



HOTELSTARS.EU

Kriterier 2025 – 2030



HOTELSTARS.EU

Indhold

| | Side |
|--------------------------------|------|
| Generel hotelinformation | 3 |
| Reception og service | 4 |
| Værelser | 7 |
| Mad og drikke | 16 |
| Eventfaciliteter (MICE) | 17 |
| Fritid | 18 |
| Kvalitet og online aktiviteter | 20 |
| Minimum point | 21 |

Velkommen til Hotelstars!

"Hotelstars Union" er et partnerskab mellem 21 europæiske lande – Armenien, Østrig, Aserbajdsjan, Belgien, Tjekkiet, Danmark, Estland, Georgien, Tyskland, Grækenland, Ungarn, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Holland, Polen, Slovenien, Sverige, Schweiz – og andre observatørlande, som tilbyder en harmoniseret hotelklassifikation med fælles kriterier og procedurer.

Kataloget¹ indeholder alle de kriterier, der anvendes til at klassificere et hotel i hver af de fem kategorier i Hotelstars Unions klassifikationssystem, som sikrer kvalitet og service for gæsterne samt gennemsigtighed og sikkerhed for de deltagende hoteller. Kriterierne tager hensyn til både bæredygtighed og teknologiske udviklinger.

Hotelstars blev grundlagt i 2009 under HOTREC – Hospitality Europes protektorat.

Bruxelles, 24. april 2024

¹ Mindre nationale justeringer af kriterierne kan forekomme

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|------------------------------------|-----|--|-------|----------------------------|----------------------|------------------------|------------------|---------------------|
| I. Generel hotelinformation | | | | | | | | |
| Renlighed / Hygiejne | 1 | Renlighed og hygiejne er forudsætninger, der betragtes som grundlæggende forhold i alle kategorier | - | M | M | M | M | M |
| Generel vedligeholdelse | 2 | Alle møbler, inventar og udstyr, samt hele den interne og eksterne hotelinfrastruktur, er fuldt funktionsdygtige og holdes i fejlfri stand | - | M | M | M | M | M |
| Helhedsindtryk | 3 | Helhedsindtrykket af hotellet er tilstrækkeligt til _____ krav | - | grundlæggende ² | middlel ³ | avanceret ⁴ | høj ⁵ | højest ⁶ |
| | 4 | Stemning – Harmonisk/behagelig atmosfære i offentlige områder (lys, lugt, musik, farver osv.) | 3 | | | | | |
| Personale | 5 | Service leveres af kompetente og identificerbare medarbejdere | - | M | M | M | M | M |
| | 6 | Tosproget personale (frontliners) | 3 | | | M | M | M |
| | 7 | Hurtig identifikation af de sprog, der tales af hotellets personale (via indikatorer som flagnåle osv.) | 3 | | | | | |
| Parkeringsplads | 8 | Privat parkering direkte ved hotellet | 3 | | | | | |
| | 9 | Drop-off zone for busser direkte ved hotellet | 3 | | | | | |
| | 10 | Garage | 5 | | | | | |
| | 11 | Ladestation til elbiler | 10 | | | | | |
| | 12 | Dedikeret ladestation til elcykler eller andre typer elektriske transportkøretøjer | 3 | | | | | |
| | 13 | Sikker cykelopbevaring | 3 | | | | | |

2 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.

3 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.

4 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.

5 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.

6 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ☆ | ☆☆ | ☆☆☆ | ☆☆☆ ☆☆ | ☆☆☆ ☆☆☆ |
|---|-----|--|-------|---|----|-----|-----------|------------|
| Diverse | 14 | Min. 50% af værelserne med balkon eller terrasse | 5 | | | | | |
| | 15 | Elevator ⁷ | 10 | | | | M | M |
| Faciliteter for mennesker med handicap ⁸ | 16 | Barrierefri tilgængelighed - Kørestol eller assistance | 5 | | | | | |
| | 17 | Barrierefri tilgængelighed - Elektronisk kørestol | 10 | | | | | |
| | 18 | Barrierefri tilgængelighed - Blinde eller svagtseende | 5 | | | | | |
| | 19 | Barrierefri tilgængelighed - Døv eller hørehæmmet | 5 | | | | | |

II. Reception og service

| | | | | | | | | |
|-------------------|----|--|----|---|---|---|---|---|
| Modtagelsesområde | 20 | Defineret (designet og signaleret) område eller skrivebord, der sikrer privatlivets fred | 1 | M | M | M | M | M |
| | 21 | Separat og udpeget receptionsområde eller skrivebord sikrer privatlivets fred | 3 | | | | | |
| | 22 | Siddepladser i receptionen ⁹ | 5 | | | M | | |
| | 23 | Lobby med siddepladser og drikkevareservice ⁹ | 7 | | | | M | M |
| | 24 | Receptionssal med flere siddepladser og drikkevareservice ⁹ | 10 | | | | | |
| | 25 | 24-timers gæstehjælp tilgængelig digitalt eller via telefon | 1 | M | M | M | M | M |
| | 26 | 8 timers ¹⁰ fysisk tilgængelighed ¹¹ på hotellet ELLER 24-timers selvindtjekning og -ud-service | 5 | M | M | | | |

7 For hoteller med mere end tre etager (inkl. stueetagen).

8 I henhold til nationale regler.

9 Kriterierne 22 til 24 adskiller sig i størrelse og sansningsfortolkning (fra lille til stor, fra blot en siddeplads i hjørnet til et stort repræsentativt lokale).

