

Szállodák kategorizálása

2022. január 1-től

1* - 5* kategóriák
követelményei

Ez a követelményrendszer azokat a kritériumokat tartalmazza, amelyek alapján a szállodák besorolása 1* - 5* között történik. Az oszlopokban található M betű az adott kategória minimum követelményeit jelöli. A megpályázott kategória eléréséhez valamennyi, az adott kategóriához tartozó minimum kritérium (M) teljesítése szükséges. Egy kritérium akkor teljesül, ha minden lakóegységben teljesül, azaz 100%-os megfelelés szükséges. A "Berendezések és felszerelések" kritériumok csak akkor elfogadhatók, ha valamennyi szobában teljesítettek. A vastag vonallal összekapcsolt kritériumoknál a megpályázottnál magasabb kategória kritériumának teljesítése is elfogadott. Az összekapcsolt kritériumok közül csak egy jelölhető. Az "Útmutató" részben található az egyes kritériumokhoz tartozó követelmények részletes magyarázata.

Terület	Ssz.	Kritérium	Útmutató szöveg
I. Alapvető elvárások			
Tisztaság/Higiéniá	1	A tiszta és higiénikus körülmények minden kategória alapfeltételét képezik.	A tiszta és higiénikus környezet minden kategória alapfeltételeit képezik (a szálloda teljes területére, valamint az összes berendezési illetve felszerelési tárgyra vonatkozóan. A COVID-19 vírushelyzet alatt, különleges tisztasági és higiéniai intézkedések lehetnek érvényben. A jogi követelmények és / vagy a nemzeti jogszabályok betartása e tekintetben felülbírálhatnak bizonyos HSU kritériumokat.
Karbantartottság	2	Minden berendezés és felszerelés kifogástalan és működőképés állapotban van.	A berendezések működőképés állapota alapelvárás (minden lakóegységben, illetve közösségi térben valamennyi berendezésre és felszerelésre vonatkozóan).
Általános benyomás	3	A szálloda általános benyomása összhangban van a kategóriával.	Egyszerű - A berendezés és a felszereltség megfelelő és karbantartott. Közepes - A berendezés és felszereltség karbantartott és összehangolt. Emelt szintű - A berendezés és felszereltség folyamatosan karbantartott, formáiban, színeiben összhangban van. Az összehatás emelt komfortot tükröz. Első osztályú - A berendezés és felszereltség magas színvonalú, és első osztályú kényelmet nyújt. Az összehatást a jó minőségű anyagok, színek, formák harmóniája jellemzi. Luxus - A berendezés és felszereltség luxus jellegű és a legmagasabb színvonalú. Az összehatást a kiemelkedően jó minőségű anyagok, színek, formák harmóniája jellemzi.
Személyzet	4	A szolgáltatásokat hozzáértő és azonosítható munkatársak nyújtják.	A szolgáltatásokat nyújtó dolgozók az adott munkakörhöz szükséges ismeretekkel rendelkeznek és munkaruhájukon névkitűzött viselnek.
	5	Két nyelvet beszélő alkalmazottak (magyar + min. 1 idegen nyelv ismerete szükséges)	A szálloda vendégekkel érintkező munkatársai a magyar nyelven kívül legalább 1 idegen nyelven tudnak kommunikálni.
Parkolás	6	Közvetlen parkoló a szállodához	A szállodához tartozó közvetlen parkoló (ingyenes, vagy a parkolási díj a szobaszámlára terhelhető).
	7	Buszparkoló	A szállodához tartozó közvetlen buszparkoló (ingyenes, vagy a parkolási díj a szobaszámlára terhelhető).
	8	Szállodai garázs	A garázs a szállodából közvetlenül megközelíthető.
	9	Töltőállomás elektromos autók részére	A szálloda területén (garázs, parkoló) kialakított, kifejezetten elektromos autók töltésére szolgáló töltőállomás.
Egyéb	10	Töltőállomás elektromos kerékpárok vagy egyéb típusú elektromos járművek részére	A szálloda területén (garázs, parkoló) kialakított, kifejezetten elektromos kerékpárok vagy egyéb típusú elektromos járművek töltésére szolgáló töltőállomás.
	11	A szobák legalább 50%-ához tartozó terasz és/vagy erkély	A szállodai szobák legalább 50%-a rendelkezik erkéllyel vagy terasszal.
Akadálymentesítés ⁸	12	Vendégfelvonó	Lift, ha a szálloda három szintnél magasabb (beleértve a földszintet is).
