



HOTELSTARS.EU



## Kriterienkatalog 2015–2020

Kriterien/Normen

  
hotelleriesuisse  
Swiss Hotel Association

# Inhaltsübersicht



## Einleitung

- 3 Schweizer Hotelklassifikation von hotelleriesuisse
- 4 HOTELSTARS UNION
- 5 Basiskategorien
- 7 Hinweise zum Klassierungssystem
- 30 Bewertungsskala

## Kriterien

- 8 Allgemeine Hotelinformationen
- 9 Rezeption und Services
- 12 Zimmer
- 23 Gastronomie
- 25 Veranstaltungsbereich (MICE)
- 26 Freizeit
- 28 Qualitäts- und Online-Aktivitäten

# Schweizer Hotelklassifikation von hotelleriesuisse



Im Jahr 1979 führte hotelleriesuisse ein Klassifikationssystem für Hotelbetriebe in der Schweiz ein. Seither wurde dieses Klassifikationssystem regelmässig den sich veränderten Gästebedürfnissen angepasst und kontinuierlich weiterentwickelt.

Mit dem Beitritt zur HOTELSTARS UNION im 2009 wurde ein wichtiger Schritt Richtung Harmonisierung der Hotelklassifikation in Europa gemacht. Errungenschaften der Schweizer Hotelklassifikation wurden dabei aber im Sinne der Qualitätssicherung aufrechterhalten. Der sogenannte «Swiss Finish» beinhaltet darum neben dem reinen Normenkatalog für die verschiedenen Basiskategorien auch Anforderungen an die Sicherheit sowie eine Zustandsbewertung. Mit «Swiss Lodge» haben wir im Jahr 2011 zudem eine neue Basiskategorie ohne Sterne eingeführt.

Informationen zu allen Basis-Kategorien sowie zur Anwendung der Normen und deren Bewertung sind in den nachfolgenden Kapiteln ersichtlich.

# HOTELSTARS UNION



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

Das Ziel der HOTELSTARS UNION ist die Transparenz der europäischen Hotel-Klassifizierung durch die Anwendung eines gemeinsamen harmonisierten Klassifikationssystems. Der harmonisierte Kriterienkatalog wird bereits in 10 Ländern angewendet und befindet sich in weiteren Ländern in der Einführungsphase (weitere Informationen: [www.hotrec.org](http://www.hotrec.org)).

Kleinere Abweichungen aufgrund von nationalen Gesetzen oder historischen Entwicklungen sind jedoch vorhanden.

# Basiskategorien




















Der vorliegenden Kriterienkatalog listet sämtliche Kriterien für die Klassifizierung eines Hotels in eine der Basiskategorien auf.

## A Basiskategorien

Unter den Basiskategorien kann sich ein Hotel von **1-Stern bis 5-Sterne** oder als **Swiss Lodge** klassieren lassen.

Mit **Hotel Garni** werden Betriebe bezeichnet, die ausschliesslich Frühstück anbieten. Dieser Zusatz kann bei den Basiskategorien der 1-Stern bis 4-Sterne sowie bei Swiss Lodge Hotels zur Anwendung kommen.

Zusätzlich werden die Klassenbesten jeder Sternekategorie mit dem Zusatz **Superior** ausgezeichnet. Diese Differenzierung kommt bei den 1-Stern bis 5-Sterne Hotels zur Anwendung.

Basiskategorie	Superior	Garni
SWISS LODGE 		SWISS LODGE  
		
		
		
		
		

## B Definitionen

Die einzelnen Basiskategorien sowie die zusätzliche Differenzierung «Superior» richten sich, bezogen auf den Gesamteindruck (Kriterium Nr. 3), nach folgenden Definitionen:

### **Swiss Lodge** (einfache Ansprüche)

Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

### **1-Stern Hotel** (einfache Ansprüche)

Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

### **2-Sterne Hotel** (mittlere Ansprüche)

Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

### **3-Sterne Hotel** (gehobene Ansprüche)

Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.

### **4-Sterne Hotel** (hohe Ansprüche)

Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

### **5-Sterne Hotel** (höchste Ansprüche)

Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

### **Superior Hotel**

Diese Betriebe weisen ein besonders hohes Mass an Dienstleistungen sowie einen überdurchschnittlichen Unterhalt des Betriebes auf (weisen in der Zustandsbewertung keine negativen Punkte auf).

# Hinweise zum Klassierungssystem



## A Systematik der Hotelklassifizierung

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

- 1 Sicherheit (separater Katalog)
- 2 Zustands-Bewertung (separater Katalog)
- 3 Kriterien/Normen (vorliegender Katalog)

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

## B Erläuterungen zum Kriterienkatalog (Normen)

### *Mindestkriterien*

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

### *Optionale Kriterien*

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

### *Mindestpunktzahl*

Zusätzlich zu den Mindestkriterien muss in jeder Kategorie eine Mindestpunktzahl erreicht werden (siehe Bewertungsskala, Seite 29). Diese wird neben den durch die Mindestkriterien gesammelten Punkte zusätzlich über die Erfüllung von optionalen Kriterien erreicht. In der Wahl der optionalen Kriterien ist der Hotelier frei.

### *Punkteberechnung (Mindest- und optionale Kriterien)*

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

### *Superiorkategorie*

Die Beherbergungsbetriebe, welche die Auszeichnung Superior aufweisen, erreichen die Mindestpunktzahl der nächsthöheren Sterne-Kategorie, müssen jedoch deren Mindestkriterien nicht erfüllen.

Des Weiteren erfüllen diese Betriebe das Kriterium Nr. 266 «Qualitätsmanagement-System». Dabei kommen je nach Sterne-Kategorien die verschiedenen Stufen zur Anwendung und für die Umsetzung werden die dafür nötigen Fristen gewährt.