10 Spidsbelastningstidpunkter skal være dækket og angivet på hjemmesiden / reservationsbekræftelsen.

11 Ansvarlig person er i huset i kort gåafstand til rådighed.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------------------------|-----|--|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 27 | 10 timers ¹⁰ fysisk tilgængelighed ¹¹ på hotellet ELLER 8 timers ¹⁰ fysisk tilgængelighed ¹¹ på hotellet, derudover 24-timers selv-indtjekning og -ud-service | 10 | | | M | | |
| | 28 | 14 timers bemanded ¹² reception, 24 timers fysisk bemanding tilgængelig | 15 | | | | M | |
| | 29 | 24-timers bemanded reception | 20 | | | | | M |
| | 30 | Selv-check-in service | 1 | | | | | |
| | 31 | Selvudtjekning service | 1 | | | | | |
| | 32 | Parkeringservice | 10 | | | | | M |
| | 33 | Dørmand (separat personale) | 15 | | | | | |
| | 34 | Concierge / Guest Relation Manager (separat personale) | 15 | | | | | M |
| | 35 | Piccolo (separat personale) | 15 | | | | | |
| | 36 | Bagageservice på forespørgsel | 5 | | | M | M | |
| | 37 | Bagageservice | 10 | | | | | M |
| | 38 | Sikker bagageopbevaring for gæster | 5 | | | M | M | M |
| | 39 | Businesscenter (kontor inkl. computer, printer og fotokopimaskine og ledigt personale) | 5 | | | | | |
| Værelsesrengøring / skift af sengetøj | 40 | Daglig rengøring af værelset ¹³ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 41 | Skift af håndklæder på forespørgsel | 1 | M | M | M | M | M |

¹² Ansvarlig person er til stede i receptionen.

¹³ Med mulighed for fravalg.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------|-----|--|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 42 | Skift af sengetøj mindst en gang om ugen ¹³ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 43 | Yderligere skift af sengelinned på forespørgsel | 3 | | | | M | M |
| Tøjvask / strykning | 44 | Strygeservice (Retur inden for 1 time) | 3 | | | | | M |
| | 45 | Tøjvask og strykning (Returnering som aftalt, vaskepose medfølger) | 1 | | | M | M | M |
| | 46 | Tøjvask og strykning (Levering efter aftale) | 5 | | | | | |
| | 47 | Vaskemaskine | 3 | | | | | |
| Betalingsmetode | 48 | Kontantfri betaling | 1 | M | M | M | M | M |
| Diverse | 49 | Paraply i receptionen eller på værelset | 3 | | | M | M | M |
| | 50 | Aktuelle medier i rummet (trykt eller digitalt - Aviser, smart-tv, tablets mm.) ¹⁴ | 3 | | | | | M |
| | 51 | Sysæt på forespørgsel | 1 | | M | M | M | M |
| | 52 | Syservice | 3 | | | | | M |
| | 53 | Skopudsemaskine på hotellet eller skopudsesæt på forespørgsel | 3 | | | | M | M |
| | 54 | Skopudseservice | 5 | | | | | M |
| | 55 | Shuttle eller limousine service | 5 | | | | | M |
| | 56 | Udbud af sanitetsprodukter på forespørgsel (Mindst tandbørste, tandpasta, barbersæt, bad/brusegel) | 1 | M | M | M | M | M |
| | 57 | Personlig velkomst ved ankomst til hver gæst med f.eks. blomster eller kort på værelset | 5 | | | | | M |

14 Aviser, smart-tv, tablets mm.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|---|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 58 | Ledsager gæsten til værelset ved ankomsten | 5 | | | | | |
| | 59 | Aftæpning om aftenen som et ekstra værelsestjek ¹⁵ | 7 | | | | | M |

| III. Værelser | | | | | | | | |
|-----------------------------|------|---|---------------------|---|---|---|---|---|
| Generel værelsesinformation | 60 | Størrelse på værelser (inkl. badeværelse) ≥ 14kvm ¹⁶ | 10 | | | | | |
| | 61 | Størrelse på værelser (inkl. badeværelse) ≥ 18kvm ¹⁶ | 15 | | | | | |
| | 62 | Størrelse på værelser (inkl. badeværelse) ≥ 22kvm ¹⁶ | 25 | | | | | |
| | 63 | Størrelse på værelser (inkl. badeværelse) ≥ 30kvm ¹⁶ | 30 | | | | | |
| | 64 | Antal suiter ¹⁷ | 3 per suite, max. 9 | | | | | M |
| Sovekomfort - sengesystem | 65 | Sengesystem med en velholdt madras på mindst 13 cm | 1 | M | M | | | |
| | 66 | Fleksibelt sengesystem med en velholdt madras med en totalhøjde på mindst 18 cm | 5 | | | M | M | M |
| | 67 | Fleksibelt sengesystem med en velholdt madras med en totalhøjde på mindst 22 cm | 7 | | | | | |
| | 68 | Fleksibelt sengesystem med en velholdt madras med en totalhøjde på mindst 25 cm | 10 | | | | | |
| Madrasbredde ¹⁸ | 69.1 | Enkeltsejge med madrasser med min. bredde 0,80m ¹⁹ | 1 | | | | | |
| | 69.2 | Enkeltsejge med madrasser med min. bredde 0,90m ¹⁹ | 5 | | | | | M |

15 Også kaldet "dobbeltrengøring". Skift af håndklæder, fjernelse af sengetæppe, tømning af papirkurv mv.

16 Hvis hotellet har et begrænset antal værelser (maks. 15 %), der er under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette, inden bookingen indgås.

