 4 forskellige behandlinger<br>(f.eks. bad, Kneipp, hydroterapi, mudder, Hammam, dampbad)                                                      | 10                                         |   |    |     |      |       |
|        | 227 | Privat spakabine                                                                                                                                                           | 5                                          |   |    |     |      |       |
|        | 228 | Swimmingpool (udendørs) <sup>51</sup> eller svømmedam <sup>52</sup>                                                                                                        | 10                                         |   |    |     |      |       |
|        | 229 | Swimmingpool (indendørs) <sup>53</sup>                                                                                                                                     | 10                                         |   |    |     |      |       |
| Børn   | 230 | Børnepasning i huset af uddannet personale (for børn yngre end 3 år gamle) i mindst 3 timer på ugedage                                                                     | 10                                         |   |    |     |      |       |
|        | 231 | Børnepasning i huset af uddannet personale (for børn ældre end 3 år gamle) i mindst 3 timer på ugedage                                                                     | 10                                         |   |    |     |      |       |
|        | 232 | Børneområde<br>(legerum/legeplads)                                                                                                                                         | 3                                          |   |    |     |      |       |
|        | 233 | Babyudstyr på forespørgsel (f.eks. høj stol, madopvarmningsudstyr, skifteunderlag, babyalarm)                                                                              | 3                                          |   |    |     |      |       |
| Andet  | 234 | Centrale sanitære faciliteter for hotelgæster                                                                                                                              | 3                                          |   |    |     |      |       |
|        | 235 | Bibliotek                                                                                                                                                                  | 3                                          |   |    |     |      |       |
|        | 236 | Vært/animeringsprogram                                                                                                                                                     | 5                                          |   |    |     |      |       |

<sup>50</sup> Saunatyper: ”Varm/tør” (dvs. Finsk sauna), ”varm/lettere fugtig” (dvs. Tepidarium), eller ”varm/stærkt fugtig” (dvs. dampbad)

<sup>51</sup> Den udendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumsstørrelse på 60m<sup>2</sup>.

<sup>52</sup> En svømmedam er en menneskefremstillet vandholder til svømning eller badning og uden kemisk tilsætning i vandet.

<sup>53</sup> Den indendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumsstørrelse på 40m<sup>2</sup>.

| Område                                     | Nr. | Kriterie                                                                                                                                            | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|----|-----|------|-------|
| <b>VII. Kvalitet og online-aktiviteter</b> |     |                                                                                                                                                     |       |   |    |     |      |       |
| Kvalitetssystemer                          | 237 | Systematisk klagestyringssystem <sup>54</sup>                                                                                                       | 1     |   |    | M   | M    | M     |
|                                            | 238 | Systematisk analyse af gæsteanmeldelser <sup>55</sup>                                                                                               | 3     |   |    |     | M    | M     |
|                                            | 239 | Kvalitetskontrol ved mystery guesting <sup>56</sup>                                                                                                 | 5     |   |    |     |      |       |
|                                            | 240 | Kvalitetsstyringssystem ifølge EHQ <sup>57</sup> eller tilsvarende                                                                                  | 15    |   |    |     |      |       |
| Onlineaktiviteter                          | 241 | Hotelllets egen hjemmeside <sup>58</sup> med en opdateret information og realistiske billeder med hotelllets placering                              | 1     | M | M  |     |      |       |
|                                            | 242 | Flersproget hjemmeside <sup>58</sup> med opdateret information herunder sengestørrelser og realistiske billeder sammen med placeringen af hotellet. | 5     |   |    | M   | M    | M     |
|                                            | 243 | Hjemmeside med mulighed for direkte reservation                                                                                                     | 5     |   |    |     |      |       |
|                                            | 244 | Hjemmeside med gæsteanmeldelser                                                                                                                     | 3     |   |    |     |      |       |
|                                            | 245 | Hjemmeside der kan vises på en mobil enhed eller mobil applikation                                                                                  | 5     |   |    |     |      |       |
|                                            | 246 | Aktiv invitation til gæster der rejser/checker ud til at skrive en anmeldelse på hjemmesidens portal                                                | 5     |   |    |     |      |       |
| Andet                                      | 247 | Bæredygtighedsmærke/ certifikat <sup>59</sup>                                                                                                       | 20    |   |    |     |      |       |

<sup>54</sup> Et systematisk klagestyringssystem inkluderer en struktureret klageaccept, evaluering og respons.

<sup>55</sup> Aktiv og systematisk indsamling og evaluering af gæsteanmeldelser om kvaliteten af hotelllets service, analyse af svagheder og udførelse af forbedringer.

<sup>56</sup> For at mystery guesting kan accepteres skal følgende aspekter opfyldes mindst én gang under en klassificeringsperiode: den skal udføres af professionelle udefrakommende på hotelllets initiativ og på hotelllets regning, og skal være analyseret og dokumenteret. Skjulte (interne) kontroller f.eks. af hotelkæden eller kooperationen accepteres som lige.