### *Bestimmungen für Hotel «Garni»*



Da diese Hoteltypen über keine eigene Restauration verfügen, entfallen die Kriterien Nr. 223 bis 229.

Deshalb reduziert sich hier die erforderliche Mindestpunktzahl in allen Basiskategorien um jeweils 20 Punkte.

## C Gültigkeit Klassifikation

Die Klassifikation gilt ab Entscheid für jeweils drei Jahre.

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

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>Allgemeine Hotelinformationen</b>									
Sauberkeit / Hygiene	1	Sauberkeit und ein hygienisch einwandfreies Angebot sind Grundvoraussetzung in jeder Sternekategorie	–	M	M	M	M	M	M
Erhaltungszustand	2	Alle Einrichtungen und Ausstattungen sind funktionsfähig, in mangelfreiem Zustand und ohne erkennbaren Renovierungs-/Investitionsstau	–	M	M	M	M	M	M
Gesamteindruck	3	Der Gesamteindruck des Hotels genügt _____ Ansprüchen	–	einfachen <sup>1</sup>	einfachen <sup>1</sup>	mittleren <sup>2</sup>	gehobenen <sup>3</sup>	hohen <sup>4</sup>	höchsten <sup>5</sup>
Personal	4	Alle Dienstleistungen werden von kompetenten und erkennbaren Mitarbeitern erbracht	–	M	M	M	M	M	M
Park-/Lademöglichkeiten	5	Parkplatz am Hotel	3						
	6	Parkmöglichkeit für Busse	1						
	7	Hotelgarage	5						
	8	Ladestation für Elektrofahrzeuge (z. B. Autos, Fahrräder)	3						
Sonstiges	9	Mind. 50% der Zimmer verfügen über Balkon oder Terrasse am Zimmer	2						
	10	Gästelift <sup>6</sup>	15					M	M
Barrierefreiheit <sup>7</sup>	11	Barrierefreiheit  Rollstuhl oder Gehhilfe	5						
	12	Barrierefreiheit  Elektrischer Rollstuhl	8						

<sup>1</sup> Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind angemessen und gepflegt.

<sup>2</sup> Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind gepflegt und aufeinander abgestimmt.

<sup>3</sup> Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind durchgängig in Form und Farbe aufeinander abgestimmt. Der Gesamteindruck ist geprägt von gehobenem Komfort und Wohnlichkeit.




<sup>4</sup> Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind qualitativ hochwertig und bieten erstklassigen Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

<sup>5</sup> Insbesondere Möblierung und Ausstattung sind luxuriös und bieten höchsten Komfort. Der optische Gesamteindruck ist durchgängig in Form, Farbe und Materialien aufeinander abgestimmt.

<sup>6</sup> Bei mehr als 3 Stockwerken (inkl. Erdgeschoss).

<sup>7</sup> Entsprechend der nationalen Vorschriften.



Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	13	Barrierefreiheit  Sehbehinderte und blinde Gäste	5						
	14	Barrierefreiheit  Gehörlose und schwerhörige Gäste	5						
	15	Umfassende Barrierefreiheit 	5						
<b>Rezeption und Services</b>									
	16	Sichtbar abgetrennter Bereich, in dem die Privatsphäre des Gastes geschützt wird (entsprechender Tisch oder Sekretär ist akzeptabel)	1	M	M	M	M		
	17	Separate, eigenständige Rezeption, an der die Privatsphäre des Gastes geschützt wird	6					M	M
	18	Sitzgruppe am Empfang	1				M		
	19	Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	5					M	
	20	Empfangshalle mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice	10						M
	21	Empfangsdienst, 24 Stunden telefonisch von innen und aussen erreichbar	1	M	M	M			
	22	Rezeption 14 Stunden geöffnet, 24 Stunden telefonisch von innen und aussen erreichbar	3				M		
	23	Rezeption 16 Stunden geöffnet, 24 Stunden besetzt <sup>8</sup> und telefonisch von innen als auch aussen erreichbar	4					M	

<sup>8</sup> 24 Stunden besetzt bedeutet, dass der diensthabende Mitarbeiter auf Nachfrage binnen kurzer Zeit verfügbar ist.





Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	52	Nähservice	2					M	M
	53	Schuhputzservice	2				M <sup>9</sup>	M <sup>10</sup>	M
	54	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service	2						M
	55	Angebot von Hygieneartikeln (Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer usw.)	2			M	M	M	M
	56	Personalisierte Begrüssung eines jeden Gastes mit Blumen oder Präsent auf dem Zimmer (keine Bildschirmnachrichten)	6						M
	57	Begleitung der Gäste bei Anreise auf ihr Zimmer	2						
	58	Turndown-Service <sup>11</sup> am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	10						M
<b>Zimmer</b>									
Allgemeine Informationen	59	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) ≥ 14 m <sup>2</sup> <sup>12</sup>	10						
	60	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) ≥ 18 m <sup>2</sup> <sup>12</sup>	15						
	61	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) ≥ 22 m <sup>2</sup> <sup>12</sup>	20						
	62	Zimmergrösse (inkl. Bad/WC) ≥ 30 m <sup>2</sup> <sup>12</sup>	25						
	63	Anzahl Suiten <sup>13</sup>	je 2, max. 6						M (mind. 2)
	64	Mind. 50 % der Zimmer sind Nichtraucherzimmer	3						

<sup>9</sup> Schuhputzgeräten auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium ebenso wie ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163).

<sup>10</sup> Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.

<sup>11</sup> Auch second service genannt. Handtuchtausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung usw.

