Passions-Klassifizierung




# Kriterienkatalog

# Passions - Klassifizierung

## Willkommen bei der Passions-Klassifizierung

Die Passions-Klassifizierung dient der strukturierten Bewertung und Einordnung von Beherbergungsbetrieben auf Basis klar definierter Qualitätsstandards und Leistungsmerkmale.

Ziel des Systems ist es, Transparenz, Vergleichbarkeit und eine nachvollziehbare Qualitätsbewertung für Betriebe zu schaffen. Gleichzeitig unterstützt es Betriebe bei der Analyse ihres aktuellen Leistungsniveaus sowie bei der gezielten Weiterentwicklung ihres Angebots.

Die Bewertung erfolgt auf Grundlage eines differenzierten Kriterienkatalogs, der sich in mehrere Leistungsbereiche gliedert:

- *Allgemeine Hotelinformationen*
- *Rezeption und Services*
- *Zimmer*
- *Gastronomie*
- *Freizeitangebote*
- *Qualitäts- und Online-Aktivitäten*

Jeder Bereich enthält definierte Kriterien, die entweder als **Mindestanforderungen** oder **optionale Leistungsmerkmale mit Punktbewertung** ausgestaltet sind. Zudem gibt es Kriterien, welche mit "MC" markiert sind. Hier ist immer nur einer Option möglich.

Die Klassifizierung basiert auf einem zweistufigen System

*Erfüllung der Mindestanforderungen*
Für jede Kategorienebene sind Mindestanforderungen definiert, die vollständig erfüllt sein müssen.

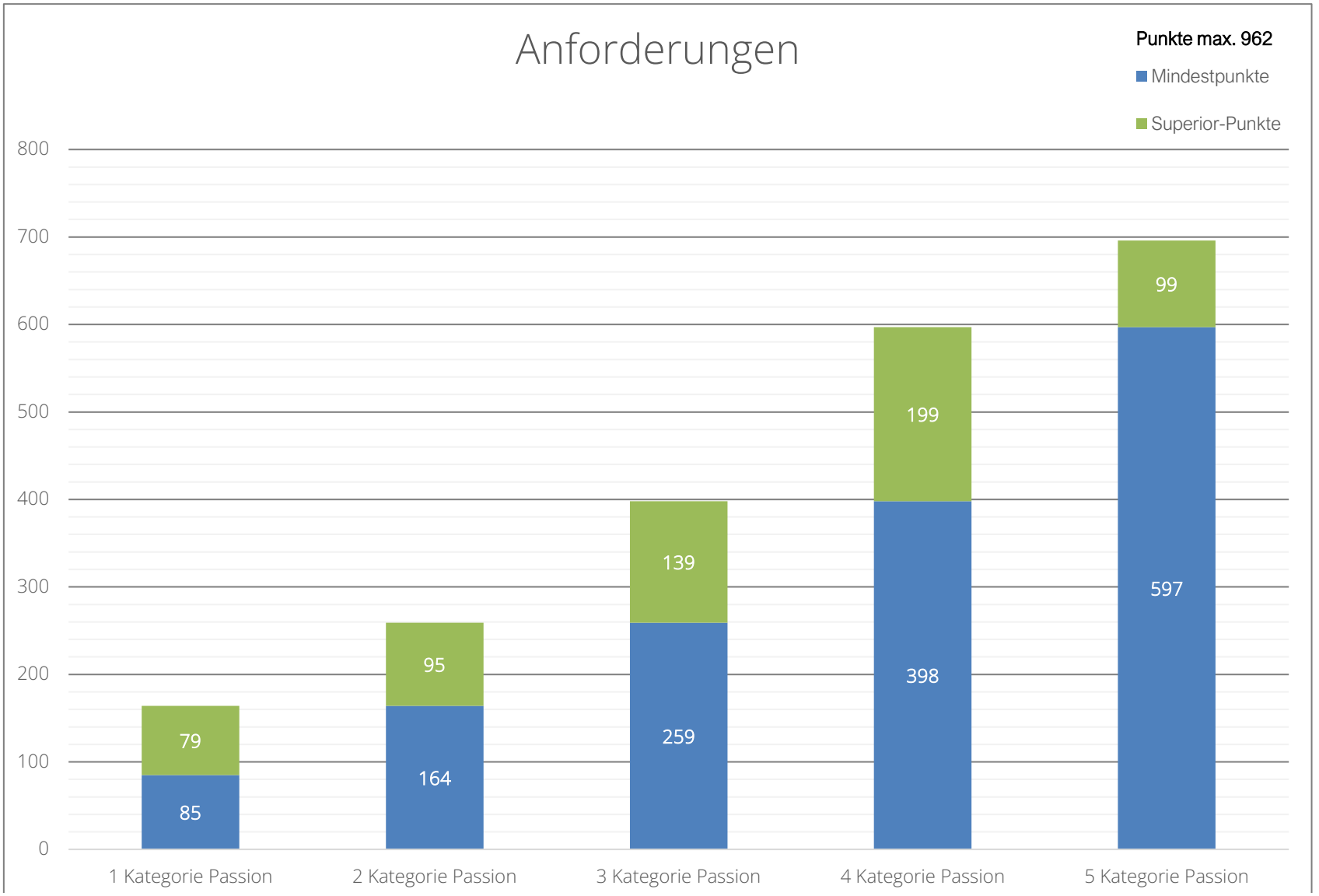
*Erreichen einer Mindestpunktzahl*
Zusätzlich wird eine Gesamtpunktzahl ermittelt, die die Qualität und Vielfalt der angebotenen Leistungen widerspiegelt.
Nur wenn beide Voraussetzungen erfüllt sind, kann eine entsprechende Klassifizierungsstufe erreicht werden.

