

Anforderung an den (mehrsprachigen) Serviceleitfaden A-Z hinsichtlich der Kriterien der Deutschen Hotelklassifizierung

Nr.	Kriterium	Bemerkung	Muss
11	Ladestation für Elektroautos	Oder entsprechende offensichtliche Kennzeichnung an der Ladestation	
12	Spezielle Ladestation für elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport		
13	Sichere Fahrradaufbewahrung		
25	24-Stunden Erreichbarkeit, digital oder per Telefon		Kat: 1, 2, 3, 4, 5
26	8 Stunden physische Verfügbarkeit im Hotel 24 Stunden Selbst-Check-in und -Check-out	Entsprechende Zeiten kommunizieren	Kat: 1, 2
27	10 Stunden physische Verfügbarkeit im Hotel ODER 8 Stunden physische Verfügbarkeit im Hotel, zusätzlich 24 Stunden Selbst-Check-in und -out	Entsprechende Zeiten kommunizieren	Kat: 3
28	14 Stunden besetzter Empfangsdienst UND 24 Stunden physisch verfügbar	Entsprechende Zeiten kommunizieren	Kat: 4
29	24 Stunden besetzter Empfangsdienst	Entsprechende Zeiten kommunizieren	Kat: 5
30	Selbst-Check-In Einrichtung / Service		
31	Selbst-Check-Out Einrichtung / Service		
32	Valet Parking Service		Kat: 5
36	Gepäckservice auf Wunsch		Kat: 3, 4
37	Gepäckservice		Kat: 5
38	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste		Kat: 3, 4, 5
40	Tägliche Zimmerreinigung	Mit einer Abmeldemöglichkeit (opting out)	Kat: 1, 2, 3, 4, 5
41	Handtuchwechsel auf Wunsch	Oder entsprechender Hinweis im Gästezimmer	Kat: 1, 2, 3, 4, 5
42	Bettwäschewechsel mind. einmal pro Woche	Mit einer Abmeldemöglichkeit (opting out)	Kat: 1, 2, 3,
43	Zusätzlicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	Mit einer Abmeldemöglichkeit (opting out)	Kat: 4, 5
44	Bügelservice (Rückgabe innerhalb von 1 Stunde)		Kat: 5
45	Waschen und Bügeln der Gästewäsche (Rückgabezeitpunkt nach Absprache, Wäschebeutel vorhanden)		Kat: 3, 4, 5

46	Chemische Reinigung/Trockenreinigung der Gästewäsche (Abgabe vor 9.00 Uhr, Rückgabe nach Vereinbarung, Wochenenden ausgenommen, Wäschebeutel vorhanden)		
47	Waschmaschine		
49	Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer		Kat: 3, 4, 5
51	Nähzeug auf Wunsch		Kat: 3, 4, 5
52	Nähservice		Kat: 5
53	Schuhputzmaschine im Hotel oder Schuhputzset auf Wunsch		Kat: 4, 5
54	Schuhputzservice		Kat: 5
55	Shuttle-Dienst oder Limousinen-Service		Kat: 5
56	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch	(mindestens Zahnbürste, Zahncreme, Einmal-Rasierer, Bad-/ Duschgel)	Kat: 1, 2, 3, 4, 5
59	Turndown-Service am Abend als zusätzliche Zimmerkontrolle	Auch Second Service genannt. Handtuch austausch, ggf. Entfernen der Tagesdecke, Papierkorbleerung etc.	Kat: 5
72	Zustellbare Babybetten auf Wunsch		Kat: 1, 2, 3, 4, 5
75	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch		
77	Zusatzdecke auf Wunsch		Kat: 3, 4, 5
81	Zusatzkopfkissen auf Wunsch	(kein Zierkissen)	Kat: 3, 4, 5
82	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen	Angaben zu den unterschiedlichen Kissen kommunizieren	Kat: 4, 5
87	Weckservice	Oder Beschreibung der Weckvorrichtung	Kat: 3, 4, 5
113	Depotmöglichkeit (z.B. am Empfang)		Kat: 1, 2,
114	Zentraler Safe (z.B. am Empfang)	Oder Safe im Zimmer	Kat: 3, 4, 5
121	Audio- / Multimedia- Unterhaltung	Zugang, Anleitung, Programmliste	
123	TV-Dienste mit Monitor in für die Raumverhältnisse angemessener Größe mit Fernbedienungsfunktion	Zugang, Anleitung, Programmliste	Kat: 1, 2, 3, 4, 5
125	Verfügbarkeit internationaler Fernsender	Zugang, Anleitung, Programmliste	Kat: 4, 5
126	Internationaler Steckdosenadapter, Ladegeräte und/oder Adapter (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys) auf Wunsch		Kat: 1, 2, 3, 4, 5
127	Auf Wunsch Gerät zur internen und externen Kommunikation samt Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)	Der Gast muss beim Check-in über dieses Angebot informiert werden; eine Anzeige etc. wird akzeptiert.	Kat: 3, 4,
128	Gerät zur internen und externen Kommunikation auf dem Zimmer	samt zweisprachiger Bedienungsanleitung (gedruckt oder digital)	Kat: 4, 5

130	Druckmöglichkeit auf Wunsch		Kat: 4, 5
137	Bügeleisen oder Steamer und Bügelbrett auf Wunsch / Bügelzimmer		Kat: 4, 5
173	Bademantel auf Wunsch		Kat: 4
175	Hauschuhe (Slipper) auf Wunsch		Kat: 4
177	Haartrockner auf Wunsch		
179	Badezimmerhocker auf Wunsch		Kat: 5
186	12 Stunden Getränke im Roomservice	4 Sterne: oder Minibar (siehe Nr. 184) oder Maxibar (siehe Nr. 185). Die Stunden können nach Kernstunden aufgeteilt werden.	Kat: 4
187	24 Stunden Getränke im Roomservice		Kat: 5
197	Frühstückskarte im Roomservice		Kat: 5
200	12 Stunden Speisenangebot im Roomservice	Die Stunden können nach Kernstunden aufgeteilt werden	Kat: 4
201	24 Stunden Speisenangebot im Roomservice		Kat: 5
213	Sportgeräteverleih	(z.B. Ski-, Boots-, Fahrradverleih)	
224	Hauseigene Kleinkindbetreuung (bis 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal		
225	Hauseigene Kinderbetreuung (ab 3 Jahre) mind. 3 Stunden werktags durch geschultes Personal		
227	Babyausstattung auf Wunsch	(z.B. Hochstuhl, Speisenwärmer, Wickelaufgabe, Babyphone)	