	13	Akadálymentes Önmeghajtott kerekesszékekkel vagy segítséggel	A kritérium akkor értékelhető, ha a szálloda akadálymentesen megközelíthető, a szállodában van akadálymentes lakóegység és az a közösségi terekkel együtt megfelel a jogszabályi előírásoknak. (ld. hotelstars.hu weboldal "Letöltések" menüpont: Segédlet a komplex akadálymentesítés megvalósításához)
	14	Akadálymentes Elektromos kerekesszékekkel	
	15	Akadálymentes Vakok és gyengénlátók részére	
16	Akadálymentes Süketek és nagyotthallók részére		
II. Recepció és szolgáltatások			

Recepció	17	Kijelölt (a funkcióknak megfelelően kialakított és megjelölt) terület vagy pult, mely megfelelő diszkréciót biztosít	A vendégek fogadására alkalmas, optikailag elkülönített terület vagy pult, amelynek kialakítására lehetőség van a bár vagy az étterem területén is. A vendég számára megfelelő diszkréciót biztosít oly módon, hogy a vendégek nem látják egymás dokumentumait.	
	18	Különálló és kijelölt recepció terület vagy pult, mely megfelelő diszkréciót biztosít	A vendégek fogadására szolgáló különálló pult vagy terület, amely a vendég számára megfelelő diszkréciót biztosít oly módon, hogy a vendégek nem látják egymás dokumentumait.	
	19	Hall/előcsarnok a recepció területén	A recepció területéhez kapcsolódó, vendégfogadásra alkalmas, tágas helyiség.	
	20	Lobby ülőhelyekkel és italfelhasználással	Vendégfogadásra alkalmas, ülőhelyekkel ellátott helyiség, ahol a vendégek igényeikhez igazodva italszervíz biztosított.	
	21	Tágas fogadóterem különféle ülőhellyel és italfelhasználással	Vendégfogadásra alkalmas, legalább kétféle ülőhely típussal (fotel, kanapé) ellátott, tágas helyiség, ahol a vendégek igényeikhez igazodva italszervíz biztosított. A 19-21 kritérium méret- és érzésváltozást mutat (kis mérettől a nagyig, kis ülősaroktól a reprezentatív fogadóteremig).	
	22	Recepciószolgálat, 24 órán át elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján	A szolgáltatási tájékoztatóban feltüntetett időpontban a recepció személyzet áll rendelkezésre, illetve éjjel-nappal elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján.	
	23	A recepció napi 10 órán át személyzet áll rendelkezésre, 24 órán át elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján	A recepció személyzet áll rendelkezésre legalább napi 10 órán át, illetve éjjel-nappal elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján.	
	24	A recepció napi 16 órán át személyzet áll rendelkezésre, fizikailag elérhető 24 órán át telefonon vagy digitális kommunikáció útján	A recepció személyzet áll rendelkezésre legalább napi 16 órán át, illetve éjjel-nappal személyesen elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján.	
	25	A recepció napi 24 órán át személyzet áll rendelkezésre, fizikailag elérhető 24 órán át telefonon vagy digitális kommunikáció útján	A recepció éjjel-nappal (24 órán át) személyzet áll rendelkezésre, illetve éjjel-nappal személyesen elérhető telefonon vagy digitális kommunikáció útján.	
	26	Self-check-in lehetőség / szolgáltatás	Olyan alkalmazás vagy eszköz, amely által a vendég érkezéskor a recepció vagy a szálloda munkatársával való közvetlen kontaktus nélkül tud bejelentkezni a szállodába.	
	27	Self-check-out lehetőség / szolgáltatás	Olyan alkalmazás vagy eszköz, amely által a vendég elutazáskor a recepció vagy a szálloda munkatársával való közvetlen kontaktus nélkül tud kijelentkezni a szállodából.	
	28	Valet parking szolgáltatás	Kifejezetten a luxus kategóriában nyújtott szolgáltatás, amely során a vendég autójának parkolását a szálloda kijelölt munkatársa végzi.	
	29	Kocsirendező	Külön személyzet, amelynek feladata a szállodába érkező és onnan elutazó vendégek és csomagjaik ki-be segítése az autóból, illetve autójukhoz rendezett keretek között történő parkolásának elősegítése. (7/7 nap; 16/24 óra)	
	30	Portás/Guest relation manager	Kifejezetten a szállóvendégek kérdéseinek és kéréseinek (pl. városnézés, kulturális programok) és egyedi kívánságának intézésével foglalkozó vendégkapcsolati munkatárs, dedikált személyzet (7/7 nap; 16/24 óra)	
	31	Londiner	Külön személyzet, melynek elsődleges feladata a szállodába érkező és onnan elutazó vendégek csomagjainak a szobába történő szállítása, illetve lehozatala. (7/7 nap; 16/24 óra)	
	32	Csomagszállítási szolgáltatás kérésre	A szálloda munkatársa a vendég kérésére érkezéskor, utazáskor a vendég csomagját a szobába viszi vagy onnan lehozza.	