<sup>12</sup> Sind 15% der Zimmer unterhalb dieser Grösse, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

<sup>13</sup> Keine Junior-Suiten. Suiten bestehen aus mindestens zwei gegeneinander abgetrennten Zimmern, von denen eines als Wohn- und eines als Schlafbereich eingerichtet ist. Die Abtrennung muss nicht in einer Tür bestehen; ein Durchbruch zwischen zwei Zimmern reicht ebenfalls aus. Eine Ferien-

wohnung in einer Dependence ist grundsätzlich keine Suite. Damit die Gäste in einer Suite in den vollen Genuss der Serviceleistungen des Betriebes gelangen können, müssen die Suiten im Hotel selbst untergebracht sein.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Schlafkomfort	65	Bett mit zeitgemässer und gepflegter Matratze von mind. 13 cm Stärke	1		M	M			
	66	Bettssystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemässen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 18 cm <sup>14</sup>	5				M	M	M
	67	Bettssystem bestehend aus elastischem Federsystem und einer zeitgemässen, gepflegten Matratze mit einer Gesamthöhe von mind. 22 cm <sup>14</sup>	10						
	68	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem	5						
	69	Einzelbetten von mind. 0,80 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,60 m x 1,90 m <sup>15</sup>	1	M	M	M			
	70	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 1,90 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 1,90 m <sup>15</sup>	5				M		
	71	Einzelbetten von mind. 0,90 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 1,80 m x 2,00 m <sup>15</sup>	15					M	M
	72	Einzelbetten von mind. 1,00 m x 2,00 m und Doppelbetten von mind. 2,00 m x 2,00 m <sup>15</sup>	25						
	73	10% der Betten mit einer Länge von mind. 2,10 m	5						
	74	Zustellbare Babybetten	3						
	75	Matratzen-Hygienebezüge/Encasings <sup>16</sup>	10						

<sup>14</sup> Die Basis des Bettes kann beispielsweise ein Lattenrost, ein Boxspring- oder vergleichbares System bilden.

<sup>15</sup> Werden in einem Doppelzimmer statt eines Doppelbettes zwei Einzelbetten oder ein Queen-Size-Bett (einteilige Matratze mit Mindestmass von 1,60 m x 2,00 m) angeboten, muss der Hotelgast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden. Auch wenn mehr als 15% der Betten des Hotels kleiner sind als

die angegebene Grösse, muss der Hotelgast ebenfalls vor Abschluss des Beherbergungsvertrages darauf hingewiesen werden.

<sup>16</sup> Keine einfache Molton-/Kalmuckauflage, sondern ein kochbarer oder chemothermisch waschbarer, atmungsaktiver, milben- und milbenkotdichter Spannbettbezug aus einem Baumwollstoff oder synthetischen Materialien, der an der Matratzenunterseite geöffnet sein darf.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	76	Neuanschaffung von Matratzen vor max. 3 Jahren (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	10						
	77	Jährliche Matratzen-Tiefenreinigung <sup>17</sup> (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	10						
	78	Allergikerbettwäsche auf Wunsch (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	2						
	79	Zeitgemässe, gepflegte Oberbetten/Bettdecken	1	M	M	M	M	M	M
	80	Zusatzdecke auf Wunsch	2				M	M	M
	81	Zeitgemässe, gepflegte Kopfkissen	1	M	M	M	M	M	M
	82	Kopfkissen-Hygienebezüge/Encasings	5						
	83	Jährliche Kopfkissen-Tiefenreinigung/Neuanschaffung vor max. 1 Jahr (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	8						
	84	Zusatzkopfkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1				M	M	M
	85	2 Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	4						M
	86	Kopfkissenauswahl <sup>18</sup>	4					M	M
	87	Verdunkelungsmöglichkeit (z. B. Vorhänge)	1	M	M	M	M	M	
	88	Vollverdunkelungsmöglichkeit (z. B. Rollläden, lichtundurchlässige Blackouts)	5						M

<sup>17</sup> Das Kriterium gilt als erfüllt, wenn keine Restfeuchte zurückbleibt und die Milbenbestände abgetötet und deren Wachstum unterbunden wird.

<sup>18</sup> Dem Gast steht eine Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen zur Verfügung.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	89	Tageslichtvorhänge oder gleichwertiger Sichtschutz	3						
	90	Waschbare Bettvorlage	3						
	91	Weckservice/-vorrichtung	1		M	M	M	M	M
Zimmerausstattung	92	Kleiderschrank/-nische angemessener Kapazität	1		M	M	M	M	M
	93	Wäschefächer	1			M	M	M	M
	94	Angemessene Anzahl an einheitlichen Kleiderbügel <sup>19</sup>	1		M	M	M		
	95	Angemessene Anzahl an verschiedenen Kleiderbügelarten	3					M	M
	96	Garderobe/Garderobenhaken	1	M	M	M	M	M	M
	97	Aufhängmöglichkeit für Kleidersack (ausserhalb des Kleiderschranks)	1				M	M	M
	98	1 Stuhl	1	M	M	M			
	99	1 Sitzgelegenheit pro Bett, davon mind. 1 Stuhl	2				M	M	M
	100	1 bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/ Couch) mit Beistelltisch/Ablage	4					M	M
	101	1 zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit (gepolsterter Sessel/Doppelsitzercouch) in Doppelzimmern und Suiten	4						M
	102	Tisch/Schreibtisch/Tischplatte	1	M	M	M			

<sup>19</sup> Simple Drahtgestelle erfüllen das Kriterium nicht.





Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Safe/Depotmöglichkeiten	117	Depotmöglichkeit (z. B. am Empfang)	1		M	M			
	118	Zentraler Safe (z. B. am Empfang)	3				M <sup>20</sup>	M <sup>20</sup>	M
	119	Safe im Zimmer	8						M
	120	Safe mit integrierter Steckdose im Zimmer	10						
Schallschutz/ Klimatisierung	121	Angemessener Schallschutz der Fenster	8						
	122	Schallschluckende Türen/Doppeltüren	8						
	123	Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage	8						
	124	Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage	15						
	125	Klimatisierung des öffentlichen Bereiches (Restaurant, Lobby, Empfangshalle, Frühstücksraum)	4						
	126	Stimmige Raumatmosphäre im öffentlichen Gästebereich (Licht, Geruch, Musik, Farbe usw.)	4						
Unterhaltungselektronik	127	Radioprogramme <sup>21</sup>	1				M	M	M
	128	Audio-/Multimediaplayer	2						
	129	Festinstalliertes, elektronisches Medium im Bad	5						
	130	Fernseher mit Fernbedienung	2		M	M			

<sup>20</sup> Oder Safe im Zimmer (siehe Nr. 119).

<sup>21</sup> Der Empfang von Radioprogrammen kann auch über das Fernsehgerät oder ein zentrales Haus-system erfolgen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	131	Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Grösse mit Fernbedienung und Programmbelegungsübersicht	4				M		
	132	Zeitgemässer Fernseher in für die Raumverhältnisse angemessener Grösse mit Fernbedienung, Programmbelegungsübersicht und aktuellem TV-Programmüberblick	6					M	M
	133	Zusätzlicher Fernseher in Suiten in für die Raumverhältnisse angemessener Grösse	2						
	134	Verfügbarkeit nationaler und internationaler Sender	2						
	135	Pay-TV/Filmkanäle/Videogames mit Kindersperrmöglichkeit	5						
	136	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	2						
	137	Ladegeräte/Adapter auf Wunsch (für verschiedene Elektrogeräte wie z. B. Handys)	2						
Tele-kommunikation	138	Dem Hotelgast zugängliches Telefon	1	M	M	M	M	M	M
	139	Auf Wunsch (mobiles) Telefon auf dem Zimmer samt mindestens zweisprachiger Bedienungsanleitung <sup>22</sup>	3				M		
	140	Telefon auf dem Zimmer samt mehrsprachiger Bedienungsanleitung	8					M	M
	141	Internetzugang im öffentlichen Bereich (z. B. DSL, WLAN)	2			M <sup>23</sup>	M	M	M

<sup>22</sup> Der Gast muss beim Check in auf dieses Angebot hingewiesen werden (z. B. durch einen Aufsteller oder eine Bildschirm-Information).

<sup>23</sup> Oder Internetzugang auf dem Zimmer (siehe Nr. 142).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	142	Internetzugang auf dem Zimmer (z. B. DSL, WLAN)	8				M	M	M
	143	Internet-Endgerät mit Druckmöglichkeit im öffentlichen Bereich	5					M	M
	144	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch	1						M
	145	Internet-Endgerät auf dem Zimmer	3						
Sonstiges	146	Hotelinformation <sup>24</sup> (die Hotelinformation ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	1	M	M	M			
	147	Zweisprachiger Serviceleitfaden A–Z (der Serviceleitfaden A–Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	2				M		
	148	Mehrsprachiger Serviceleitfaden A–Z (der Serviceleitfaden A–Z ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	3					M	M
	149	Im öffentlichen Bereich verfügbares regionales Informationsmaterial	1		M	M	M	M	M
	150	Tageszeitung auf dem Zimmer (gedruckt oder digital)	2						
	151	Gästemagazin auf dem Zimmer	1						M
	152	Schreibgerät und Notizblock	1				M	M	M
	153	Korrespondenzmappe	3						M
	154	Hosenbügler	3						
	155	Wäschebeutel	1				M	M	M

<sup>24</sup> Der Hotelinformation sind mindestens die Frühstückszeiten, Öffnungszeiten von Hoteleinrichtungen und Check-out-Zeiten zu entnehmen.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	156	Bügeleisen und -brett auf Wunsch/Bügelzimmer	2						
	157	Bügeleisen und -brett auf dem Zimmer	4						
	158	Nähzeug auf Wunsch	1			M <sup>25</sup>	M <sup>25</sup>	M	
	159	Nähzeug auf dem Zimmer	2						M
	160	Schuhanzieher/-löffel auf dem Zimmer	1						M
	161	Schuhputzwerkzeuge auf Wunsch	1			M <sup>26</sup>	M <sup>26</sup>		
	162	Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer	2					M <sup>27</sup>	M
	163	Schuhputzgerät im Betrieb	3				M <sup>28</sup>	M <sup>29</sup>	M
	164	Türspion	2						
	165	Zusätzliche Schliessvorrichtung an Zimmertür	3						
Sanitärkomfort	166	Sanitärbereich ≥ 5 m <sup>2</sup> <sup>30</sup>	5						
	167	Sanitärbereich ≥ 7,5 m <sup>2</sup> <sup>30</sup>	10						
	168	100% Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC	1		M <sup>31</sup>	M <sup>31</sup>	M	M	M
	169	100% der Zimmer mit Dusche/WC oder Wannenbad/WC und davon 50% der Zimmer mit Wannenbad und separater Duschkabine	10						
	170	30% der Zimmer mit separatem WC	5						

<sup>25</sup> Ein Nähservice erfüllt dieses Kriterium auch (siehe Nr. 52).

<sup>26</sup> Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch. Ein Schuhputzgerät im Betrieb (siehe Nr. 163) erfüllt dieses Kriterium auch.

<sup>27</sup> Anstelle von Schuhputzwerkzeugen auf dem Zimmer erfüllt ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.

<sup>28</sup> Ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) oder Schuhputzwerkzeuge auf dem Zimmer (siehe Nr. 162) erfüllen dieses Kriterium auch.

<sup>29</sup> Anstelle eines Schuhputzgerätes im Betrieb erfüllt ein Schuhputzservice (siehe Nr. 53) dieses Kriterium auch.