17 Ingen "juniorsuiter". Suiteerne består af mindst to separate værelser, hvoraf det ene er indrettet som soveværelse og et som stue. Værelserne behøver ikke at være forbundet med en dør; en åbning er tilstrækkelig. En ferielejlighed eller studie i en selvstændig bygning kan ikke betragtes som en suite. Suiteer skal være placeret i hotelbygningen for at sikre, at gæsterne fuldt ud kan bruge hotellets tjenester.

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

19 Ved reservation skal gæsten oplyses, om der er to enkeltsejge på værelset i stedet for en dobbeltseng eller om en enkeltsejge er booket som dobbeltseng. Hvis hotellet har et begrænset antal senge (maks. 15 %), der er under denne bredde, skal gæsten informeres om dette, inden overnatningen bestilles og bekræftes.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------|------|--|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 69.3 | Enkeltsejge med madrasser med min. bredde 1,00m ¹⁹ | 10 | | | | | |
| | 69.4 | Enkeltsejge med madrasser med min. bredde 1,20m ¹⁹ | 15 | | | | | |
| | 70.1 | Dobbeltsejge med madrasser med min. bredde 1,40m ¹⁹ | 1 | | | | | |
| | 70.2 | Dobbeltsejge med madrasser med min. bredde 1,60m ¹⁹ | 5 | | | | | |
| | 70.3 | Dobbeltsejge med madrasser med min. bredde 1,80m ¹⁹ | 10 | | | | | M |
| | 70.4 | Dobbeltsejge med madrasser med min. bredde 2,00m ¹⁹ | 15 | | | | | |
| Madraslængde | 71.1 | Senge med madrasser med min. længde 1,90m | 1 | | | | | |
| | 71.2 | Senge med madrasser med min. længde på 2,00m | 5 | | | | | M |
| | 71.3 | Senge med madrasser med min. længde 2,10m | 10 | | | | | |
| | 71.4 | Senge med madrasser med min. længde 2,20m | 15 | | | | | |
| Sovekomfort - andet | 72 | Barneseng på forespørgsel | 1 | M | M | M | M | M |
| | 73 | Hygiejniske betræk til madrasser ²⁰ | 10 | | | | | |
| | 74 | Årlig vask af madrasbetræk og grundig rengøring af madrasser ²¹ | 15 | | | | | |
| | 75 | Allergivenligt sengelinned og sengeåbninger til rådighed på forespørgsel ²² | 3 | | | | | |

20 Et "Molleton" - eller lignende stof (med elastiske hjørner) vasket i høj temperatur en gang om måneden i kombination med et aftageligt madrasbetræk vasket en gang om året (hvis det er muligt) ELLER indkapslinger vasket en gang om måneden accepteres. Indkapslinger er bomuld eller syntetiske sengebetræk, der er (kemo-termisk) vaskbare, åndbare, fri for mider og mideekskrementer og åbne i bunden..

21 Dette kriterium er opfyldt; hvis der ikke er restfugt, udryddes mider, og der er ingen risiko for gentagelse. Vask af madrasbetrækket, som normalt kan tages af med lynlås, er at foretrække frem for enhver form for støvsugning eller dampning. Madraskernen bør vaskes professionelt hvert femte år.

22 Allergivenlig skal ikke forveksles med allergifri. Allergiske puder, tæpper og sengetøj skal understøttes af et certifikat. Sengetøjets indlæg og betræk bør også være fri for fjer og/eller dun.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------------------|-----|--|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 76 | Velholdt dyne | 1 | M | M | M | M | M |
| | 77 | Ekstra dyne på forespørgsel | 1 | | | M | M | M |
| | 78 | Velholdt pude | 1 | M | M | M | M | M |
| | 79 | Hygiejniske betræk til puder ²³ | 7 | | | | | |
| | 80 | Årlig puderengøring ²⁴ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 81 | Ekstra brugbar, ikke-dekorativ pude på forespørgsel | 1 | | | M | M | M |
| | 82 | To brugbare, ikke-dekorative puder pr. person | 5 | | | | | M |
| | 83 | Pudemenu med et udvalg af forskellige typer | 5 | | | | M | M |
| | 84 | Mulighed for at mørklægge rummet (f.eks. gardin) | 1 | M | M | M | M | |
| | 85 | Mulighed for at mørklægge værelset fuldstændigt (fx skodder eller mørklægningsgardin) | 5 | | | | | M |
| | 86 | Gennemsigtigt gardin/skærm/persienner eller tilsvarende | 3 | | | | | |
| | 87 | Vækning | 1 | | | M | M | M |
| Værelsesfaciliteter | 88 | Tilstrækkelig opbevaring af tøj (åben eller med døre) med et tilstrækkeligt antal bøjler ²⁵ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 89 | Linned hylder eller skuffer | 1 | | | M | M | M |
| | 90 | Tilstrækkeligt antal bøjler af forskellige typer | 3 | | | | M | M |
| | 91 | Separat knage | 1 | M | M | M | M | M |