	33	Csomagszállítási szolgáltatás rendelkezésre áll	A szálloda dedikált munkatársa (londiner) a vendég csomagját érkezéskor illetve utazáskor a szobába viszi vagy onnan lehozza.	
	34	Biztonságos csomagmegőrző szolgáltatás érkező és távozó vendégek részére	A szálloda által szabályozott és dokumentált folyamat, amely során a csomagok útja nyomonkövethető.	
	Szobatakarítás/textília csere	35	Napi takarítás	A szobák naponta történő takarítása. A vendégek számára adott a lehetőség, hogy jelezzék a napi takarítás illetve az ágyneműcsere mellőzésének igényét.
		36	Törölközők napi cseréje kérésre	A vendég külön kérésére a használt törölközők cseréjét a szálloda biztosítja.
		37	Ágynemű heti min. egyszeri cseréje	Használt ágynemű cseréje minimum hetente 1 alkalommal. A vendégek számára adott a lehetőség, hogy jelezzék a napi takarítás illetve az ágyneműcsere mellőzésének igényét.

	38	Ágynemű heti min. kétszeri cseréje	Használt ágynemű cseréje minimum hetente 2 alkalommal. A vendégek számára adott a lehetőség, hogy jelezzék a napi takarítás, illetve az ágyneműcsere mellőzésének igényét.
	39	Ágynemű napi cseréje kérésre	A vendég külön kérésére a használt ágynemű cseréjét a szálloda biztosítja.
Mosás és vasalási szolgáltatás	40	Vasalási szolgáltatás (1 órán belül teljesítve)	A vendég kérésére a kért ruhadarabjainak vasalását a szálloda 1 órán belül elvégzi.
	41	Mosás és vasalási szolgáltatás (elkészül/átvehető megállapodás szerint, mosatási zacskó a szobában)	A szálloda saját vagy külső szolgáltató által végzett szolgáltatása. Elkészül/átvehető megállapodás szerint. A kategória színvonalának megfelelő műanyag vagy textil zsák biztosítása szükséges a szennyesruhák mosásra történő leadására.
	42	Vegyztisztítás/szárasztisztítás vagy mosás és vasalási szolgáltatás	A szálloda saját vagy külső szolgáltató által végzett szolgáltatása legalább hétköznapokon biztosított. (felvétel reggel 9-ig, elkészül/átvehető megállapodás szerint) A kategória színvonalának megfelelő műanyag vagy textil zsák biztosítása szükséges a szennyesruhák mosásra történő leadására.
Fizetés	43	Készpénzmentes fizetési lehetőség	A vendég számlájának kiegyenlítése hitel- vagy bankkártya, illetve egyéb készpénzmentes fizetési lehetőség által biztosított.
Egyéb	44	Esernyő a recepción vagy a szobában	A vendégek részére a szobába bekészített vagy a recepción igényelhető esernyő.
	45	Naprakész hírforrás a szobában (nyomtatott vagy digitális)	Nyomtatott vagy digitális formában elérhető módon, aktuális kiadásban és tartalommal. Újságok, smart TV, tablet stb. Digitális megjelenítés esetén elektronikus eszköz biztosítása szükséges a vendég részére a szobában.
	46	Varrószolgáltatás	A szálloda saját vagy külső szolgáltató által végzett szolgáltatása.
	47	Varrókészlet kérésre	Egységes csomagolású tű és cérna legalább 2 féle színben és méretben, amelyet a vendég kérésre igényelhet.
	48	Varrókészlet a szobában	Szobába bekészített egységes csomagolású tű és cérna legalább 2 féle színben és méretben.
	49	Cipőtisztító gép a szállodában	A szálloda valamely közösségi terében - minden vendég számára elérhető - cipőtisztításra szolgáló gép. Cipőtisztító szolgáltatás: a vendég kérésére a szálloda valamely munkatársa kitesztítja a vendég cipőjét. A cipőtisztító gép vagy a cipőtisztító szolgáltatás kiválthatják egymást (a 4*-os kategóriában).
	50	Cipőtisztító szolgáltatás	
	51	Cipőtisztító készlet kérésre	Komplett cipőtisztító felszerelés vagy kifejezetten cipőtisztításra alkalmas egyedi csomagolású szivacs vagy törölkendő, amelyet a vendég kérésre igényelhet.