<sup>30</sup> Sind 15% der Zimmer unterhalb dieser Grösse, kann das Kriterium als erfüllt gelten, wenn der Gast vor Abschluss eines Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen wird.

<sup>31</sup> Sind bis zu 15% der Zimmer ohne Dusche/WC oder Bad/WC – also nur mit Etagedusche/WC – ausgestattet, muss der Gast vor Abschluss des Beherbergungsvertrages auf das Unterschreiten des Standards und diesen Umstand bei diesen Zimmern ausdrücklich hingewiesen werden.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	171	Duschvorrichtung mit Duschvorhang <sup>32</sup>	1	M	M	M	M	M	M
	172	Duschvorrichtung mit Duschwand <sup>32</sup>	5						
	173	Waschbecken	1	M	M	M	M	M	M
	174	Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten	5						
	175	Waschbarer Badvorleger	1			M	M	M	M
	176	Angemessene Beleuchtung am Waschbecken	1	M	M	M	M	M	M
	177	Permanente oder herausnehmbare Anti-Rutschvorrichtung in Dusche und Badewanne	3						
	178	Sicherheitsgriffe	1						
	179	Spiegel	1	M	M	M	M	M	M
	180	Zugängliche Steckdose in Spiegelnähe	1	M	M	M	M	M	M
	181	Kosmetikspiegel	1						
	182	Beweglicher Kosmetikspiegel	2					M	M
	183	Beleuchteter Kosmetikspiegel	1						
	184	Handtuchhalter/-haken	1		M	M	M	M	M
	185	Heizmöglichkeit im Bad <sup>33</sup>	5					M	M
	186	Handtuchwärmer	3						

<sup>32</sup> Sollte durch die räumliche Gestaltung der Dusche sichergestellt sein, dass der Sanitärbereich vor Spritzwasser geschützt ist, ist ein Duschvorhangs oder Duschwand entbehrlich.

<sup>33</sup> Mindestkriterium gilt als erfüllt, wenn das Kriterium «Handtuchwärmer» (Nr. 186) vorhanden ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	187	Ablagefläche	1		M	M	M		
	188	Grosszügige Ablagefläche	3					M	M
	189	Zahnbecher/-glas	1		M	M	M	M	M
	190	Seife oder Waschlotion am Waschbecken	1		M	M	M	M	M
	191	Waschlotion oder Duschgel in der Dusche/Badewanne	1			M	M	M	M
	192	Shampoo <sup>34</sup>	1			M	M	M	M
	193	Körperpflegeprodukte in Einzelflacons	2						M
	194	Zusätzliche Kosmetikartikel (z. B. Schaumbad, Duschhaube, Nagelfeile, Wattestäbchen, Wattepad, Bodylotion)	je Artikel 1, max. 4					M	M
	195	Papier-Gesichtstücher	2				M	M	M
	196	WC-Papierreserverolle	1	M	M	M	M	M	M
	197	1 Handtuch pro Person	1	M		M	M	M	M
	198	1 Badetuch pro Person	2		M	M	M	M	M
	199	Bademantel auf Wunsch	2					M	
	200	Bademantel	4						M
	201	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch	1					M	
	202	Hausschuhe (Slipper)	3						M

<sup>34</sup> Gilt als erfüllt, wenn das Schaumbad oder Duschgel ausdrücklich auch für die Haarpflege geeignet ist.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	203	Haartrockner auf Wunsch	1						
	204	Haartrockner	2				M	M	M
	205	Badezimmerhocker auf Wunsch	3						M
	206	Personenwaage	1						
	207	Abfallbehälter	1		M	M	M	M	M
<b>Gastronomie</b>									
Getränke	208	Getränkeangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M	M
	209	Getränkeangebot auf dem Zimmer	2				M	M	M
	210	16 Stunden Getränke im Roomservice	2					M <sup>35</sup>	
	211	24 Stunden Getränke im Roomservice	4						M
	212	Maxibar auf jeder Etage <sup>36</sup>	2						
	213	Kühlschrank auf dem Zimmer	2						
	214	Minibar (mit Getränken und Snacks)	6					M <sup>37</sup>	M
	215	Kaffee-/Teekoche mit Zubehör auf dem Zimmer	4						
Bar	216	Hotelbar <sup>38</sup> (geöffnet an 6 Tagen in der Woche)	4					M	
	217	Hotelbar <sup>38</sup> (geöffnet an 7 Tagen in der Woche)	6						M

<sup>35</sup> Eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) oder Minibar (siehe Nr. 214) erfüllt dieses Kriterium auch.

<sup>36</sup> Die Produkte können über das Zimmer abgerechnet werden.

<sup>37</sup> Der 16 Stunden Roomservice (siehe Nr. 210) oder eine Maxibar auf jeder Etage (siehe Nr. 212) erfüllen dieses Kriterium auch.

<sup>38</sup> Das Kriterium «Hotelbar» ist mit der Getränkeausgabe eines Restaurants nicht erfüllt. Die Hotelbar muss vom Restaurantbetrieb getrennt sein.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Frühstück	218	Frühstücksraum	3	M	M	M	M	M	M
	219	Erweitertes Frühstücksangebot <sup>39</sup>	1	M <sup>39.1</sup>	M				
	220	Frühstücksbuffet/gleichwertige Frühstückskarte <sup>40</sup>	2			M	M		
	221	Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte	8					M	M
	222	Frühstückskarte im Roomservice	5						M
Speisen	223	Speisenangebot im Betrieb	1	M	M	M	M	M	M
	224	14 Stunden Speisenangebot im Roomservice	5					M	
	225	24 Stunden Speisenangebot im Roomservice	10						M
	226	Restaurant <sup>41</sup> an 5 Tagen pro Woche geöffnet	je 5, max. 10	M	M <sup>42</sup> (mind. 1)	M <sup>42</sup> (mind. 1)	M <sup>43</sup> (mind. 1)		
	227	Restaurant <sup>41</sup> an 6 Tagen pro Woche geöffnet	je 8, max. 16					M <sup>44</sup> (mind. 1)	
	228	Restaurant <sup>41</sup> an 7 Tagen pro Woche geöffnet	je 10, max. 20						M <sup>45</sup> (mind. 1)
	229	Diätküche	2						
	230	Regionale Küche <sup>46</sup>	4						