Besonderheit: Betriebe ohne Gastronomisches Angebot

*Bei Beherbergungsbetrieben, die ohne **Restauration** geführt werden, gelten besondere Regelungen:*

Gastronomische Vollangebote (wie Speiseservice oder Restaurantbetrieb) sind nicht verpflichtend Entsprechende Kriterien werden bei der Bewertung nicht berücksichtigt. Die erforderlichen Mindestpunktzahlen je Kategorie reduzieren sich um 20 Punkte. Die Klassifizierung ist auf maximal  begrenzt

# Anforderungen



# I. Generelle Hotelinformationen

| Bereich | Nr. | Kriterium | Typ | Punkte | Kat. 1 | Kat. 2 | Kat. 3 | Kat. 4 | Kat. 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Erhaltungszustand | 1 | **Sauberkeit** und **Hygiene** sind in allen Bereichen des Hotels durchgehend gewährleistet/sichergestellt | | - | M | M | M | M | M |
| | 2 | Alle **Einrichtungen, Ausstattungen** sowie Innen- und Außenbereiche sind voll funktionsfähig, mängelfrei und ohne erkennbaren Renovierungs- oder Investitionsbedarf | | - | M | M | M | M | M |
| Gesamteindruck | 3 | Gesamteindruck erfüllt **grundlegende Qualitätsansprüche** | MC | - | M | | | | |
| | 3 | Gesamteindruck erfüllt **grundlegende Qualitätsansprüche** | MC | - | | M | | | |
| | 3 | Gesamteindruck erfüllt **gehobene Qualitätsansprüche** | MC | - | | | M | | |
| | 3 | Gesamteindruck erfüllt hohe **Qualitätsansprüche** | MC | - | | | | M | |
| | 3 | Gesamteindruck erfüllt **höchste Qualitätsansprüche** | MC | - | | | | | M |
| | 4 | **Angenehme, stimmige Atmosphäre** in öffentlichen Bereichen (z. B. Beleuchtung, Duft, Musik, Farbgestaltung) | | 3 | | | | | |
| Personal | 5 | Dienstleistungen werden durch fachlich kompetente und eindeutig erkennbare Mitarbeitende erbracht | | - | M | M | M | M | M |
| | 6 | Frontoffice-Mitarbeitende sind mindestens zweisprachig | | 3 | | | M | M | M |
| | 7 | Die von Mitarbeitenden gesprochenen Sprachen sind für Gäste klar erkennbar (z. B. durch Kennzeichnung) | | 3 | | | | | |
| Park- / Lademöglichkeiten | 8 | Parkmöglichkeit direkt am Hotel vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 9 | Haltezone für Busse direkt am Hotel | | 10 | | | | | |
| | 10 | Hotelgarage vorhanden | | 5 | | | | | |
| | 11 | Ladestation für Elektrofahrzeuge vorhanden | | 10 | | | | | |
| | 12 | ausgewiesene Ladestation für Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport und sichere Fahrradabstellmöglichkeit | | 3 | | | | | |
| | 13 | Zufahrt für Busse und Wendemöglichkeit | | 5 | | | | | |
| Sonstiges | 14 | Mindestens 50% der Gästezimmer verfügen über Balkon oder Terrasse | | 5 | | | | | |
| | 15 | Gästelift vorhanden, sofern das Gebäude mehr als drei Etagen (inkl. Erdgeschoss) umfasst | | 10 | | | | M | M |
| Barrierefreiheit | 16 | Barrierefreiheit für Gäste mit **Rollstuhl oder Gehhilfe** mit anerkannter externer Kennzeichnung (bspw. Reisen für Alle) vorhanden | MC | 5 | | | | | |
| | 17 | Barrierefreiheit für Gäste mit **elektrischem Rollstuhl** mit anerkannter externer Kennzeichnung (bspw. Reisen für Alle) vorhanden | MC | 10 | | | | | |
| | 18 | Barrierefreiheit für **sehbehinderte und blinde Gäste** mit anerkannter externer Kennzeichnung(bspw. Reisen für Alle) vorhanden | | 5 | | | | | |
| | 19 | Barrierefreiheit für **gehörlose und schwerhörige Gäste** mit anerkannter externer Kennzeichnung (bspw. Reisen für Alle) vorhanden | | 5 | | | | | |