	52	Cipőtisztító készlet a szobában	Szobába bekészített komplett cipőtisztító felszerelés vagy kifejezetten cipőtisztításra alkalmas egyedi csomagolású szivacs vagy törölkendő.
	53	Transzfer vagy limuzin szolgáltatás	A vendég érkezésekor, illetve elutazásakor a repülőtérrel, vasútállomásról, stb. történő oda-vissza szállítását a szálloda - térítés ellenében vagy ingyenesen - limuzinnal biztosítja.
	54	Tisztálkodási szerek kínálata	Különböző tisztálkodási szerek (fogkefe, fogkrém, borotva, stb.) kínálata térítés ellenében vagy ingyenesen napi 24 órában elérhető módon.
	55	Vendégenkénti személyes üdvözlét érkezéskor, friss virág vagy szobában található egyéb ajándék	Tipikusan a luxus kategória sajátossága, amely során minden vendég friss virágot –vagy apró ajándékot - amely lehet a szálloda saját (logóval ellátott) ajándéktárgya vagy a desztinációra jellemző szuvenir - kap érkezéskor.
	56	Vendégek szobához történő kísérése érkezéskor	A szálloda minden egyes vendégét a szobájához kíséri a szálloda munkatársa érkezéskor.
	57	Turndown service a szoba esti ellenőrzése és ágyazása éjszakára	Ágyazás, ágytakaró levétele, az ágyra készítve: szobaszerviz/reggeli kártya/szennyesruha zsák/mosodai jegyzék és good-night csoki, papírkosár ürítése, sötétítő függöny behúzása/szoba elsötétítése, fürdőszoba rendbetétele, törölközők cseréje.
III. Szobák			
	58	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 14m^2$	Az összes vendégszoba alapterületének minimálisan elvárt mérete. Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 15%), amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell a szoba kisebb méretéről. A helyszíni ellenőrzéshez tervdokumentáció előkészítése szükséges, melyből a szobák alapterülete egyértelműen meghatározható (kiindulási alap a legkisebb szoba).

			Az összes vendégszoba alapterületének minimálisan elvárt mérete. Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 15%), amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell a szoba kisebb méretéről. A helyszíni ellenőrzéshez tervdokumentáció előkészítése szükséges, melyből a szobák alapterülete egyértelműen meghatározható (kiindulási alap a legkisebb szoba).
	59	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 18\text{m}^2$	
	60	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 22\text{m}^2$	Az összes vendégszoba alapterületének minimálisan elvárt mérete. Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 15%), amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell a szoba kisebb méretéről. A helyszíni ellenőrzéshez tervdokumentáció előkészítése szükséges, melyből a szobák alapterülete egyértelműen meghatározható (kiindulási alap a legkisebb szoba).
	61	Szobák mérete (fürdőszobával) $\geq 30\text{m}^2$	Az összes vendégszoba alapterületének minimálisan elvárt mérete. Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max. 15%), amelyek ezen méret alatt vannak, a vendégeket még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell a szoba kisebb méretéről. A helyszíni ellenőrzéshez tervdokumentáció előkészítése szükséges, melyből a szobák alapterülete egyértelműen meghatározható (kiindulási alap a legkisebb szoba).
	62	Lakosztályok száma	A lakosztálynak legalább két különálló szobából kell állnia, amelyek közül az egyik hálószobának, a másik nappali szobának van berendezve. A két szobát nem feltétlenül kell ajtóval elválasztani. Értékelés: 3 pont/lakosztály, de maximum 9 pont adható. A szálloda mellett különálló épületben (depandance) levő "üdülő lakrész / lakás" nem számít lakosztálynak. Annak érdekében, hogy a vendégek korlátozás nélkül tudják használni a szállodai szolgáltatásokat, a lakosztályoknak a szálloda épületében kell elhelyezkedniük.
Alváskomfort	63	Ágyszerkezet korszerű, jó állapotú, min 13 cm-es matracal	Az ágyszerkezet teljes magassága a matrac és az ágykeret (boxspring, rugalmas lécesbetét) magasságának összege. Az ágyszerkezet alsó része (amin a matrac fekszik) lehet "boxspring", rugalmas lécesbetét vagy ennek megfelelő megoldás. A matrac vastagsága legalább 13 cm.
	64	Ágyszerkezet: rugalmas ágybetét, és korszerű, jó állapotú matrac (együttes vastagság min 18 cm)	Az ágyszerkezet teljes magassága a matrac és az ágykeret (boxspring, rugalmas lécesbetét) magasságának összege. Az ágyszerkezet alsó része (amin a matrac fekszik) lehet "boxspring", rugalmas lécesbetét vagy ennek megfelelő megoldás.