<sup>39</sup> Ein erweitertes Frühstücksangebot besteht mindestens aus einem Heissgetränk (wahlweise Tee oder Kaffee), einem Fruchtsaft, einem Obstsalat/Obst und einer Auswahl an Brot/Brötchen, Butter, Marmelade, Wurst und Käse.

<sup>39.1</sup> Continental-Frühstück.

<sup>40</sup> Selbstbedienungsangebot mit einem grösseren Umfang als das eines erweiterten Frühstücksangebots ergänzt um ein Angebot an Ei/Eierspeise und Cerealien.

<sup>41</sup> Jeweils unterschiedliche Gastronomie-Konzepte.

<sup>42</sup> Dreigängiges Menü oder «à la carte» oder Buffet.

<sup>43</sup> Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder «à la carte» oder Buffet.

<sup>44</sup> Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder «à la carte» oder Buffet zum Abendessen.

<sup>45</sup> Dreigängiges Menü mit Wahlmöglichkeit oder «à la carte» oder Buffet zum Mittag- und Abendessen.

<sup>46</sup> Die Speiseangebot weist einen signifikanten Anteil regionaler/nationaler Speisen auf. Die Produkte stammen überwiegend aus der Region.



Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>Veranstaltungsbereich (MICE)</b>									
Bankettmöglichkeiten	231	Bankettmöglichkeiten für mind. 50 Personen <sup>47</sup>	2						
	232	Bankettmöglichkeiten für mind. 100 Personen <sup>47</sup>	4						
	233	Bankettmöglichkeiten für mind. 250 Personen <sup>47</sup>	8						
Tagungsräume	234	Tagungsraum/-räume von mind. 36 m <sup>2</sup> bis 100 m <sup>2</sup> , nutzbare Mindesthöhe 2,50 m <sup>48</sup>	10						
	235	Tagungsraum/-räume grösser als 100 m <sup>2</sup> , nutzbare Mindesthöhe 2,75 m <sup>48</sup>	15						
	236	Tagungsraum/-räume grösser als 250 m <sup>2</sup> , nutzbare Mindesthöhe 3,50 m <sup>48</sup>	20						
	237	Gruppenarbeits-/Pausenräume <sup>49</sup>	2 je Raum, max. 4						
	238	Sekretariatsservice (abgetrenntes Büro und Personalbereitstellung)	3						
	239	Tagungsbetreuung <sup>49</sup> (eigene Abteilung, separates Personal)	5						
	240	Tagungs-/Schreibbüro <sup>49</sup>	1						
Ausstattung/ Technik der Tagungsräume	241	Der Raumkapazitäten angemessene Anzahl an zugänglichen Netzsteckdosen <sup>49, 50</sup>	2						

<sup>47</sup> Die Fläche des Restaurants findet keine Berücksichtigung.

<sup>48</sup> Folgende Ausstattung muss vorhanden sein:  
Angemessene Beleuchtung (bei Kunstlicht 200 Lux), Telefon, WiFi mit angemessener Kapazität, Beamer, der Raumhöhe/-grösse

angemessene Leinwand, 2 Pinnwände, 1 Flip-Chart, Moderationsmaterial, Garderobenständer/-schrank im Tagungsraum, mind. 8 Netz-Steckdosen, Verlängerungskabel, Netzverteiler.

<sup>49</sup> Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234–236 erfüllt ist.

<sup>50</sup> Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	242	Tageslicht im Tagungsraum und Verdunkelungsmöglichkeit <sup>49, 50</sup>	3						
	243	Individuell regelbare Klimatisierung der Tagungsräume <sup>49</sup>	3						
<b>Freizeit</b>									
Sport	244	Hauseigene In- und/oder Outdoor-Freizeitanlage <sup>51</sup> (z. B. Tennisplatz, Golfplatz, Strand)	3 pro Anlage, max. 9						
	245	Sportgeräteverleih (z. B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	2						
	246	Fitnessraum <sup>52</sup> mit mind. 4 verschiedenen Geräten (z. B. Ergometer, Hantel- und Trainingsbank, Kraftsportgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper)	4						
Wellness/ Beauty <sup>53</sup>	247	Massagen <sup>54</sup> (z. B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fussreflexzonenmassage, Shiatsu)	2 pro Raum, max. 6						
	248	Separate Liegehalle/Ruheraum <sup>55</sup>	3						
	249	Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung	3						
	250	Sauna (mit mind. 6 Plätzen)	5 pro Saunatyp <sup>56</sup> , max. 10						

<sup>49</sup> Punktwertung nur, wenn eines der Kriterien 234–236 erfüllt ist.

<sup>50</sup> Mindestkriterium für jeden Konferenzraum.

<sup>51</sup> Freizeitanlage befindet sich auf dem Hotelareal und anfallende Gebühren für die Nutzung können über das Zimmer abgerechnet werden.

<sup>52</sup> Der Fitnessraum verfügt über eine Mindestgrösse von 20 m<sup>2</sup>.

<sup>53</sup> Der Wellness-/Beauty-Bereich muss ohne Durchqueren des Restaurant- und/oder des Tagungsbereichs erreichbar sein.

<sup>54</sup> Die Anwendungsräume haben eine Mindestgrösse von 10 m<sup>2</sup>.