# II. Rezeption und Services

| Bereich | Nr. | Kriterium | Typ | Punkte | Kat. 1 | Kat. 2 | Kat. 3 | Kat. 4 | Kat. 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Empfangsbereich | 20 | Empfangsbereich und Rezeption sind klar gestaltet und gekennzeichnet | | 5 | M | M | M | M | M |
| | 23 | Lobby mit Sitzmöglichkeiten und Getränkeangebot vorhanden | | 10 | | | | | |
| Service | 25 | Erreichbarkeit 24 Stunden, digital oder telefonisch außerhalb der Rezeptionszeiten (z. B. bei dringlichen Schwierigkeiten mit Schlüsselkarten, etc.) | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 26 | 8 Stunden täglich personell besetzter Empfangsdienst; alternativ Selbst-Check-in und Check-out rund um die Uhr; Kernöffnungszeiten klar ausgewiesen und verantwortliche Person in kurzer Gehdistanz erreichbar | MC | 5 | | | | | |
| | 27 | 10 Stunden täglich personell besetzter Empfangsdienst; alternativ 8 Stunden täglich persönlich besetzter Empfangsdienst und Selbst-Check-in und Check-out rund um die Uhr; Kernöffnungszeiten klar ausgewiesen und verantwortliche Person in kurzer Gehdistanz erreichbar | MC | 10 | | | | | |
| | 28 | 14 Stunden täglich personell besetzter Empfangsdienst; persönliche Verfügbarkeit rund um die Uhr auf Nachfrage verfügbar | MC | 15 | | | | | |
| | 29 | 24 Stunden täglich personell besetzter Empfangsdienst vorhanden | MC | 20 | | | | | |
| | 30 | Selbst-Check-in-Automat oder -Service vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 31 | Selbst-Check-out-Automat oder -Service vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 34 | Concierge oder Gästebetreuung vorhanden | | 15 | | | | | M |
| | 35 | Hotelpage vorhanden | | 15 | | | | | |
| | 36 | Gepäckservice auf Nachfrage vorhanden | MC | 5 | | | M | M | |
| | 37 | Gepäckservice vorhanden | MC | 10 | | | | | M |
| | 38 | Gesicherte Gepäckaufbewahrung vorhanden | | 5 | M | M | M | M | M |
| | 39 | Sekretariatsservice mit Arbeitsplätzen (PC, Drucker, Kopierer) und Personal vorhanden | | 5 | | | | | |
| Zimmerreinigung / | 40 | Tägliche Zimmerreinigung mit Opt-out-Möglichkeit vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 41 | Handtuchwechsel auf Nachfrage verfügbar | | 1 | M | M | M | M | M |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Wäschewechsel | 42 | Bettwäschewechsel mindestens einmal pro Woche vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 43 | Zusätzlicher Bettwäschewechsel auf Nachfrage vorhanden | | 3 | | | | M | M |
| Wäsche- / Bügelservice | 44 | Bügelservice mit Rückgabe innerhalb von 1 Stunde möglich | | 3 | | | | | |
| | 45 | Waschen und Bügeln der Gästewäsche mit vereinbarter Rückgabezeit verfügbar; Wäschebeutel im Zimmer | | 1 | | | | | |
| | 47 | Waschmaschine vorhanden | | 3 | | | | | |
| Zahlungsart | 48 | Bargeldlose Zahlung möglich | | 1 | M | M | M | M | M |
| Sonstiges | 49 | Regenschirm am Empfang oder im Zimmer vorhanden | | 3 | M | M | M | M | M |
| | 50 | Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital) vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 51 | Nähzeug auf Nachfrage vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 52 | Nähservice verfügbar | | 3 | | | | | |
| | 53 | Schuhputzmaschine im Hotel oder Schuhputzset auf Nachfrage vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 54 | Schuhputzservice verfügbar | | 5 | | | | | |
| | 55 | Shuttle- oder Limousinenservice vorhanden | | 5 | | | | | |
| | 56 | Hygieneartikel (mindestens Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer) auf Nachfrage vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 57 | Personalisierte Begrüßung bei Ankunft auf dem Zimmer (z. B. Blumen oder Präsent) vorhanden | | 5 | | | | | |
| | 58 | Begleitservice zum Zimmer bei Ankunft verfügbar | | 5 | | | | | |
| | 59 | Turndown-Service am Abend für Handtuchaustausch, Entfernen der Tagesdecke, Entleerung der Papierkörbe usw. vorhanden | | 7 | | | | | |