	65	Ágyszerkezet: rugalmas ágybetét és korszerű, jó állapotú matrac (együttes vastagság min 22 cm)	
	66	Ergonómikusan állítható ágyszerkezet - kérésre	Speciálisan kialakított ágyszerkezet, amely a matracon fekvő test különböző pontokon történő alátámasztását / megemelését teszi lehetővé az optimális fekvési pozíció elérése érdekében.
Ágyak szélessége ¹⁸	67,1	Egyszemélyes ágyak min. szélesség 0,80m	Az ágyak az előírt méretben és szerkezettel állnak a vendégek rendelkezésére. ÁGY: a szálláshely szobáiban elhelyezett (pihenést vagy alvást biztosító) fekvőhely, amely - tipikusan ágykeretből és matracból áll - méretétől függően egy vagy két fő részére alkalmas férőhely. Az ágyszerkezet alsó része (amin a matrac fekszik) lehet "boxspring", rugalmas lécesbetét vagy ennek megfelelő megoldás. Matrac - jellemzően kereskedelmi szálláshelyek számára forgalmazott, anyagában, összetételében és kialakításában kiemelt igénybevételre kiszolgáló különálló ágybetét. Az ágyszerkezet teljes magassága a matrac és az ágykeret (boxspring, rugalmas lécesbetét) magasságának összege. A vendéget a foglaláskor tájékoztatni kell, ha a szobában két egyszemélyes ágy van a duplaágy helyett. Ha a szálloda meghatározott számú szobával rendelkezik (max.15%) ahol az ágy szélessége a standard méret alatt van, akkor arról a vendéget még a foglalás előtt előre tájékoztatni kell. Ha a szálloda csak egyágyas vagy csak kétágyas szobákkal rendelkezik, akkor az ágy szélességére adott pontok megduplázódnak.
	67,2	Egyszemélyes ágyak min. szélesség 0,90m	
	67,3	Egyszemélyes ágyak min. szélesség 1,00m	
	67,4	Egyszemélyes ágyak min. szélesség 1,20m	
Ágyak hosszúsága	68,1	Dupla ágyak min. szélesség 1,40m	
	68,2	Dupla ágyak min. szélesség 1,60m	
	68,3	Dupla ágyak min. szélesség 1,80m	
	68,4	Dupla ágyak min. szélesség 2,00m	
Ágyak hosszúsága	69,1	Ágyak min. hosszúsága 1,90m	
	69,2	Ágyak min. hosszúsága 2,00m	
	69,3	Ágyak min. hosszúsága 2,10m	
	69,4	Ágyak min. hosszúsága 2,20m	
	70	Gyerekágy - kérésre	Rácsos vagy utazó babaágy a 0-3 éves korosztály számára.

71	Higiénikus matracvédő (encasing)	Pamut, szintetikus vagy mikroszál anyagból készült, mosható, illetve vegyileg tisztítható (a matracot teljesen befedő vagy alul nyitott) matracvédő huzat.
72	Új matracok (max 5 éves; számlával kell igazolni)	Legfeljebb 5 éves matracok. A matracok beszerzésének dátumát számlával szükséges igazolni.
73	Matracok mélytisztítása vagy mosása min. évente	Vegyszermentes kezeléssel kell a matrac mélytisztítását végezni, melynek során nem képződik és marad vissza nedvesség. A kezelés az atkákat elpusztítja és szaporodásukat meggátolja. Az igazolást be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során.
74	Antiallergén ágy + ágynemű választási lehetőség kérésre	Az antiallergén nem keverendő össze az allergia-mentessel. A párnák, takarók, ágyneműk megfelelőségét tanúsítvánnyal kell igazolni. A töltet és huzat nem tartalmazhat tollat vagy pelyhet.
75	Korszerű, jó állapotban lévő takaró (paplan, pléd)	Vendégenként minimum 1db takaró szükséges. A takarók jellemzően kereskedelmi szálláshelyek számára forgalmazott, fokozott igénybevételre kiszolgáló ágyneműk. A takaró és annak huzata tiszta, szennyeződéstől, foltoktól mentes, az elhasználódás jele nem tapasztalható rajta. Az audit során a szobákban ellenőrzésre kerül a takarók állapota (foltok, hajszálak, összetömörödött töltet, elhasználódás és tisztasági problémák esetén a kritérium nem teljesül).
76	Kérésre plusz takaró	A vendégek külön kérésére igényelhető plusz takaró. Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.
