

Critères

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
1. Aspect extérieur du bâtiment						
Accès, parking, jardin, façade, fenêtres, balcons		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signalisation / accès à partir des principaux axes routiers		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Secteur de l'entrée						
Largeur, paillasons, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Accueil, Réception						
Agencement, équipement technique, éclairage		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espace défini (organisé et signalisé) garantissant la protection de la sphère privée		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service de réception, joignable 24 heures sur 24 par voie numérique ou par téléphone		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Service de réception avec présence physique 10 heures par jour ou joignable 24 heures sur 24 par voie numérique ou par téléphone				<input type="radio"/>		
Service de réception avec présence physique 16 heures sur 24, disponible en personne 24 heures sur 24 par voie numérique ou par téléphone					<input type="radio"/>	
Service de réception avec présence physique 24 heures sur 24, disponible en personne 24 heures sur 24 par voie numérique ou par téléphone						<input type="radio"/>
Personnel bilingue			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service bagage sur demande				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Service bagage						<input type="radio"/>
Paiement sans numéraire		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Traitement systématique des réclamations des clients				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Analyse systématique de commentaires des hôtes					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dépôt des bagages sécurisé pour les clients				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Critères

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Possibilité de dépôt (par ex. à la réception)		○	○			
Coffre-fort central (par ex. à la réception) ou coffre-fort dans la chambre				○	○	
Coffre-fort central (par ex. à la réception)						○
WIFI dans les zones publiques et dans les chambres		○	○	○	○	○
Possibilité d'imprimer de manière privée et sécurisée sur demande					○	○
Documentation touristique sur la région disponible (au format papier ou numérique)		○	○	○	○	○
Offre de médias actuels (au format papier ou numérique) - journaux, smart TV, tablettes, etc.						○
Service de valet						○
Conciergerie / Guest Relation Manager (personnel propre)						○
Service de navette ou de limousine						○

4. Espace de vie, Lobby, Hall, Bar

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Sols, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		○	○	○	○	○
Ensemble tables et fauteuils dans l'espace réception				○		
Lobby avec sièges et service de boissons					○	○
Offre de boissons dans l'établissement		○	○	○	○	○
Bar ou espace lounge avec carte des boissons et service, ouvert au moins 5 jours par semaine					○	
Bar ou espace lounge avec carte des boissons et service, ouvert au moins 7 jours par semaine						○

5. Restaurant¹⁾, Salle petit déjeuner

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Murs, sols, tables, chaises, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		○	○	○	○	○
Linge de table, vaisselle, couverts, verres		○	○	○	○	○
Cartes des mets, cartes des boissons		○	○	○	○	○

Critères

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Espace de petit déjeuner		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Offre de petit déjeuner avec un plus vaste choix de produits		<input type="radio"/>				
Buffet de petit déjeuner / menu de petit déjeuner équivalent			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Buffet de petit déjeuner avec service ou menu de petit déjeuner équivalent					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carte de petit déjeuner avec service de chambre						<input type="radio"/>
Restaurant ¹⁾		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Restaurant ouvert 5 jours par semaine ¹⁾					<input type="radio"/>	
Restaurant ouvert 7 jours par semaine ¹⁾						<input type="radio"/>

1) Non valable pour les hôtels Garni.

6. Cage d'escalier, Couloirs, Ascenseur clients

Sols, murs, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ascenseur clients à partir de 3 étages ²⁾					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2) Est considéré comme étage, tout étage utilisé par les clients (y compris le rez-de-chaussée et le sous-sol).

7. Chambres, balcons

Sols, murs, meubles, ambiance (éclairage, décoration, odeur)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portes, encadrements de porte, fenêtres		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Impression d'ensemble du balcon, meubles de balcon		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nettoyage quotidien des chambres ³⁾		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Changement quotidien des serviettes sur demande		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Changement du linge de lit au moins une fois par semaine ³⁾		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
Changement du linge de lit au moins deux fois par semaine ³⁾ et tous les jours sur demande					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Accueil personnalisé de chaque client avec des fleurs fraîches ou un cadeau dans la chambre						<input type="radio"/>

3) Avec possibilité de s'en passer si le client ne souhaite pas ce service.