# III. Zimmer

| Bereich | Nr. | Kriterium | Typ | Punkte | Kat. 1 | Kat. 2 | Kat. 3 | Kat. 4 | Kat. 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Allgemeine Information | 60 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) mindestens 14m² vorhanden; Unterschreitung bei maximal 15% der Zimmer zulässig, sofern vor Vertragsabschluss ausdrücklich darauf hingewiesen wird. | MC | 10 | | | | | |
| | 61 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) mindestens 18m² vorhanden; Unterschreitung bei maximal 15% der Zimmer zulässig, sofern vor Vertragsabschluss ausdrücklich darauf hingewiesen wird. | MC | 15 | | | | | |
| | 62 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) mindestens 22m² vorhanden; Unterschreitung bei maximal 15% der Zimmer zulässig, sofern vor Vertragsabschluss ausdrücklich darauf hingewiesen wird. | MC | 25 | | | | | |
| | 63 | Zimmergröße (inkl. Bad/WC) mindestens 30m² vorhanden; Unterschreitung bei maximal 15% der Zimmer zulässig, sofern vor Vertragsabschluss ausdrücklich darauf hingewiesen wird. | MC | 30 | | | | | |
| | 64 | Suitenanzahl vorhanden; Suiten als abgeschlossene Wohneinheiten mit mindestens zwei getrennten Bereichen (Wohn- und Schlafbereich) im Hotelgebäude vorhanden; Junior-Suiten und externe Einheiten werden nicht anerkannt. | 3 per Suite, max. 9 | 9 | | | | | |
| Schlafkomfort | 65 | Bett und gepflegte Matratze mit mindestens 13cm Höhe vorhanden | MC | 1 | | | | | |
| | 66 | Flexibles Bettsystem vorhanden; Matratzenhöhe mindestens 18cm | MC | 5 | | | | | |
| | 67 | Flexibles Bettsystem mit erhöhter Komfortausstattung vorhanden; Matratzenhöhe mindestens 22cm | MC | 7 | | | | | |
| | 68 | Flexibles Bettsystem mit hohem Schlafkomfort vorhanden; Matratzenhöhe mindestens 25cm | MC | 10 | | | | | |
| | 69.1 | Einzelbett mit Matratzenbreite mindestens 0,80m vorhanden; Abweichungen bei maximal 15% der Betten zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird; Bettentyp bei Buchung angegeben (Einzel- oder Doppelbelegung) | MC | 1 | | | | | |
| | 69.2 | Einzelbett mit Matratzenbreite mindestens 0,90m vorhanden; Abweichungen bei maximal 15% der Betten zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird; Bettentyp bei Buchung angegeben (Einzel- oder Doppelbelegung) | MC | 5 | | | | | |
| | 69.3 | Einzelbett mit Matratzenbreite mindestens 1,00m vorhanden; Abweichungen bei maximal 15% der Betten zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird; Bettentyp bei Buchung angegeben (Einzel- oder Doppelbelegung | MC | 10 | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Bettenbreite | 69.4 | Einzelbett mit Matratzenbreite mindestens 1,20m vorhanden; Abweichungen bei maximal 15% der Betten zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird; Bettentyp bei Buchung angegeben (Einzel- oder Doppelbelegung) | MC | 15 | | | | | |
| | 70.1 | Doppelbett mit Matratzenbreite mindestens 1,40m vorhanden; Abweichungen bei maximal 15% der Betten zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird; Bettentyp bei Buchung angegeben (Einzel- oder Doppelbelegung) | MC | 1 | | | | | |
| | 70.2 | Doppelbett mit Matratzenbreite mindestens 1,60m vorhanden; Abweichungen bei maximal 15% der Betten zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird; Bettentyp bei Buchung angegeben (Einzel- oder Doppelbelegung) | MC | 5 | | | | | |
| | 70.3 | Doppelbett mit Matratzenbreite mindestens 1,80m vorhanden; Abweichungen bei maximal 15% der Betten zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird; Bettentyp bei Buchung angegeben (Einzel- oder Doppelbelegung) | MC | 10 | | | | | |
| | 70.4 | Doppelbett mit Matratzenbreite mindestens 2,00m vorhanden; Abweichungen bei maximal 15% der Betten zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird; Bettentyp bei Buchung angegeben (Einzel- oder Doppelbelegung) | MC | 15 | | | | | |
| Länge des Bettes | 71.1 | Betten mit einer Matratzenlänge von mindestens 1,90 m vorhanden | MC | 1 | | | | | |
| | 71.2 | Betten mit einer Matratzenlänge von mindestens 2,00 m vorhanden | MC | 5 | | | | | |
| | 71.3 | Betten mit einer Matratzenlänge von mindestens 2,10 m vorhanden | MC | 10 | | | | | |
| | 71.4 | Betten mit einer Matratzenlänge von mindestens 2,20 m vorhanden | MC | 15 | | | | | |
| Schlafkomfort | 72 | Babybetten auf Nachfrage verfügbar | | 1 | | | | | |
| | 73 | Matratzen-Hygienebezüge vorhanden; Schutzsystem entweder als monatlich gewaschene Molton-Auflage in Kombination mit jährlich gewaschenem Matratzenbezug oder als monatlich gewaschene Encasings ausgeführt | | 10 | | | | | |
| | 74 | Jährlich gewaschene Matratzenbezüge und hygienisch wirksame Matratzenreinigung ohne Restfeuchte sowie mit Reduktion und Wachstumshemmung von Milben gegeben; professionelle Reinigung des Matratzenkerns im Abstand von fünf Jahren gegeben | | 15 | | | | | |
| | 75 | Allergikergeeignete Bettwaren (Kissen, Decken, Bezüge ohne Federn oder Daunen, zertifiziert) auf Nachfrage vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 76 | Gepflegte Bettdecken vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 77 | Zusatzdecke auf Nachfrage vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 78 | Gepflegte Kopfkissen vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 79 | Atmungsaktive Hygienebezüge für Kopfkissen vorhanden; verwendete Encasings mit monatlicher Reinigung | | 7 | | | | | |
