

Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
1. Aspetto esterno della struttura						
Accesso, parcheggi, giardino, facciata, finestre, balconi		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Segnaletica/accesso da vie principali		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Zona ingresso						
Larghezza, zerbini, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ricevimento, reception						
Ordine, equipaggiamento tecnico, illuminazione		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Area riconosciuta (configurata e contrassegnata) in cui viene protetta la sfera privata del cliente		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio di ricevimento, raggiungibile 24 ore su 24 mediante comunicazione digitale o telefonica		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Servizio di ricevimento presidiato per 10 ore, raggiungibile 24 ore su 24 mediante comunicazione digitale o telefonica				<input type="radio"/>		
Servizio di ricevimento presidiato 24 ore al giorno, raggiungibile 16 ore su 24 mediante comunicazione digitale o fisicamente mediante telefono					<input type="radio"/>	
Servizio di ricevimento presidiato 24 ore al giorno, raggiungibile 24 ore su 24 mediante comunicazione digitale o fisicamente mediante telefono						<input type="radio"/>
Personale bilingue			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizio trasporto bagagli su richiesta				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Servizio trasporto bagagli						<input type="radio"/>
Pagamento in contanti		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestione sistematica di lamentele/reclami				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analisi sistematica delle recensioni degli ospiti					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conservazione dei bagagli in luogo sicuro per gli ospiti				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Possibilità di deposito (p. es. presso la ricezione)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Cassaforte centrale (p. es. presso la ricezione) o cassaforte in camera				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Cassaforte centrale (p. es. presso la ricezione)						<input type="radio"/>
Accesso a Internet WLAN nell'area pubblica e nelle camere		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilità di stampa privata e sicura su richiesta					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Materiale informativo regionale disponibile (stampa o digitale)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offerta media aggiornata (stampa o digitale) - giornali, smart TV, tablet ecc.						<input type="radio"/>
Servizio «Valet parking» (presa in consegna, custodia e restituzione dell'auto)						<input type="radio"/>
Conciierge / Guest Relation Manager (personale separato)						<input type="radio"/>
Servizio navetta o limousine						<input type="radio"/>

4. Area soggiorno, lobby, hall, bar

Pavimento, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilità di sedersi nell'area ricezione				<input type="radio"/>		
Lobby con posti a sedere e servizio bevande					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offerta di bevande nell'esercizio		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bar o area lounge con menù delle bevande e servizio, aperto almeno 5 giorni alla settimana					<input type="radio"/>	
Bar o area lounge con menù delle bevande e servizio, aperto almeno 7 giorni alla settimana						<input type="radio"/>

5. Ristorante, sala colazione

Pareti, pavimento, tavoli, sedie, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biancheria da tavola, stoviglie, posateria, cristalleria		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Liste vivande, liste bevande		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Area colazione		○	○	○	○	○
Offerta colazione potenziata		○				
Colazione a buffet / Menù colazione di pari entità			○	○		
Colazione a buffet con servizio o menù colazione di pari entità					○	○
Menu colazione con servizio in camera						○
Ristorante ¹⁾		○	○	○		
Ristorante aperto 5 giorni alla settimana ¹⁾					○	
Ristorante aperto 7 giorni alla settimana ¹⁾						○

1) Non applicabile agli esercizi classificati Garni.

6. Vano scala, corridoi, ascensore per gli ospiti

Pavimento, pareti, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		○	○	○	○	○
Ascensore per edifici con più di 3 piani ²⁾					○	○

2) Viene considerato piano ogni livello utilizzato dagli ospiti (incl. pianterreno e interrato/seminterrato)

7. Camere, balconi

Pavimento, pareti, mobili, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		○	○	○	○	○
Porte, telai delle porte, finestre		○	○	○	○	○
Impressione generale del balcone e dei mobili del balcone		○	○	○	○	○
Pulizia quotidiana delle camere ³⁾		○	○	○	○	○
Cambio quotidiano degli asciugamani su richiesta		○	○	○	○	○
Cambio lenzuola almeno una volta alla settimana ³⁾		○	○	○		
Cambio lenzuola almeno due volte alla settimana ³⁾ e cambio giornaliero delle lenzuola su richiesta					○	○
Saluto personalizzato per ogni ospite con fiori freschi o presente in camera						○

3) Con la possibilità di rinuncia, qualora l'ospite non desideri questo servizio.

Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Almeno 2 suite						○
Illuminazione adeguata della camera		○	○	○	○	○
Possibilità di oscuramento (per es. tende)		○	○	○	○	
Possibilità di oscuramento (p. es. persiane, blackout oscuranti)						○
1 sedia per camera		○	○			
1 sedia per persona				○	○	○
1 sedia comoda (sedia imbottita/divano) per camera con tavolino/ripiano					○	○
1 ulteriore sedia comoda (sedia imbottita/poltrona doppia) in camera doppia e suite						○
Tavola, scrivania o postazione di lavoro analoga		○	○			
Tavola, scrivania o postazione di lavoro analoga con superficie di lavoro libera di almeno 0,4m ² e illuminazione della scrivania				○	○	○
Armadio o nicchia per i vestiti con capacità sufficiente e scomparti per la biancheria		○	○	○	○	○
Numero adeguato di attaccapanni		○	○	○		
Numero adeguato di attaccapanni di vario genere					○	○
Guardaroba o gancio appendiabiti		○	○	○	○	○
Spazio adeguato oppure supporto per bagagli / valigie				○	○	○
Cassaforte in camera						○
Specchio da spogliatoio				○	○	○
Servizi TV con monitor di misura idonea alle dimensioni della stanza, con telecomando		○	○	○	○	○
Intrattenimento audio/multimediale (le possibilità di intrattenimento possono essere p. es. radio, lettore separato o servizi di streaming.)				○	○	○
Disponibilità canali televisivi internazionali					○	○
Su richiesta apparecchio di comunicazione interna ed esterna con istruzioni d'uso (stampa o digitale)				○	○	

Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Apparecchio per la comunicazione interna ed esterna in camera con istruzioni d'uso bilingue (stampa o digitale)						○
PC con accesso a Internet in camera su richiesta						○
Guida completa ai servizi (stampa o digitale)		○	○			
Guida completa ai servizi bilingue (stampa o digitale), penna e bloc-notes				○	○	○
Offerta di bevande in camera				○	○	○
Minibar (con bevande e snack) o servizio bevande in camera 16 ore o maxibar					○	
Offerta gastronomica con servizio in camera 16 ore al giorno ¹⁾					○	
Minibar (con bevande e snack)						○
Offerta gastronomica e bevande con servizio in camera 24 ore su 24						○
Cestino				○	○	○
Kit da cucito su richiesta			○	○	○	
Kit da cucito in camera						○
Calzascarpe in camera					○	○
Kit di pulizia scarpe in camera						○
Sistema letto con materasso moderno e in buone condizioni (almeno 13 cm)		○	○			
Sistema letto con struttura elastica abbinata a un materasso moderno e in buone condizioni (altezza complessiva minima: 18 cm)				○	○	○
Letti singoli con dimensione minima di 0,90 m x 2,00 m e letti doppi con dimensione minima di 1,80 m x 2,00 m						○
Piumini/coperte, cuscini		○	○	○	○	○
Cuscini e coperte supplementari su richiesta (nessun cuscino decorativo)				○	○	○
Scelta di cuscini					○	○
2 cuscini per ogni ospite (nessun cuscino decorativo)						○
Pulizia in profondità dei cuscini e/o nuovi cuscini		○	○	○	○	○

Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Lampada da lettura per ogni letto			○	○	○	○
Comodino/ripiano per ogni letto				○	○	○
Servizio sveglia		○	○	○	○	○
Presse di corrente a disposizione in camera		○	○	○	○	○
Ulteriori prese di corrente a disposizione vicino al tavolo e al letto				○	○	○
Ulteriore controllo camera serale						○