Critères

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Au moins 2 suites						○
Eclairage adéquat de la chambre		○	○	○	○	○
Possibilité d'obscurcissement (par ex. rideaux)		○	○	○	○	
Possibilité d'obscurcir complètement la pièce (par ex. stores, rideaux occultants)						○
1 siège par chambre		○	○			
1 siège par personne				○	○	○
1 siège confortable (fauteuil/divan rembourré) par chambre avec table d'appoint/tablette					○	○
1 siège confortable supplémentaire (fauteuil rembourré / canapé à deux places) dans les chambres doubles et les suites						○
Table, bureau ou espace de travail similaire		○	○			
Table, bureau ou espace de travail similaire d'une superficie libre d'au moins 0,4 m ² et éclairage du bureau				○	○	○
Armoire ou niche de rangement de capacité adéquate avec rayonnage		○	○	○	○	○
Nombre adéquat de cintres		○	○	○		
Nombre adéquat de cintres de différents types					○	○
Porte-manteau ou crochets		○	○	○	○	○
Place adéquate ou portant pour déposer les bagages / valises				○	○	○
Coffre-fort dans la chambre						○
Grand miroir				○	○	○
Services de télévision avec écran de taille appropriée à la chambre et télécommande		○	○	○	○	○
Divertissement audio/multimédia (offres de divertissement telles que la réception de programmes radio, lecteurs séparés ou services de streaming.)				○	○	○
Chaînes internationales disponibles					○	○
Sur demande, appareil pour la communication interne et externe, y compris mode d'emploi (au format papier ou numérique)				○	○	

Critères

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Appareil pour la communication interne et externe dans la chambre avec mode d'emploi bilingue (au format papier ou numérique)						○
Ordinateur avec accès à Internet dans la chambre sur demande						○
Guide des services (au format papier ou numérique)		○	○			
Guide bilingue des services de A à Z (au format papier ou numérique), stylo et bloc-notes				○	○	○
Offre de boissons dans la chambre				○	○	○
Minibar (avec boissons et snacks) ou boissons disponibles 16 sur 24 au service de chambre ou au maxibar					○	
Restauration ¹⁾ avec service de chambre 16 heures sur 24					○	
Minibar (avec boissons et snacks)						○
Restauration et Boissons avec service de chambre 24 heures sur 24						○
Corbeille à papier				○	○	○
Nécessaire à couture sur demande			○	○	○	
Nécessaire à couture dans la chambre						○
Chausse-pied dans la chambre					○	○
Kit de nettoyage pour chaussures dans la chambre						○
Système de lit avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 13 cm		○	○			
Système de lit basé sur un système élastique en combinaison avec un matelas moderne et bien entretenu de hauteur générale d'au moins 18 cm				○	○	○
Lits simples de taille minimale de 0,90 m x 2,00 m et lits doubles de taille minimale de 1,80 m x 2,00 m						○
Couvre-lit, couvertures, oreillers		○	○	○	○	○
Oreillers et couvertures supplémentaires sur demande (pas de coussin décoratif)				○	○	○
Choix d'oreillers					○	○
2 oreillers par client (pas de coussin décoratif)						○
Nettoyage à fond ou remplacement annuel des oreillers		○	○	○	○	○

Critères

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Lampe de chevet			○	○	○	○
Table de nuit / tablette				○	○	○
Service de réveil		○	○	○	○	○
Prise de courant disponible dans la chambre		○	○	○	○	○
Prises de courant supplémentaires disponibles dans la chambre près de la table et près du lit				○	○	○
Turndown service (service tardif du nettoyage de la chambre) comme contrôle supplémentaire des chambres						○