23 Hvis der anvendes indkapslinger, skal de være åndbare og vaskes mindst en gang om måneden.

24 Den årlige udskiftning af puder accepteres også, såfremt dette er hensigtsmæssigt.

25 Enkle trådbøjler opfylder ikke dette kriterium.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|---|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 92 | 1 siddeplads | 3 | M | M | | | |
| | 93 | 1 siddeplads per person | 5 | | | M | M | M |
| | 94 | 1 komfortabel siddeplads (polstret stol/lænestol/sofa) med sidebord/bakke ²⁶ | 10 | | | | M | M |
| | 95 | 1 ekstra komfortabel polstret stol eller en dobbelt sofa i dobbeltværelser eller suiter | 10 | | | | | M |
| | 96 | Bord, skrivebord eller lignende arbejdsstation | 1 | M | M | | | |
| | 97 | Bord-, skrivebords- eller lignende arbejdsstation med ubesværet arbejdsplads, adgang til stikkontakt og tilstrækkelig belysning ²⁷ | 5 | | | M | M | |
| | 98 | Bord-, skrivebords- eller lignende arbejdsstation med ubehæftet min. arbejdsareal på 0,6 kvm, adgang til stikkontakt og tilstrækkelig belysning ²⁷ | 10 | | | | | M |
| | 99 | Sengebord/hylde | 1 | | | M | M | M |
| | 100 | Tilgængelig stikkontakt på værelset ²⁷ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 101 | Ekstra tilgængeligt strømstik ved siden af bordet/skrivebordet eller bordpladen ²⁷ | 3 | | | | | |
| | 102 | Ekstra tilgængeligt strømstik ved siden af sengen ²⁷ | 3 | | | M | M | M |
| | 103 | Tilgængelig stikkontakt på værelset (f.eks. USB-A eller -C) | 3 | | | | | |
| | 104 | Identificerbar, permanent brugbar stikkontakt (strømførende stikkontakt) | 3 | | | | | |
| | 105 | Central lyskontakt til hele værelsets lys | 3 | | | | | |
| | 106 | Sengelampekontakt til hele værelsets lys | 3 | | | | | |

26 1 komfortabel siddeplads erstatter siddepladsen med én person (nr. 93).
27 Stikkontakter skal være tilgængelige og må ikke bruges af andre elektriske apparater.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ ★★★★ | ★★★★ ★★★★ |
|----------------------------------|-----|--|-------|---|----|-----------------|-----------------|--------------|
| | 107 | Nattelys | 1 | | | | | |
| | 108 | Tilstrækkelig værelsesbelysning | 1 | M | M | M | M | M |
| | 109 | Læselampe ved siden af sengen | 3 | | M | M | M | M |
| | 110 | Påklædningsspejl | 1 | | | M | M | M |
| | 111 | Passende sted eller stativ til at anbringe bagagen/kufferten | 5 | | | M | M | M |
| | 112 | Papirkurv | 1 | | | M | M | M |
| Pengeskab / depositum muligheder | 113 | Opbevaringsfaciliteter (fx i receptionen) | 1 | M | M | | | |
| | 114 | Central pengeskab (fx i receptionen) | 3 | | | M ²⁸ | M ²⁸ | M |
| | 115 | Pengeboks på værelset | 7 | | | | | M |
| Støjkontrol / klimaanlæg | 116 | Tilstrækkelig støjbeskyttelse (vinduer) | 7 | | | | | |
| | 117 | Lyddæmpende døre eller dobbeltdøre | 10 | | | | | M |
| | 118 | Værelser med centralt justerbart klimaanlæg | 7 | | | | | |
| | 119 | Værelser med individuelt justerbart klimaanlæg | 10 | | | | | |
| | 120 | Aircondition i offentlige gæsteområder | 10 | | | | | |
| Underholdningselektronik | 121 | Lyd- eller multimedieunderholdning ²⁹ | 5 | | | | | |
| | 122 | Faste elektroniske medier på badeværelset | 3 | | | | | |

²⁸ Eller en værdiboks på værelset (se nr. 114).

²⁹ Underholdningsmuligheder kan omfatte radiomodtagelse, separate afspillere eller streamingtjenester.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 123 | TV-tjenester med en skærm i en størrelse, der passer til værelset med en fjernfunktion | 1 | M | M | M | M | M |
| | 124 | Yderligere tv-tjenester med en skærm i suite i en størrelse, der passer til værelset | 3 | | | | | |
| | 125 | Internationale tv-kanaler tilgængelige | 5 | | | | M | M |
| | 126 | Internationalt strømadapterstik, ladestation og/eller adaptore (til flere elektroniske enheder) på forespørgsel | 1 | M | M | M | M | M |
| | 127 | Enhed til intern og ekstern kommunikation efter behov med en brugervejledning (trykt eller digital) ³⁰ | 5 | | | M | M | |
| | 128 | Enhed til intern og ekstern kommunikation i rummet med en tosproget brugsanvisning (trykt eller digital) | 10 | | | | | M |
| | 129 | Wi-Fi internetadgang på fællesområderne og på værelserne | 1 | M | M | M | M | M |
| | 130 | Udskrivningsmulighed på forespørgsel | 1 | | | | M | M |
| Diverse | 131 | Gæsteinformation (trykt eller digitalt) ³¹ | 1 | M | M | | | |
| | 132 | Tosproget gæsteinformation (trykt eller digitalt) | 5 | | | M | M | M |
| | 133 | Regionalt informationsmateriale tilgængeligt (trykt eller digitalt) | 1 | | | | | |
| | 134 | Skriveredskaber og notesblok | 3 | | | | | |
| | 135 | Korrespondancemappe | 3 | | | | | |
| | 136 | Buksepresse | 3 | | | | | |
| | 137 | Strygejern eller dampjern og strygebræt på efterspørgsel eller strygeværelse | 1 | | | | | M |