77	Korszerű, jó állapotban lévő párna	Vendégenként minimum 1db párna szükséges. A párnák jellemzően kereskedelmi szálláshelyek számára forgalmazott, fokozott igénybevételre kiszolgáló ágyneműk. A párna és annak huzata tiszta, szennyeződéstől, foltoktól mentes, az elhasználódás jele nem tapasztalható rajta. A töltet összenyomásra egységesen rugalmas. Az audit során a szobákban ellenőrzésre kerül a párnák állapota (foltok, hajszálak, összetömörödött töltet, elhasználódás és tisztasági problémák esetén a kritérium nem teljesül).
78	Higiénikus párnahuzat (encasing)	Pamut, szintetikus vagy mikroszál anyagból készült, mosható, illetve vegyileg tisztítható (a párnát teljesen befedő) párnavédő huzat.
79	Párnák tisztítása évente vagy új párnák (max 1 éves)	A párnákat szükség szerint - de legalább évente - tisztítani kell. Ez történhet a szállodában - saját személyzet szakszerű eljárása - vagy külső szolgáltató által. Saját tisztítás esetén dokumentált folyamat (ki, mikor, mely szobák párnáit tisztította és azt ki ellenőrizte); külső szolgáltató esetén, illetve új párnák beszerzéséről számla szükséges. Az igazolást be kell mutatni a helyszíni ellenőrzés során.
80	Igényelhető tartalékpárna (díspárna nem megfelelő)	A vendégek külön kérésére igényelhető plusz párna. Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon. A párna alváshoz szükséges, díspárna nem felel meg a követelményeknek.
81	Két párna vendégenként	Férőhelyenként két különböző méretű méretű párna bekészítése szükséges.
82	Párnaválaszték (különböző típusú/töltésű párnákkal)	A vendég különböző típusú, töltetű (toll, pelyh, szívacs, poliészter, antiallergén, memóriahabos, magpárna stb.) párnák közül választhat. A választék - a sztenderd szobai párnától eltérő - legalább három különböző típusú párnát jelent. Minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.
83	Szobasötétítési lehetőség (pl. függöny)	Sötétítő függöny, relaxa.
84	Szoba teljes elsötétítése (pl. zsalu, blackout függöny)	Redőny, zsalu vagy blackout sötétítő függöny, amely a fény beszűrődését teljesen meggátolja és nappali fényviszonyok mellett is teljes elsötétítési lehetőséget biztosít.
85	Nappali fényáteresztő függöny	A fényáteresztő függöny meggátolja, hogy a szobába kívülről be lehessen látni.
86	Mosható ágylő	Az ágy mellett elhelyezett, a kilépéskor higiéniát biztosító textília.
87	Ébresztő szolgáltatás	A vendég igénye szerint a kért időpontban a szálloda munkatársa a vendéget (személyesen vagy automata hívással) telefonon felébreszti, vagy az ébresztési szolgáltatás a szobában található telekommunikációs ill. ébresztésre alkalmas egyéb eszközökön biztosított.

Szoba felszereltsége	88	Megfelelő méretű ruhásszekrény, vagy tároló fülke	Beépített vagy különálló ruhásszekrény illetve tárolóhely, melyben a vendég tártózkodása alatt kényelmesen elhelyezheti személyes útipoggyászát.
	89	Polcok a fehérmű részére	A ruhásszekrény vagy tárolóhely polcokkal is rendelkezik.
	90	Megfelelő számú, egységes vállfa	Férőhelyenként legalább 4 db egységes vállfa szükséges. Az egyszerű, hajlított fém akasztó nem felel meg a követelményeknek.
	91	Megfelelő számú, különböző típusú vállfa	Férőhelyenként legalább 4 db egységes, de különböző funkciókkal (csiptetős - szoknyák részére, nadrágtartós, selyem bevonatú - kényes felsőruházat részére) használható vállfa szükséges.
	92	Külön fogas / ruhaakasztó (kabátoknak szekrényen kívül)	Utcai felsőruházat, illetve kabátok számára, olyan módon elhelyezve, hogy szeparáltan felakaszthatóak legyenek (a szoba kapacitásához igazodva, de minimum 2db szükséges).
	93	1 ülőalkalmatosság	1 db bármilyen típusú ülőalkalmatosság.
	94	1 ülőalkalmatosság személyenként	Férőhelyenként 1 db ülőalkalmatosság, amely a kategória színvonalának megfelelő kényelmet nyújt.