8. Salle de bains

Sols, murs, éclairage, armatures, séparation de douche, joints en silicone, accessoires		○	○	○	○	○
Toutes les chambres avec salle de bains / WC ou douche / WC		○	○	○	○	○
Jusqu'à 15% des chambres sans douche / WC ou sans salle de bains / WC ⁴⁾		○	○			
Douche avec rideau ou paroi de douche ou dispositif de séparation équivalent		○	○	○	○	○
Tapis de bain lavable				○	○	○
Option de chauffage dans la salle de bains (par ex. sèche-serviettes)						○
Miroir et prise de courant à proximité du miroir		○	○	○	○	○
Lavabo avec tablette et éclairage suffisant		○	○	○	○	○
Savon ou lotion nettoyante sur le lavabo		○	○	○	○	○
Lotion nettoyante ou gel douche dans la douche/baignoire ainsi que shampoing			○	○	○	○
Gobelet / verre à dents				○	○	○
Tissus en papier pour le visage				○	○	○
Au moins un article cosmétique supplémentaire : bain mous-sant, bonnet de douche, lime à ongles, cotons-tiges, disques de coton, lotion pour le corps					○	○

4) Si 15% des chambres au maximum ne sont pas équipées de douche/WC ni salle de bains/WC – autrement dit uniquement avec douches communes, le client doit être expressément informé de cette circonstance et que cela ne correspond pas aux standards habituels avant que le contrat d'hébergement ne soit conclu. Cette exception de 15% n'est pas applicable aux nouvelles constructions prévues après le 01.01.2020.

Critères

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Sèche-cheveux				○	○	○
Miroir cosmétique mobile					○	○
1 serviette/drap de bain par personne		○	○	○	○	○
1 serviette par personne			○	○	○	○
Porte-serviettes ou crochet		○	○	○	○	○
Rouleau de papier WC de réserve		○	○	○	○	○
Poubelle		○	○	○	○	○
Sur demande : peignoir, pantoufles					○	
Peignoir, pantoufles						○
Tabouret de salle de bain sur demande						○

9. Autres pièces ainsi qu'installations de loisirs et supplémentaires

Sols, murs, portes, ameublement, ambiance (éclairage, décoration odeur)		○	○	○	○	○
Sanitaires publics		○	○	○	○	○
Installations de loisirs et autres (par ex. aire de jeux pour enfants, sauna, salle de réunion, espace bien-être, piscine, etc.)						
_____		○	○	○	○	○
_____		○	○	○	○	○

10. Critères généraux d'évaluation

La propreté règne, offre parfaitement hygiénique, aucune nuisance causée par les odeurs		○	○	○	○	○
Infrastructures et équipements sont fonctionnels, dans un état irréprochable et sans besoin reconnaissable de rénovation ou d'investissement		○	○	○	○	○

Critères

	Pas atteints	Simple ★	Fonctionnel ★★	Elevé ★★★	Première classe ★★★★	Luxeux ★★★★★
Signalisation (y compris pour les issues de secours) dans tout l'établissement		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tous les services sont fournis par un personnel compétent et identifiable		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site Web propre à l'hôtel ⁵⁾ avec des informations actuelles et des photos réalistes de l'établissement ainsi qu'un plan d'accès / itinéraire		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
Site Web disponible en deux langues ⁵⁾ avec des informations actuelles, y compris dimensions des lits et photos réalistes avec emplacement de l'hôtel				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service de blanchisserie et repassage du linge des clients (remise du linge à convenir, sac à linge disponible)				<input type="radio"/>		
Nettoyage à sec ou service de blanchisserie et repassage du linge des clients (dépôt du linge avant 9 h, remise à convenir, sauf week-ends, sac à linge disponible)					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service repassage (restitution en l'espace d'une heure) et couture						<input type="radio"/>
Offre d'articles d'hygiène sur demande (au moins brosse à dents, dentifrice, rasoirs jetables, gels douche et bain)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nécessaire de nettoyage pour chaussures sur demande			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Cireuse à chaussures dans l'hôtel ou service de nettoyage des chaussures					<input type="radio"/>	
Cireuse à chaussures dans l'hôtel et service de nettoyage des chaussures						<input type="radio"/>
Parapluie à la réception ou dans la chambre				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chargeurs / adaptateurs sur demande (pour différents appareils électriques comme les téléphones portables)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adaptateur électrique international sur demande					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'impression d'ensemble de l'établissement répond aux exigences de la catégorie suivante :		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5) Les photos sur le site Internet doivent montrer au moins une vue de l'extérieur, la zone publique et une chambre.

Situation: 2021