30 Gæsten skal informeres om dette tilbud ved indtjekning; en skiltning eller lignende er acceptabelt.

31 Gæsteinformation indeholder som minimum morgenmadstiden, udtjekningstidspunktet og åbningstiderne for hotellets faciliteter.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-----------------|-----|--|-------|-----------------|-----------------|-----|------|-------|
| | 138 | Strygejern og strygebræt på værelset | 3 | | | | | |
| | 139 | Skohorn på værelset | 1 | | | | M | M |
| | 140 | Dørspion | 3 | | | | | |
| | 141 | Ekstra låsemekanisme ved værelsets dør | 5 | | | | | |
| Sanitær komfort | 142 | Badeværelse/Sanitære faciliteter ≥ 5kvm ³² | 10 | | | | | |
| | 143 | Badeværelse/sanitetsfaciliteter ≥ 7,5 kvm ³² | 15 | | | | | |
| | 144 | 100% af værelserne med bad/WC eller badekar/WC | 1 | M ³³ | M ³³ | M | M | M |
| | 145 | 100% af værelserne med bad/toilet eller badekar/toilet og heraf 50% af værelserne med badekar og separat brusekabine | 10 | | | | | |
| | 146 | 30% af værelserne med toilet (adskilt fra badeværelset) | 5 | | | | | |
| | 147 | 30% af værelserne med bidet | 5 | | | | | |
| | 148 | Brusebad med forhæng eller tilsvarende adskillelser | 1 | M | M | M | M | M |
| | 149 | Brusebad med skærm eller tilsvarende adskillelser | 5 | | | | | |
| | 150 | Håndvask | 1 | M | M | M | M | M |
| | 151 | Dobbelt håndvask i dobbeltværelser og suiter | 5 | | | | | |
| | 152 | Vaskbar bademåtte | 1 | | | M | M | M |

³² Hvis hotellet har et begrænset antal badeværelser (maks. 15%), der er under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette, inden bookingen indgås.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|---|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 153 | Tilstrækkelig belysning over håndvasken | 1 | M | M | M | M | M |
| | 154 | Permanent eller aftageligt skridsikkert flise/måtte i bruser og badekar | 1 | | | | | |
| | 155 | Sikkerhedshåndtag | 3 | | | | | |
| | 156 | Spejl | 1 | M | M | M | M | M |
| | 157 | Tilgængelig stikkontakt nær spejlet | 1 | M | M | M | M | M |
| | 158 | Makeup spejl | 1 | | | | | |
| | 159 | Fleksibelt makeupspejl | 3 | | | | M | M |
| | 160 | Makeupspejl med lys | 1 | | | | | |
| | 161 | Håndklædeholdere eller knager | 1 | M | M | M | M | M |
| | 162 | Mulighed for opvarmning i badeværelset (f.eks. håndklædetørrer) | 5 | | | | | M |
| | 163 | Opbevaringshylde | 1 | M | M | M | | |
| | 164 | Stor opbevaringshylde | 3 | | | | M | M |
| | 165 | Tandkrus/holder | 1 | M | M | M | M | M |
| | 166 | Sæbe eller shower gel | 1 | M | M | M | M | M |
| | 167 | Shampoo ³⁴ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 168 | Yderligere kosmetiske og hygiejneprodukter | 1 | | | | M | M |

33 Hvis op til 15 % af hotellets værelser ikke er udstyret med private brusebade/toiletter, men i stedet tilbyder fælles brusebade/toiletter, skal gæsten informeres om, at værelset ikke opfylder den sædvanlige standard, inden indkvarteringsaftalen indgås. Denne undtagelse med en 15 % afvigelse gælder ikke for nybyggerier planlagt efter 01.01.2020.

34 Dette kriterium anses for at være opfyldt, hvis shower gel også er egnet til hårvask, og dette er angivet (på flaske eller dispenser).

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ☆ | ☆☆ | ☆☆☆ | ☆☆ ☆☆ | ☆☆ ☆☆ ☆☆ |
|--------|-----|---|-------|---|----|-----|----------|----------------|
| | 169 | Ansigtsservietter af papir | 3 | | | M | M | M |
| | 170 | Toiletpapir i reserve | 1 | M | M | M | M | M |
| | 171 | 1 håndklæde pr person | 1 | | M | M | M | M |
| | 172 | 1 badehåndklæde per person | 1 | M | M | M | M | M |
| | 173 | Badekåbe på forespørgsel | 3 | | | | M | |
| | 174 | Badekåbe | 5 | | | | | M |
| | 175 | Badetøfler på forespørgsel | 1 | | | | M | |
| | 176 | Badetøfler | 3 | | | | | M |
| | 177 | Hårtørrer på forespørgsel | 1 | | | | | |
| | 178 | Hårtørrer | 3 | | | M | M | M |
| | 179 | Taburet på badeværelset på forespørgsel | 3 | | | | | M |
| | 180 | Affaldsspand | 1 | M | M | M | M | M |

| IV. Mad og drikke | | | | | | | | |
|-------------------|-----|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Drikkevarer | 181 | Drikkevaretilbud på hotellet | 1 | M | M | M | M | M |
| | 182 | Drikkevaretilbud på værelset | 3 | | | M | M | M |
| | 183 | Køleskab på værelset ³⁵ | 3 | | | | | |