	95	1 kényelmes ülőalkalmatosság (kárpitozott szék/kanapé) kisasztallal / rögzíthető széktálcával	A kényelmes ülőalkalmatosság melletti kisasztal vagy az ülőalkalmatosságra rögzíthető széktálca kisméretű, stabil tartófelülettel kell rendelkezzen, pohár, üveg, újság, irat, mobiltelefon, tablet, illetve hasonló használati tárgyak elhelyezésére.
	96	1 további kényelmes kárpitozott szék vagy kanapé a kétágyas szobákban és lakosztályokban	A 4*-os kategória elvárásain túl további karosszék, fotel vagy kanapé.
	97	Asztal / írófelület (desk-top) vagy hasonló megoldás	Olvasásra, munkavégzésre alkalmas írófelület.
	98	Asztal/ írófelület (desk-top) vagy hasonló megoldás min. 0.4m ² szabad felülettel, konnectorral és megfelelő világítással	Olvasásra, munkavégzésre alkalmas, legalább 0,4 m2 szabad írófelület, megfelelő fényerővel megvilágítva, szabad konnectorral.
	99	Asztal / írófelület (desk-top) vagy hasonló megoldás min. 0.6m ² szabad felülettel, konnectorral és megfelelő világítással	Olvasásra, munkavégzésre alkalmas, legalább 0,6 m2 szabad írófelület, megfelelő fényerővel megvilágítva, szabad konnectorral.
	100	Éjjeli szekrény, lerakóhely az ágynál	Férőhelyenként 1 db, közvetlenül az ágy mellett található, pakolófelülettel rendelkező bútor darab.
	101	Szabad konnectorok a szobákban	A konnectorok elérhetőek és más berendezés által nem használtak.
	102	Szabad konnectorok az asztal/desk-top mellett	A konnectorok elérhetőek és más berendezés által nem használtak.
	103	Szabad konnector az ágy mellett	A konnectorok elérhetőek és más berendezés által nem használtak.
	104	Központi kapcsoló a teljes szobavilágításhoz	A lakóegység összes fényforrásának egyszerre történő le- és felkapcsolása biztosított (egy eszközzel).
	105	Ágyból vezérelhető a teljes szobavilágításhoz	A lakóegység egyes fényforrásait a vendég az ágyból tudja működtetni.
	106	Éjszakai jelzőfény	Éjszakai tájékozódáshoz alkalmas, minimális világosságot biztosító fényforrás.
	107	Megfelelő szobavilágítás	Elegendő fény a szobában történő biztonságos közlekedéshez, illetve munkavégzéshez.
	108	Olvasólámpa / olvasófény az ágy mellett	Férőhelyenként 1 db, az ágyfejnél található, olvasásra megfelelő világosságot biztosító fényforrás.
109	Öltöző tükör	Öltöző tükör, amelyben a vendég tetőtől talpig látja magát.	
110	Csomag-, bőröndtartó vagy megfelelő hely a tárolásra	Beépített, illetve mobil bőröndtartó vagy alkalmas hely, ahol a vendég a bőröndjét kényelmesen, akadálymentesen tudja tárolni.	
111	Papírkosár	A vendégszoba használata során keletkező hulladék elhelyezésére szolgáló kosár.	
Értékmegőrzés	112	Értékmegőrzés lehetősége (pl. a recepciónál)	A szálloda házirendjében rögzítve szükséges feltüntetni az értékmegőrzésre vonatkozó lehetőségeket és szabályokat. Az értékmegőrzésnek minden esetben dokumentált és adminisztrált folyamatnak kell lennie, bármikor visszaellenőrizhető és nyomkövethető módon.
	113	Központi széf (pl. a recepciónál)	Több rekeszrel rendelkező széf, amelynél az egyes rekeszekhez a vendég saját kulccsal rendelkezik. A szálloda házirendjében rögzítve szükséges feltüntetni az értékmegőrzésre vonatkozó lehetőségeket és szabályokat. Az értékmegőrzésnek minden esetben dokumentált és adminisztrált folyamatnak kell lennie, bármikor visszaellenőrizhető és nyomkövethető módon. A szobaszéf is kielégíti a kritériumot.
	114	Szobaszéf	A szobában rögzítve elhelyezett, kifejezetten értékmegőrzésre szolgáló, számkóddal, mágneskártyával vagy egyedi kulccsal zárható fémdoboz.

	115	Széf, integrált áramellátással a vendégszobában	A szobában rögzítve elhelyezett, kifejezetten értékmegőrzésre szolgáló, számkóddal, mágneskártyával vagy egyedi kulccsal zárható fémdoboz, amelynek belsejében elektromos csatlakozó található. Ezáltal a vendég a széfben elhelyezett elektromos eszközeit tölteni tudja.