| | 80 | Jährliche Reinigung der Kopfkissen wird durch das Hotel oder externe Wäscherei durchgeführt; alternativ jährliche Erneuerung der Kopfkissen. | | 1 | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 81 | Zusatzkopfkissen auf Nachfrage vorhanden (kein Zierkissen) | | 1 | | | | | |
| | 82 | Zwei Kopfkissen pro Gast vorhanden (kein Zierkissen) | | 5 | | | | | M |
| | 83 | Wahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Kopfkissentypen gegeben (Kissenmenü) | | 5 | | | | M | M |
| | 84 | Möglichkeit zur Verdunkelung des Zimmers (z. B. durch Vorhänge) vorhanden | MC | 1 | M | M | M | M | |
| | 85 | Vollständige Abdunkelung des Zimmers (z. B. durch Rollläden oder lichtundurchlässige Vorhänge) gewährleistet | MC | 5 | | | | | M |
| | 86 | Sichtschutz bei Tageslicht (z. B. durch Vorhänge oder gleichwertige Lösungen) vorhanden | | 3 | | | | | |
| Zimmerausstattung | 87 | Weckservice verfügbar | | 1 | | | | | |
| | 88 | Angemessene Kleiderablage (offen oder mit Türen) mit ausreichender Anzahl an einheitlichen Kleiderbügeln | | 1 | | | | | |
| | 89 | Ablagemöglichkeiten für Kleidung (Regale oder Schubladen) vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 90 | Ausreichende Anzahl unterschiedlicher Kleiderbügelarten vorhanden; einfache Drahtbügel nicht zulässig | | 3 | | | | | |
| | 91 | Separater Garderobenhaken vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 92 | Sitzgelegenheit vorhanden | MC | 3 | M | M | | | |
| | 93 | Sitzgelegenheit je Person vorhanden | MC | 5 | | | M | M | M |
| | 94 | Bequeme Sitzgelegenheit (z. B. Sessel oder Couch) mit Beistelltisch oder Ablage vorhanden | | 10 | | | | | |
| | 95 | Zusätzliche bequeme Sitzgelegenheit in Doppelzimmern und Suiten vorhanden | | 10 | | | | | |
| | 96 | Tisch, Schreibtisch oder vergleichbarer Arbeitsplatz vorhanden | MC | 1 | | | | | |
| | 97 | Arbeitsplatz mit freier Arbeitsfläche, zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Beleuchtung vorhanden | MC | 5 | | | | | |
| | 98 | Arbeitsplatz mit freier Arbeitsfläche von mindestens 0,6 m², zugänglicher Netzsteckdose und angemessener Beleuchtung vorhanden | MC | 7 | | | | | |
| | 99 | Nachttisch oder Ablagemöglichkeit am Bett vorhanden | | 1 | | | M | M | M |
| | 100 | frei nutzbare Netzsteckdose im Zimmer vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 101 | Zusätzliche frei nutzbare Netzsteckdose in Tischnähe vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 102 | frei nutzbare Netzsteckdose in Bettnähe vorhanden | | 3 | | | M | M | M |
| | 103 | Zugänglicher alternativer Stromanschluss (z. B. USB) vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 104 | Gekennzeichnete Dauersteckdose vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 105 | Zentrale Steuerung der Zimmerbeleuchtung verfügbar | | 3 | | | | | |
| | 106 | Bedienung der Zimmerbeleuchtung vom Bett aus möglich | | 3 | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 107 | Nachtlicht vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 108 | Ausreichende Zimmerbeleuchtung vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 109 | Leselicht am Bett vorhanden | | 3 | | M | M | M | M |
| | 110 | Ganzkörperspiegel vorhanden | | 1 | | | M | M | M |
| | 111 | Kofferbock oder Platz für Kofferablage vorhanden | | 5 | | | M | M | M |
| | 112 | Mülleimer vorhanden | | 1 | | | M | M | M |
| Safe / Depotmöglichkeiten | 113 | sichere Aufbewahrungsmöglichkeit für Wertgegenstände (bspw. am Empfang) vorhanden | MC | 1 | M | M | | | |
| | 114 | Zentraler Safe vorhanden | MC | 3 | | | M | M | M |
| | 115 | Safe im Zimmer vorhanden | | 7 | | | | | M |
| Schallschutz / Klimatisierung | 116 | Angemessener Schallschutz der Fenster vorhanden | | 7 | | | | | |
| | 117 | Schallschluckende Türen oder Doppeltüren vorhanden | | 7 | | | | | M |
| | 118 | Zimmer mit zentral regelbarer Klimaanlage vorhanden | MC | 7 | | | | | |
| | 119 | Zimmer mit individuell regelbarer Klimaanlage vorhanden | MC | 10 | | | | | |
| | 120 | Klimatisierung der öffentlichen Bereiche (Restaurant, Lobby, Empfangsbereich, Frühstücksraum) vorhanden | | 10 | | | | | |
| Unterhaltungs-elektronik | 121 | Audio- oder Multimediaangebot vorhanden | | 5 | | | | | |
| | 122 | Fest installiertes elektronisches Medium im Bad vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 123 | TV mit angemessener Bildschirmgröße und Fernbedienung vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 124 | Zusätzlicher TV in Suiten mit angemessener Bildschirmgröße vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 125 | Internationale Fernsehsender verfügbar | | 5 | | | | | |
| | 126 | Internationale Steckdosenadapter oder Ladegeräte für gängige mobile Endgeräte auf Nachfrage verfügbar | | 1 | M | M | M | M | M |