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ ★★★★ | ★★★★ ★★★★ |
|-----------|-----|--|-------|---|----|-----|-----------------|--------------|
| | 184 | Minibar (med drinks og snacks) | 5 | | | | M ³⁶ | M |
| | 185 | Maxibar eller butik med 24 timers selvbetjening | 3 | | | | | |
| | 186 | 12 timers drikkevarer via roomservice ³⁷ | 10 | | | | M ³⁸ | |
| | 187 | 24 timers drikkevarer via roomservice | 15 | | | | | M |
| | 188 | Elkedel med te/kaffe-tilbehør på værelset | 3 | | | | | |
| | 189 | Kaffemaskine med tilbehør på værelset | 5 | | | | | |
| Bar | 190 | Serviceret bar eller loungeområde (åben mindst 5 dage om ugen) ³⁸ | 7 | | | | M | |
| | 191 | Serviceret bar eller loungeområde (åben 7 dage om ugen) ³⁹ | 10 | | | | | M |
| Morgenmad | 192 | Morgenmadsområde | 1 | M | M | M | M | M |
| | 193 | Kontinental morgenmad | 3 | M | M | | | |
| | 194 | Morgenbuffet eller tilsvarende morgenmadsmenukort ⁴⁰ | 5 | | | M | | |
| | 195 | Bemandet morgenbuffet eller tilsvarende morgenmadsmenukort | 10 | | | | M | |
| | 196 | Serviceret morgenbuffet eller tilsvarende morgenmadsmenukort | 15 | | | | | M |
| | 197 | Morgenmadsmenukort via roomservice | 5 | | | | | M |
| | 198 | Allergenvenlige produkter (glutenfri, laktosefri osv.) | 1 | M | M | M | M | M |

36 Eller Maxibar (se nr. 185) eller 12 timers drikkevarer via roomservice (se nr. 186).

37 4 stjerner: eller Minibar (se nr. 184) eller Maxibar (se nr. 185). Timerne kan opdeles efter spidsbelastning. Or Minibar (see no. 184) or Maxibar (see no. 185). Timerne kan opdeles efter spidsbelastning.

38 Eller minibar (se nr. 184) eller maxibar (se nr. 185).

39 Et drikkevaremenukort skal være tilgængeligt (trykt eller digitalt).

40 Selvbetjeningstilbud med mindst det samme udvalg af produkter som den kontinentale morgenmad, plus et æg eller en æggeret og kornprodukter.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|-------------------|-----|---|------------------|---|----|-----|------|-------|
| Mad ⁴¹ | 199 | Regionale råvarer ⁴² | 5 | | | | | |
| | 200 | 12 timers madtilbud via roomservice ³⁷ | 10 | | | | M | |
| | 201 | 24-timers madtilbud via roomservice | 15 | | | | | M |
| | 202 | Restaurant ^{43, 44} | 5 each, max. 10 | M | M | M | M | |
| | 203 | Restaurant åben 7 dage om ugen ⁴³ | 10 each, max. 20 | | | | | M |

V. Eventfaciliteter (MICE)

| | | | | | | | | |
|-------------------------|-----|--|----|--|--|--|--|--|
| Eventfaciliteter (MICE) | 204 | Selskabsmuligheder for mindst 50 personer ⁴⁵ | 1 | | | | | |
| | 205 | Selskabsmuligheder for mindst 100 personer ⁴⁵ | 3 | | | | | |
| | 206 | Selskabsmuligheder for mindst 250 personer ⁴⁵ | 5 | | | | | |
| Konferencelokaler | 207 | Særskilt samarbejdsrum/gruppearbejdsrum ⁴⁶ | 10 | | | | | |
| | 208 | Mødelokaler på mindst 100 kvm, loftshøjde på mindst 2,75 m ⁴⁷ | 10 | | | | | |
| | 209 | Konferenceservice (separat afdeling, særskilt personale) ⁴⁸ | 5 | | | | | |

41 For et hotel, der kun serverer morgenmad (nogle gange omtalt som "hotel garni"), gælder kriterierne nr. 200 og 202 ikke, og derfor reduceres den opnåelige score i hver kategori med 20 point. Et "hotel garni" kan ikke opnå 5 stjerner.

42 En betydelig andel af regionale råvarer.

43 Hver af dem med særskilt koncept, valg af mad og beliggenhed.

44 Åbningsdagene skal angives på hjemmesiden.

45 Restaurantområdet er ikke inkluderet.

46 Et co-working space/gruppearbejdsrum skal have passende belysning (med kunstigt lys 200lux), passende borde og stole, Wi-Fi og et passende antal stikkontakter.

47 Et konferencelokale skal have passende belysning (med kunstigt lys 200lux), WIFI, en projektor, en projektionsskærm (passende til loftshøjde og rumstørrelse), en knagerække eller skab og et passende antal stikkontakter.