<sup>55</sup> Die Liegehalle/der Ruheraum verfügt über eine Mindestgrösse von 20 m<sup>2</sup>.

<sup>56</sup> Verschiedene Saunatypen sind beispielsweise die Finnische Sauna, das Tepidarium oder die Dampfsauna.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	251	Beautyfarm <sup>54</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z. B. Gesichtsbehandlungen, Nagel-/Fusspflege, Peeling, Entspannungsmassage)	5						
	252	Bäder-/Kneippabteilung <sup>54</sup> mit mind. 4 verschiedenen Anwendungen (z. B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder)	5						
	253	Privatspa-Bereich	2						
	254	Swimming-Pool (ausser) <sup>57</sup> /Schwimmteich <sup>58</sup>	10						
	255	Swimming-Pool (innen) <sup>59</sup>	15						
Kinder	256	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10						
	257	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal	10						
	258	Kinderspielbereich (z. B. Spielzimmer, Spielplatz)	4						
Sonstiges	259	Aufenthaltsraum für Hotelgäste (zusätzlich zum Frühstücksraum oder Restaurant)	2						
	260	Lese- und Schreibzimmer (separate Räumlichkeit)	1						
	261	Bibliothek (separate Räumlichkeit)	2						
	262	Ferienbetreuung/ Animation	3						

<sup>54</sup> Die Anwendungsräume haben eine Mindestgrösse von 10 m<sup>2</sup>.

<sup>57</sup> Der Aussen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgrösse von 60 m<sup>2</sup>.

<sup>58</sup> Ein Schwimm- oder Badeteich ist ein künstlich angelegtes, stehendes Gewässer zum Schwimmen oder Baden, bei dem auf eine Wasseraufbereitung mit chemischen Mitteln verzichtet wird.

<sup>59</sup> Der Innen-Pool ist beheizt und verfügt über eine Mindestgrösse von 40 m<sup>2</sup>.

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>Qualitäts- und Online-Aktivitäten</b>									
Qualitätsmanagement	263	Systematischer Umgang mit Gästebeschwerden <sup>60</sup>	3				M	M	M
	264	Systematische Analyse von Gästebewertungen <sup>61</sup>	5					M	M
	265	Mystery guesting <sup>62</sup> (Nachweis ist dem Klassifizierungsantrag beizufügen)	10					(M) <sup>63</sup>	M
	266	Qualitätsmanagement-System gemäss Qualitätsgütesiegel-Programm für den Schweizer Tourismus <sup>64</sup> oder vergleichbares System	10		(M)	(M)	(M)	(M)	(M)
Online-Aktivitäten	267	Website <sup>65</sup> mit aktuellen Informationen und realistischen Bildern des Betriebes sowie Anfahrtsskizze/Wegbeschreibung	5	M	M	M	M <sup>66</sup>	M <sup>66</sup>	M <sup>66</sup>
	268	Website mit direkter Buchungsoption und Gästebewertungen <sup>67</sup>	10						
	269	Einladung an abreisende/abgereiste Gäste, eine Bewertung der Hotelleistung auf einem Portal/der eigenen Homepage abzugeben	5					M	M
Sonstiges	270	Ökolabels <sup>68</sup>	10						

<sup>60</sup> Zu einem systematischen Umgang mit Gästebeschwerden gehört die strukturierte Annahme, Auswertung und eine angemessene Reaktion auf die Beschwerde.

<sup>61</sup> Hierunter ist das aktive und systematische Einholen und Auswerten von Gästemeinungen zur Qualität der erbrachten Hotelleistungen (z.B. durch Befragungsbögen/-karten) und der darauf folgender Abbau etwaiger betrieblicher

Schwachstellen und die Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen zu verstehen.

<sup>62</sup> Mystery guestings müssen von spezialisierten Drittanbietern auf Initiative und Rechnung des Hotels mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert werden. Verdeckte Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperation sind als gleichwertig zu betrachten.

<sup>63</sup> Ein Mystery guesting ist Mindestkriterium für die 4 Sterne Superior-Kategorie.

<sup>64</sup> Das dreistufige Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus zeichnet Hotels aus, die sich systematisch mit dem Thema Qualität auseinandersetzen ([www.swisstourfed.ch](http://www.swisstourfed.ch)) Dieses Programm dient der Schweizer Hotelklassifikation als Referenzmodell für die auf allen drei Stufen mögliche Prüfung gleichwertiger Modelle. (Für die

Superior-Kategorie zwingend erforderlich – Mindestkriterium: 1 bis 3-Sterne Hotels: System auf Stufe I, 4-Sterne Hotels: System auf Stufe II, 5-Sterne Hotels: System auf Stufe III).

<sup>65</sup> Die Bilder auf der Website sollten mind. eine Aussenansicht, den öffentlichen Bereich und ein Zimmer zeigen.

<sup>66</sup> Die Website muss in mind. 2 Sprachen zur Verfügung stehen.

<sup>67</sup> Keine simple E-Mailanfrage.

<sup>68</sup> Es werden diejenigen Labels akzeptiert, welche auch für die Spezialisierungen «Green-Living» und/oder «Sustainable-Living» gelten (siehe separater Kriterienkatalog dieser Spezialisierungen).