8. Bagni

Pavimento, pareti, illuminazione, batteria, divisione docce, giunture in silicone, accessori		○	○	○	○	○
Tutte le camere dotate di bagno/WC o doccia/WC		○	○	○	○	○
Fino al 15% delle camere senza doccia/WC o bagno/WC ⁴⁾		○	○			
Doccia con tenda o parete o separatore analogo		○	○	○	○	○
Tappetino da bagno lavabile				○	○	○
Possibilità di riscaldamento in bagno (p. es. scaldasalviette)						○
Specchio e presa di corrente vicino allo specchio		○	○	○	○	○
Lavandino con ripiano d'appoggio e sufficiente illuminazione		○	○	○	○	○
Sapone o lozione detergente sul lavandino		○	○	○	○	○
Lozione detergente o gel doccia nella doccia/vasca da bagno e shampoo			○	○	○	○
Bicchieri portaspazzolino				○	○	○
Fazzolettini per il viso (tissues)				○	○	○
Almeno un altro articolo cosmetico: bagnoschiuma, cuffia per doccia, lima per le unghie, cotton fioc, dischetti di ovatta, lozione per il corpo					○	○

4) Se fino al 15% delle camere sono senza doccia/WC o bagno/WC, l'ospite deve essere informato prima della stipula del contratto di pernottamento sulle condizioni di queste stanze e sul fatto che gli standard sono inferiori. Questa eccezione del 15% di discrepanza non vale per i nuovi edifici progettati dopo l'1.01.2020.

Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
Asciugacapelli				○	○	○
Specchio per trucco mobile					○	○
1 telo bagno per persona		○	○	○	○	○
1 asciugamano per persona			○	○	○	○
Porta asciugamani o gancio per asciugamani		○	○	○	○	○
Rotolo di carta igienica di riserva		○	○	○	○	○
Cestino		○	○	○	○	○
Accappatoio e ciabatte (slipper) su richiesta					○	
Accappatoio e ciabatte (slipper)						○
Sgabello in bagno su richiesta						○

9. Altri locali, spazi ricreativi e attrezzature accessorie

Pavimento, pareti, porte, mobili, ambiente (illuminazione, decorazione, odore)		○	○	○	○	○
Toilette pubbliche		○	○	○	○	○
Spazi ricreativi e attrezzature accessorie (per es. parco giochi, sauna, sala riunioni, area SPA, piscina, ecc.)						

_____		○	○	○	○	○

Criteri di classificazione

	Non soddisfatti	Semplice ★	Funzionale ★★	Livello elevato ★★★	Prima classe ★★★★	Di lusso ★★★★★
10. Parametri di valutazione generali						
Garanzia di pulizia e di offerta igienicamente impeccabile, nessuna emissione di odore		○	○	○	○	○
Tutti i dispositivi e gli strumenti in dotazione sono funzionanti, privi di guasti e non si trovano in evidente carenza di manutenzione o non hanno bisogno di essere sostituiti		○	○	○	○	○
Segnaletica (comprese vie di fuga) in tutto l'edificio		○	○	○	○	○
Tutti i servizi vengono forniti da collaboratori competenti e riconoscibili		○	○	○	○	○
Sito web dell'hotel ⁵⁾ con informazioni aggiornate e immagini realistiche dell'azienda e descrizione/mappa su come raggiungere la struttura		○	○			
Sito web ⁵⁾ bilingue con informazioni aggiornate, comprese misure letti e immagini realistiche con la posizione dell'hotel				○	○	○
Lavaggio e stiratura della biancheria degli ospiti (orario di restituzione previo accordo, contenitore biancheria disponibile)				○		
Pulizia a secco o lavaggio e stiratura della biancheria (consegna prima delle ore 9:00, orario di restituzione previo accordo, fine settimana esclusi, contenitore biancheria disponibile)					○	○
Servizio stiratura (restituzione entro un'ora) e servizio di cucitura						○
Offerta di articoli igienici su richiesta (almeno spazzolino da denti, dentifricio, rasoio usa e getta, gel bagno/doccia)		○	○	○	○	○
Strumenti per la pulizia delle scarpe su richiesta			○	○	○	
Macchina lustrascarpe in hotel o servizio lustrascarpe					○	
Macchina lustrascarpe in hotel e servizio lustrascarpe						○
Ombrello alla reception o in camera				○	○	○
Caricatori/adattatori su richiesta (per diversi dispositivi elettrici, p. es. cellulari)				○	○	○
Adattatore internazionale su richiesta					○	○
L'impressione generale dell'esercizio soddisfa i requisiti della seguente categoria:		○	○	○	○	○

5) Le foto sul sito web devono raffigurare almeno un esterno, la zona pubblica e una stanza.