48 Accepteres kun hvis kriterium nr. 208 er opfyldt.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|--------|-----|--|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 210 | Dagslys i konferencelokalet og mulighed for at mørklægge lokalet ^{48, 49} | 1 | | | | | |
| | 211 | Individuelt justerbart klimaanlæg i konferencelokalerne ⁴⁸ | 3 | | | | | |

VI. Fritid

| | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----|---|---|--|--|--|--|--|
| Sport / rekreation ⁵⁰ | 212 | Tilstrækkelige rekreative og/eller fritidsfaciliteter på stedet (indendørs eller udendørs) (f.eks. privat have, tennisbane, strand eller adgang til sø, golfbane, skirum) ⁵¹ | 3 per facilitet, max. 9 | | | | | |
| | 213 | Udlejning af sportsudstyr (fx ski, både, cykler) | 3 | | | | | |
| | 214 | Fitnesscenter med mindst 4 forskellige træningsmaskiner (fx ergometer, håndvægt, maskine til vægttræning, løbebånd, romaskine, staimaster) ⁵² | 5 | | | | | |
| Wellness / skønhed ^{50, 53} | 215 | Massagerum (fx helkroppsmassage, lymfedrænage, Shiatsu, fodzoneterapi) ⁵⁴ | 3 per rum, max. 9 | | | | | |
| | 216 | Separat afslapningsrum ⁵⁵ | 3 | | | | | |
| | 217 | Jacuzzi eller tilsvarende | 3 | | | | | |
| | 218 | Sauna | 3 per sauna type ⁵⁶ , max. 9 | | | | | |
| | 219 | Skønhedssalon med mindst 4 forskellige slags behandlinger (f.eks. ansigtsbehandling, manicure, pedicure, peeling og afspændingsmassage tilbydes) ⁵⁴ | 5 | | | | | |
| | 220 | Spa med mindst 4 forskellige behandlingsformer (fx bad, Kneipp, hydroterapi, varme, hammam, dampbad) ⁵⁴ | 10 | | | | | |

49 Minimumskriterium for hvert mødelokale.

50 Åbningsperioder skal være angivet på hjemmesiden.

51 Faciliteterne er en del af hotellets område, og eventuelle gebyrer for deres brug kan faktureres værelset.

52 Gymnastiksalen har en minimumsstørrelse på 20 kvm.

53 Spaområdet skal være direkte tilgængeligt uden at skulle krydse konference- eller restaurantområdet.

54 Rummene har en minimumsstørrelse på 10kvm.

55 Afslapningsrummet har en minimumsstørrelse på 20kvm.

56 Saunatyper: "varm/tør" (f.eks. finsk sauna), "varm/svagt fugtig" (f.eks. tepidarium) eller "varm/stærkt fugtig" (f.eks. dampbad).

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ | ★★★★★ |
|---------|-----|---|-------|---|----|-----|------|-------|
| | 221 | Privat spakabine | 5 | | | | | |
| | 222 | Svømmebassin (udendørs) ⁵⁷ eller svømmedam ⁵⁸ | 10 | | | | | |
| | 223 | Swimmingpool (indendørs) ⁵⁹ | 10 | | | | | |
| Børn | 224 | Intern børnepasning (for børn under 3 år) i mindst 3 timer på hverdage af fagpersonale | 10 | | | | | |
| | 225 | Intern børnepasning (for børn over 3 år) i mindst 3 timer på hverdage af fagpersonale | 10 | | | | | |
| | 226 | Børneområde (legerum/legeplads) | 3 | | | | | |
| | 227 | Babyudstyr på forespørgsel (f.eks. højstol, madopvarmningsudstyr, pusleunderlag, babytelefon) | 3 | | | | | |
| Diverse | 228 | Centrale sanitære faciliteter for hotellets gæster | 3 | | | | | |
| | 229 | Vært/animationsprogram eller organiserede fritids- og sportsaktiviteter | 5 | | | | | |

VII. Kvalitet og online aktiviteter

| | | | | | | | | |
|------------------|-----|---|----|--|--|---|---|---|
| Kvalitetsstyring | 230 | Systematisk klagehåndteringssystem ⁶⁰ | 1 | | | M | M | M |
| | 231 | Systematisk analyse af gæsteanmeldelser ⁶¹ | 3 | | | | M | M |
| | 232 | Kvalitetskontrol af mystery gisting ⁶² | 5 | | | | | |
| | 233 | Kvalitetsstyringssystem i henhold til ISO 9001:2015 eller tilsvarende | 15 | | | | | |

57 Den udendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumsstørrelse på 60 kvm.

58 En svømmedam er en menneskeskabt, stående vandmasse til svømning eller badning fri for kemisk vandtilberedning.

59 Den indendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumsstørrelse på 40 kvm.

60 Et systematisk klagehåndteringssystem omfatter en struktureret klageproces, evaluering og svar.

61 Aktiv og systematisk indsamling og evaluering af gæsternes meninger om kvaliteten af hotelydelserne, analyse af svagheder og identifikation af områder, der kræver forbedring.

62 For at mystery gisting kan accepteres, skal følgende aspekter være opfyldt mindst én gang i løbet af en klassifikationsperiode: af professionelle eksterne på initiativ og på hotellets regning, analyseret og dokumenteret. Skjulte (interne) kontroller f.eks. af hotelkæden eller samarbejdet accepteres som ligeværdige.