| Telekommunikation | 127 | Bereitstellung eines Geräts zur internen und externen Kommunikation auf Nachfrage möglich; inklusive Bedienungsanleitung und aktiver Information beim Check-in | MC | 5 | | | M | M | |
| | 128 | Fest installiertes oder bereitgestelltes Kommunikationsgerät im Zimmer zur internen und externen Nutzung, einschließlich zweisprachiger Bedienungsanleitung vorhanden | MC | 10 | | | | | M |
| | 129 | WLAN im öffentlichen Bereich und in den Zimmern vorhanden | | 10 | | | | | |
| | 130 | Druckmöglichkeit auf Nachfrage vorhanden | | 1 | | | | | M |
| | 131 | Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) vorhanden | MC | 1 | M | M | | | |
| | 132 | Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital) mit Angaben zu Frühstückszeiten, Öffnungszeiten und Check-out-Zeiten vorhanden | MC | 5 | | | M | M | M |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sonstiges | 133 | Regionalinformationen (gedruckt oder digital) vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 134 | Schreibgerät und Notizblock vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 135 | Korrespondenzmappe vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 136 | Hosenbügler vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 137 | Bügeleisen oder Steamer mit Bügelbrett auf Nachfrage oder Bügelzimmer vorhanden | MC | 3 | | | | | |
| | 138 | Bügeleisen und Bügelbrett im Zimmer vorhanden | MC | 5 | | | | | |
| | 139 | Schuhanzieher im Zimmer vorhanden | | 1 | | | | M | M |
| | 140 | Türspion vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 141 | Zusätzliche Schließvorrichtung an der Zimmertür vorhanden | | 5 | | | | | |
| Sanitärkomfort | 142 | Sanitärbereich mindestens 5m² vorhanden; Abweichung bei maximal 15% der Zimmer zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird | MC | 10 | | | | | |
| | 143 | Sanitärbereich mindestens 7,5m² vorhanden; Abweichung bei maximal 15% der Zimmer zulässig, sofern vor Vertragsabschluss darauf hingewiesen wird | MC | 15 | | | | | |
| | 144 | Alle Zimmer mit Dusche/WC oder Bad/WC ausgestattet | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 145 | Alle Zimmer mit Dusche/WC oder Bad/WC sowie mindestens 50% der Zimmer mit Badewanne und separater Duschkabine ausgestattet vorhanden | | 10 | | | | | |
| | 146 | 30% der Zimmer mit separatem WC vorhanden | | 5 | | | | | |
| | 147 | 30% der Zimmer mit Dusch-WC vorhanden | | 5 | | | | | |
| | 148 | Duschbereich mit beweglicher oder flexibler Abtrennung (z. B. Vorhang oder vergleichbare Lösung) ausgestattet | MC | 1 | M | M | M | M | M |
| | 149 | Duschbereich baulich durch feste Abtrennung (z. B. Glaswand) vom übrigen Bad getrennt. | MC | 5 | | | | | |
| | 150 | Waschbecken vorhanden | MC | 1 | M | M | M | M | M |
| | 151 | Doppelwaschbecken in Doppelzimmern und Suiten vorhanden | MC | 5 | | | | | |
| | 152 | Waschbarer Badvorleger vorhanden | | 1 | | | M | M | M |
| | 153 | Angemessene Beleuchtung am Waschbecken vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 154 | Rutschhemmung in Dusche und Badewanne vorhanden | | 1 | | | | | |
| | 155 | Sicherheitsgriffe vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 156 | Spiegel vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 157 | Steckdose in unmittelbarer Nähe des Spiegels vorhanden und frei zugänglich. | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 158 | Kosmetikspiegel vorhanden. | MC | 1 | | | | | |
| | 159 | Beweglicher Kosmetikspiegel vorhanden | MC | 3 | | | | M | M |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 160 | Beleuchteter Kosmetikspiegel vorhanden | | 1 | | | | | |
| 161 | Handtuchhalter oder -haken vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| 162 | Heizmöglichkeit im Bad (z. B. Handtuchwärmer) vorhanden | | 5 | | | | | M |
| 163 | Ablagefläche im Bad vorhanden | MC | 1 | M | M | M | | |
| 164 | Erweiterte Ablagefläche im Bad vorhanden | MC | 3 | | | | M | M |
| 165 | Zahnputzbecher, -glas oder Halterung vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| 166 | Waschlotion oder Duschgel entsprechend gekennzeichnet vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| 167 | Shampoo vorhanden; auch als Kombiprodukt zulässig, sofern entsprechend gekennzeichnet | | 1 | M | M | M | M | M |
| 168 | Erweitertes Sortiment an Kosmetik- und Hygieneartikeln vorhanden | | 1 | | | | M | M |
| 169 | Papier-Gesichtstücher vorhanden | | 3 | | | M | M | M |
| 170 | WC-Papierreserverolle vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| 171 | Handtuch pro Person vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| 172 | Badetuch pro Person vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| 173 | Bademantel auf Nachfrage vorhanden | MC | 3 | | | | | |
| 174 | Bademantel vorhanden | MC | 5 | | | | | |
| 175 | Hausschuhe auf Nachfrage vorhanden | MC | 1 | | | | M | |
| 176 | Hausschuhe vorhanden | MC | 3 | | | | | M |
| 177 | Haartrockner auf Nachfrage vorhanden | MC | 1 | | | | | |
| 178 | Haartrockner vorhanden | MC | 3 | | | M | M | M |
| 179 | geeigneter Hocker für Sanitäranlagen auf Nachfrage vorhanden | | 3 | | | | | M |
| 180 | Abfallbehälter vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |

# IV. Gastronomie

| Bereich | Nr. | Kriterium | Typ | Punkte | Kat. 1 | Kat. 2 | Kat. 3 | Kat. 4 | Kat. 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Getränke | 181 | Getränkeangebot im Betrieb vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 182 | Getränkeangebot auf dem Zimmer vorhanden | | 3 | | | M | M | M |
| | 183 | Kühlschrank auf dem Zimmer vorhanden | MC | 3 | | | | | |
| | 184 | Minibar mit Getränken und Snacks auf dem Zimmer vorhanden | MC | 5 | | | | M | M |
| | 185 | Maxibar oder Shop mit 24 Stunden Selbstbedienung vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 186 | Getränke im Roomservice 12 Stunden täglich verfügbar; Zeitfenster gemäß Kernöffnungszeiten vorhanden | MC | 10 | | | | | |
| | 187 | Getränke im Roomservice rund um die Uhr verfügbar | MC | 15 | | | | | |
| | 188 | Kaffee- oder Teekocher mit Zubehör auf dem Zimmer vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 189 | Kaffeemaschine mit Zubehör auf dem Zimmer vorhanden | | 5 | | | | | |
| Bar | 190 | Bar oder Loungebereich mit Bedienung an mindestens 5 Tagen pro Woche geöffnet; barübliches Menü (gedruckt oder digital) vorhanden | MC | 7 | | | | | |
| | 191 | Bar oder Loungebereich mit Bedienung an 7 Tagen pro Woche geöffnet; barübliches Menü (gedruckt oder digital) vorhanden | MC | 10 | | | | | |
| Frühstück | 192 | Frühstücksbereich vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 193 | Kontinentales Frühstück verfügbar | MC | 3 | M | M | | | |
| | 194 | Frühstücksbuffet in reiner Selbstbedienung oder gleichwertige Frühstückskarte mit erweitertem Angebot (z. B. Eierspeisen und Cerealien) verfügbar | MC | 5 | | | M | | |
| | 195 | Frühstücksbuffet mit unterstützendem Servicepersonal oder gleichwertige Frühstückskarte verfügbar | MC | 10 | | | | M | |
| | 196 | Frühstücksbuffet mit Bedienung oder gleichwertige Frühstückskarte verfügbar | MC | 15 | | | | | M |
| | 197 | Frühstücksangebot im Roomservice verfügbar | | 5 | | | | | |
| Speisen | 198 | gekennzeichnete allergenfreundliche Produkte (z. B. glutenfrei, laktosefrei) vorhanden | | 1 | M | M | M | M | M |
| | 199 | Regionale Produkte im Angebot vorhanden | | 5 | | | | | |
| Kriterien werden bei Betrieben ohne Restauration nicht benötigt | 200 | Speisen im Roomservice 12 Stunden täglich verfügbar; Zeitfenster gemäß Kernöffnungszeiten vorhanden | MC | 10 | | | | M | |
| | 201 | Speisen im Roomservice 24 Stunden verfügbar | MC | 15 | | | | | M |
| | 202 | Restaurant mit eigenem Konzept und separaten Räumlichkeiten vorhanden; Öffnungszeiten auf der Website ausgewiesen | Je 5, max. 10 | 10 | M | M | M | M | |
| | 203 | Restaurant mit eigenem Konzept und separaten Räumlichkeiten vorhanden; an 7 Tagen pro Woche geöffnet | Je 10, max. 20 | 20 | | | | | M |