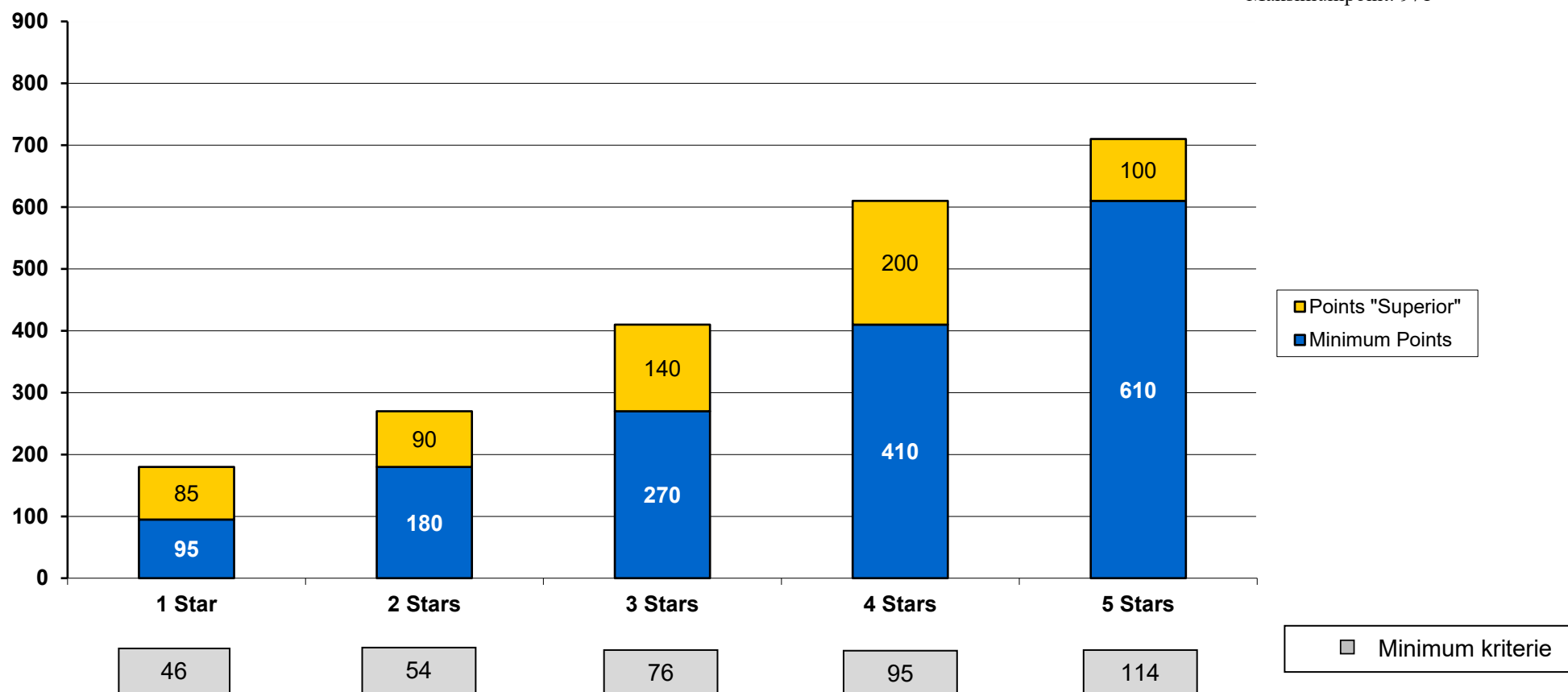
<sup>57</sup> European Hospitality Quality (EHQ) er det europæiske gæstfrihedskvalitetsprogram, der er lanceret af paraplyforeningen HOTREC for nationale handelsassociationer, der repræsenterer hoteller, restauranter, caféer og tilsvarende etablissemeter i Europa (jævnfør [www.hotrec.eu](http://www.hotrec.eu)). Det tjener som en referencemodel for nationale og regionale kvalitetsprogrammer på europæisk niveau.

<sup>58</sup> Blandt billederne skal der være mindst ét af facaden, ét af fællesområderne og ét af et værelse.

<sup>59</sup> National beslutning for anerkendte mærker og certifikater.

| Område                              | Nr. | Kriterie | Point | ★   | ★★  | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------------------------|-----|----------|-------|-----|-----|-----|------|-------|
| VIII. Minimumspoint <sup>60</sup>   |     |          |       |     |     |     |      |       |
| Hoteller                            |     |          |       | 95  | 180 | 270 | 410  | 610   |
| Supplement "Superior" <sup>61</sup> |     |          |       | 180 | 270 | 410 | 610  | 710   |

Maksimumpoint: 971



<sup>60</sup> For et hotel kun med morgenmad ("hotel garni") er antallet af point, der kan nås reduceret med 20 point for hver kategori. Et "hotel garni" kan ikke opnå 5 stjerner.

<sup>61</sup> Akkrediteringen "Superior" indikerer fortræffelige hoteller, der har opnået betydelige point udover pointgrænsen for deres kategori, men som ikke opfylder minimummet af kriterier for den næste højere kategori. Sådanne hoteller tilbyder normalt en højere grad af service. "Superior" er tilgængeligt for alle hoteller og "hotel garni" er.