Bereich	Nr.	Kriterium	Punkte	Swiss Lodge	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>Mindestpunkte<sup>69</sup></b>									
Hotels				90	90	170	260	400	600
Zusatz «Superior» <sup>70</sup>				–	170	260	400	600	700
Garni <sup>69</sup>				70	70/150	150/240	240/380	380/580	–
<b>Bewertungsskala</b>									
Mindestkriterien		Anzahl der jeweiligen Kategorie (inkl. Superior)		32	46 (47)	57 (58)	81 (82)	101 (103)	122 (123)
		Punkte im Total der «M» (Superior)		37	54 (64)	68 (78)	138 (148)	264 (284)	402 (412)
Optionale Kriterien		Weitere (fehlende) Punkte für die jeweilige Kategorie		53	36 (106)	102 (182)	122 (252)	136 (316)	198 (288)
Gesamt- punktzahl				939					

<sup>69</sup> Für ein Hotel Garni reduziert sich die erforderliche Punkteanzahl in allen Kategorien um jeweils 20 Punkte. Ein Hotel Garni kann nicht 5 Sterne erhalten.

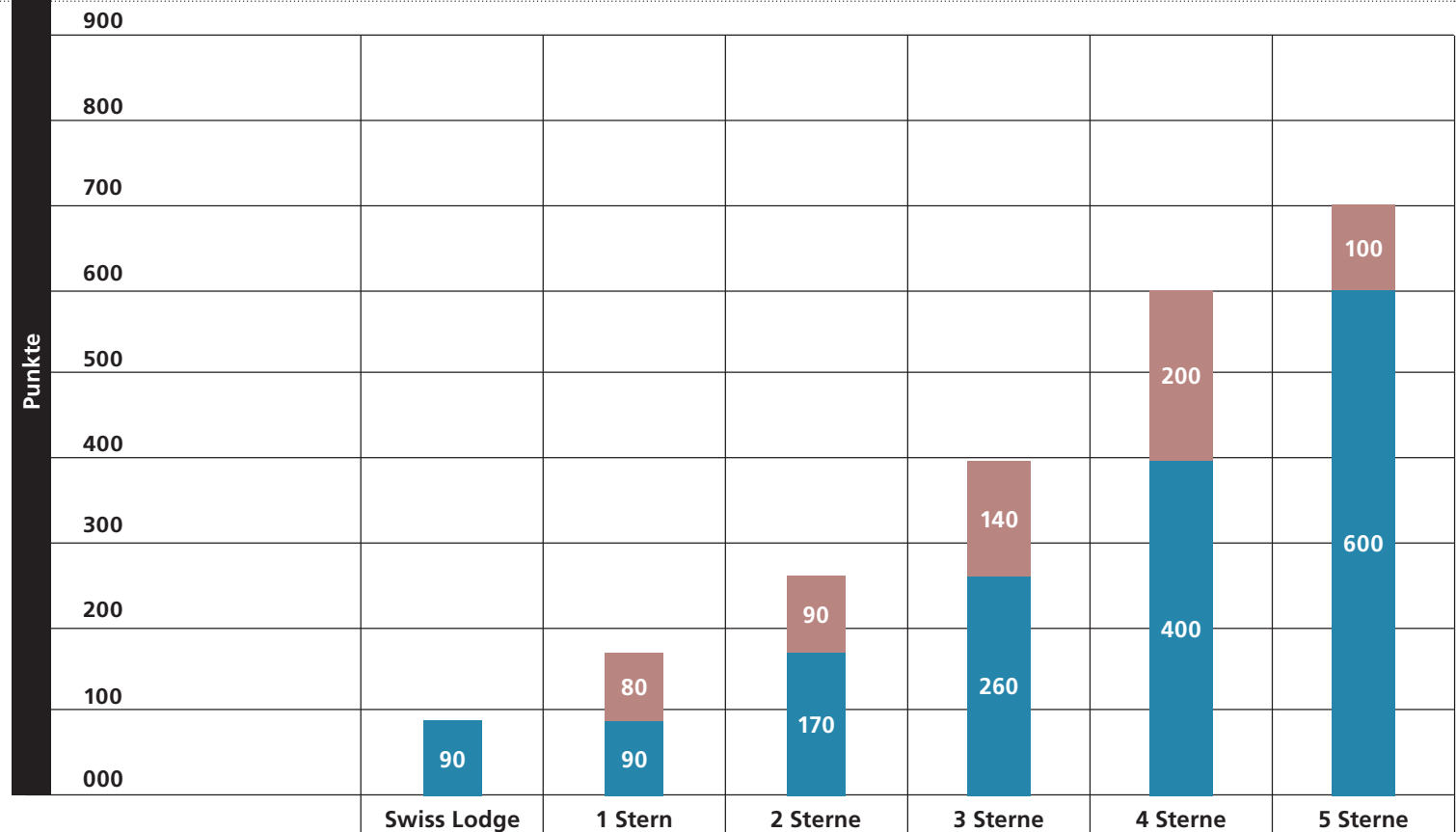
<sup>70</sup> «Superior» bezeichnet Spitzenbetriebe, welche deutlich mehr Punkte als in ihrer Kategorie erforderlich erreicht haben und deren Gesamteindruck den in ihrer Kategorie erwarteten überragt.

Diese Betriebe weisen somit ein besonders hohes Mass an Dienstleistungen auf. Der Superior-Zusatz ist für Vollbetriebe und Garni-Betriebe erreichbar.

## Bewertungsskala

maximale Punktzahl: 939

- Zusatz Superior
- Mindestpunktzahl



Bei Garni-Betrieben reduziert sich die erforderliche Mindestpunktzahl um

	Swiss Lodge	1 Stern	2 Sterne	3 Sterne	4 Sterne	5 Sterne
	-20	-20	-20	-20	-20	
Anzahl Mindestkriterien	32	46	57	81	101	122
Anzahl Mindestkriterien Superior		47	58	82	103	123

---

**hotelleriesuisse – Kompetent.**

**Dynamisch. Herzlich.**

Monbijoustrasse 130

Postfach

CH-3001 Bern

Telefon +41 31 370 41 11

Fax +41 31 370 41 24

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

[www.hotelleriesuisse.ch](http://www.hotelleriesuisse.ch)

---