# V. Freizeit

| Bereich | Nr. | Kriterium | Typ | Punkte | Kat. 1 | Kat. 2 | Kat. 3 | Kat. 4 | Kat. 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sport / Erholung | 212 | Hauseigene In- und/oder Outdoor-Freizeitanlage auf dem Hotelgelände (z. B. Garten, Tennisplatz, Golfplatz, Strand, Skiraum, Seezugang) vorhanden; nutzungsabhängige Abrechnung über das Zimmer möglich | 3 pro Raum, max. 9 | 9 | | | | | |
| | 213 | Verleih von Sportgeräten (z. B. Ski, Boote, Fahrräder) vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 214 | Fitnessraum mit mindestens 4 unterschiedlichen Geräten (z. B. Ergometer, Hantelbank, Kraftgerät, Laufband, Rudergerät, Stepper) und einer Mindestgröße von 20 m² vorhanden | | 5 | | | | | |
| Wellness / Beauty | 215 | Massageangebot (z. B. Ganzkörpermassage, Lymphdrainage, Fußreflexzonenmassage, Shiatsu); Anwendungsräume mit jeweils mindestens 10 m² vorhanden | 3 pro Raum, max. 9 | 9 | | | | | |
| | 216 | Separate Liegehalle oder Ruheraum mit einer Mindestgröße von 20 m² vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 217 | Whirlpool oder vergleichbare Einrichtung vorhanden | | 3 | | | | | |
| | 218 | Sauna vorhanden | 3 pro Saunatyp, max. 9 | 9 | | | | | |
| | 219 | Beautybereich mit mindestens 4 unterschiedlichen Anwendungen (z. B. Gesichtsbehandlungen, Nagel- oder Fußpflege, Peeling, Entspannungsmassage); Anwendungsräume mit jeweils mindestens 10 m² vorhanden | | 5 | | | | | |
| | 220 | Bäder- oder Kneippabteilung mit mindestens 4 unterschiedlichen Anwendungen (z. B. Wannenbäder, Kneipp, Hydrotherapie, Felke, Moor, Hammam, Dampfbäder); Anwendungsräume mit jeweils mindestens 10 m² vorhanden | | 10 | | | | | |
| | 221 | Private Spa-Kabine vorhanden | | 5 | | | | | |
| | 222 | Außenpool oder Schwimmteich vorhanden; beheizter Pool mit mindestens 60 m² Wasserfläche oder künstlich angelegter Schwimm- oder Badeteich ohne chemische Wasseraufbereitung vorhanden | | 10 | | | | | |
| | 223 | Innenpool vorhanden; beheizt und mit mindestens 40 m² Wasserfläche | | 10 | | | | | |

# VI. Qualitäts-&Online-Auftritt

| Bereich | Nr. | Kriterium | Punkte | Kat. 1 | Kat. 2 | Kat. 3 | Kat. 4 | Kat. 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Qualitäts-management | 230 | Strukturierter Beschwerdeprozess implementiert (Annahme, Auswertung und Reaktion) | 1 | | | M | M | M |
| | 231 | Strukturierter Prozess zur Bearbeitung von Gästebewertungen implementiert (Erhebung, Auswertung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen) | 3 | | | | M | M |
| | 232 | Mystery Guesting durch externe Anbieter oder gleichwertige verdeckte Eigenkontrollen vorhanden (mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert; Nachweis liegt vor) | 5 | | | | | |
| | 233 | Qualitätsmanagementsystem gemäß ISO 9001:2015 oder vergleichbares System vorhanden | 10 | | | | | |
| Online-Aktivitäten | 234 | Website des Hotels muss eine automatische Übersetzung durch den Browser gewährleisten; Angaben zu Bettengrößen und Lage/Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr, realitätsnahe Bilder (Außenansicht, öffentliche Bereiche, je Zimmerkategorie mindestens ein Bild) vorhanden | 1 | M | M | M | M | M |
| | 235 | Responsive Website oder App mit direkter Buchungsfunktion vorhanden | 5 | | | | | |
| | 236 | Website mit Bewertungen der Gästen vorhanden | 3 | | | | | |
| | 237 | Aktive Aufforderung der Gäste zur Abgabe von Bewertungen (z. B. über Website oder externe Portale) vorhanden | 5 | | | | | |
| Sonstiges | 238 | Nachhaltigkeitskennzeichnung gemäß anerkannten Standards im Kontext der EU Green Claim Verordnung vorhanden | 30 | | | | | |
| | 239 | $CO_2$-Fußabdruck des Hotels nach international anerkanntem Standard transparent dargestellt vorhanden | 20 | | | | | |