| Område | Nr. | Kriterium | Point | ★ | ★★ | ★★★ | ★★★★ ★★ | ★★★★ ★★★★ |
|--------------------|-----|---|-------|---|----|-----|------------|--------------|
| Online aktiviteter | 234 | Hotellens hjemmeside er tosproget med opdateret information, herunder sengestørrelser og realistiske billeder, hotellets beliggenhed og information om offentlige transportforbindelser ⁶³ | 1 | M | M | M | M | M |
| | 235 | Mobil responsiv hjemmeside eller mobilapplikation med mulighed for direkte booking | 5 | | | | | |
| | 236 | Hjemmeside med gæsteanmeldelser | 3 | | | | | |
| | 237 | Aktiv invitation til afgående/udcheckede gæster til at skrive en anmeldelse på en portal eller hjemmesiden | 5 | | | | | |
| Diverse | 238 | Bæredygtighedsmærke/certifikat inden for det kommende EU-direktiv om grønne krav (COM(2023) 166 final) ⁶⁵ | 20 | | | | | |
| | 239 | Angivelse af hotellets CO2-aftryk i henhold til internationale standarder ⁶⁶ | 10 | | | | | |

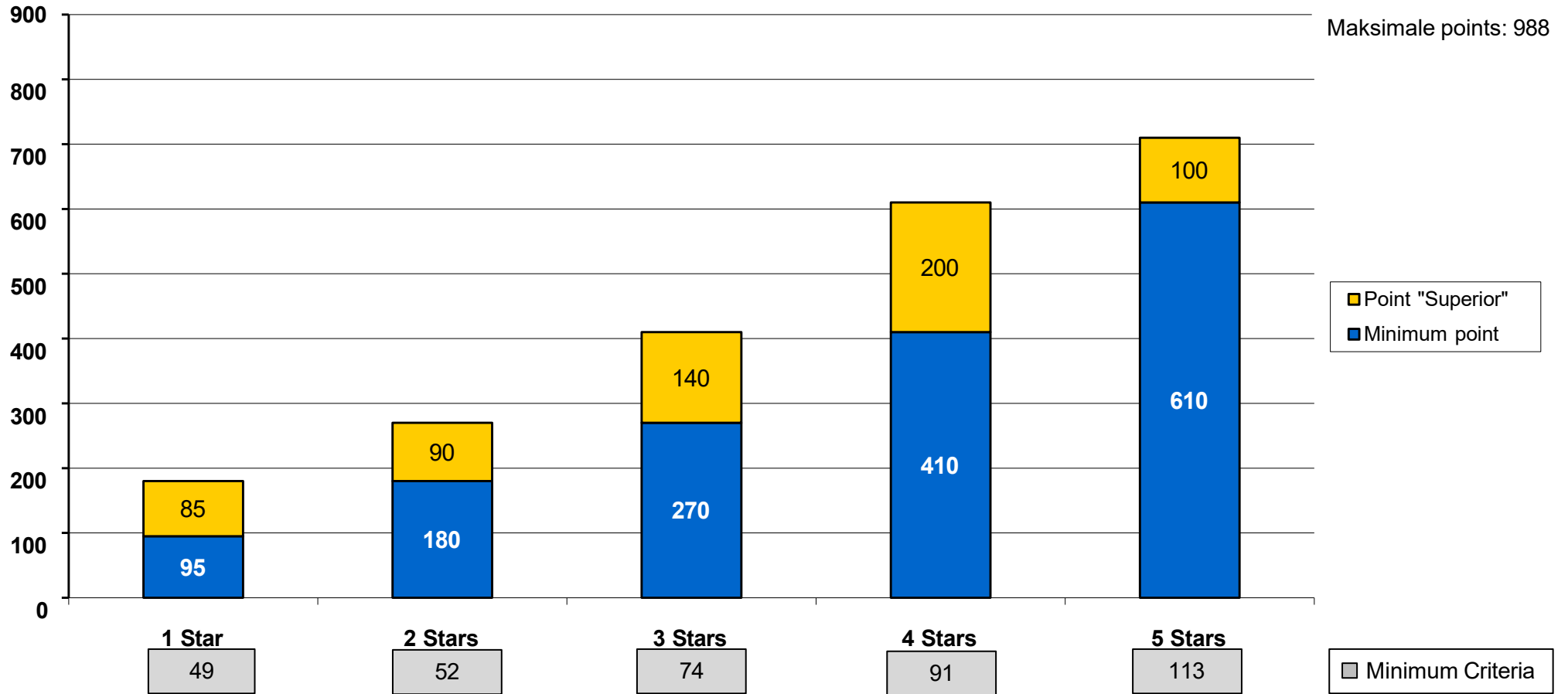
⁶³ Automatisk oversættelse kan accepteres. Billeder skal mindst vise en udvendig udsigt, det offentlige område og et værelse i hver kategori.

⁶⁴ Billederne skal vise mindst et eksteriør, det offentlige område og et værelse af hver kategori.

⁶⁵ National beslutning om anerkendte mærker og certifikater.

⁶⁶ f.eks. Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI) <https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>

| VIII. Minimum point ⁶⁷ | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| Hoteller | | | | | 95 | 180 | 270 | 410 | 610 |
| Tillæg "Superior" ⁶⁸ | | | | | 180 | 270 | 410 | 610 | 710 |



⁶⁷ For et hotel, der kun serverer morgenmad (nogle gange omtalt som "hotel garni"), reduceres antallet af point, der skal opnås, med 20 point i hver kategori. Et "hotel garni" kan ikke opnå 5 stjerner.

⁶⁸ Akklamation "Superior" indikerer fremragende hoteller, der har opnået betydelige point ud over tærskelpointene for deres kategori, men som ikke opfylder minimumskriterierne for den næste højere kategori. Sådanne hoteller tilbyder normalt en højere grad af service. "Superior" er tilgængeligt for alle hoteller, inklusive "hotel garni".