Hangszigetelés/ légkondicionálás	116	Ablakok megfelelő zajszigeteltsége	Korszerű nyílászárók által biztosított zajsztűrés, amelynél bezárt ablak esetén nem szűrődik be zaj a szobába.
	117	Zajszigetelt ajtók, vagy duplaajtók	Automata küszöb vagy olyan megoldás, ami biztosítja, hogy az ajtón keresztül ne szűrődjön be zaj a szobába.
	118	Szobai, központilag vezérelt légkondicionáló	A szoba hőmérsékletének beállítása központi vezérléssel irányítható, a vendég által egyénileg nem szabályozható.
	119	A szobákban egyedileg szabályozható légkondicionáló	A szoba hőmérsékletének beállítása a vendég által egyénileg szabályozható.
	120	A társasági helyiségek légkondicionáltak (étterem, lobby, reggeliztető helyiség stb.)	Külső időjárásnak megfelelően temperált közösségi helyiségek.
	121	Harmonikus légkör (fény, illat, zene, szín stb.) a közösségi terekben	A közösségi terek kialakítása során használt színek, fények, illatok és háttérzene harmóniát áraszt, a vendégek számára kellemes érzést biztosít.
Szórakoztató elektronika	122	Audio vagy multimédia szórakoztatás	Hang, illetve képi megjelenítés általi szórakoztató lehetőség pl. rádióvétel, különálló lejátszók vagy streaming szolgáltatások.
	123	Beépített tömegkommunikációs eszköz a fürdőszobában	A fürdőszobába beépített hang-, illetve képi megjelenítésre alkalmas eszköz.
	124	TV szolgáltatás a szoba méretének megfelelő nagyságú képernyőn, távirányítóval	A szoba méretének megfelelő méretű TV készülék. A TV készülék képátmérője legalább 80 cm kell, hogy legyen.
	125	További TV szolgáltatás a lakosztályokban, a helyiség méretének megfelelő nagyságú képernyőn	A lakosztályok nappali és hálóhelyiségében egyaránt található a helyiség méretének megfelelő nagyságú képernyő.
	126	Nemzetközi TV csatornák elérhetők	Legalább 5 db, jó minőségben elérhető nemzetközi TV csatorna szükséges.
	127	Nemzetközi használatra alkalmas adapter / dugalj kérésre	A vendég kérésére különféle áramátalakító (110V / 220V) készülékek, illetve eltérő elektromos csatlakozók magyarországi használatához szükséges átalakítók/dugaljak biztosítása.
	128	Töltőállomás (különböző elektromos eszközök részére) és / vagy különböző adapterek kérésre	A vendégek kérésére különböző elektromos (mobil) eszközök töltéséhez szükséges fix vagy mobil töltőeszközök / adapterek biztosítása.
	Telekommunikáció	129	Külső és belső kommunikációra alkalmas eszköz - kérésre - kezelési útmutatóval (nyomatott vagy digitális)
130		Külső és belső kommunikációra alkalmas eszköz a szobában, kétnyelvű (nyomatott vagy digitális) kezelési útmutatóval	Szobában elhelyezett telefon, vagy a telefon funkciót betöltő bármely korszerű eszköz, amely alkalmas a szállodán belüli és azon kívüli kommunikációra. Az eszköz kezeléséhez egyértelmű kétnyelvű leírás szükséges nyomatott vagy digitális formában.
131		WIFI internet kapcsolat a közösségi terekben és szobákban	Vezeték nélküli internetes hozzáférés biztosított a vendégek számára, amelynek használati lehetőségéről, valamint igénybevételének a feltételeiről elérhető tájékoztatás. A vendégek csatlakozni tudnak a szolgáltatáshoz a közösségi terekben és a vendégszobákban egyaránt, az eszközök által jól érzékelhető jelerősséggel. A kritérium akkor teljesül, ha: - megfelelő titkosítással védett a vezeték nélküli kapcsolat, - a vezeték nélküli hálózat a szálloda területén kívül nem fogható, - az SSL kapcsolatok hitelssége nem sérül, - az Elfogadható Használat Szabályai rendelkezésre állnak. Kedvezőtlen környezeti adottságok esetén korlátozott szolgáltatás, vagy internetmentes koncepció esetén a szolgáltatás hiánya elfogadható.

	132	Biztonságos internet kapcsolat (LAN, VPN vagy ezzel egyenértékű)	A közösségi terekben és szobákban stabilan használható biztonságos internet elérés és megosztás, amely által a vendég adatainak biztonsága garantált. A kritérium akkor teljesül, ha: - megfelelő titkosítással védett a vezeték nélküli kapcsolat, - a vezeték nélküli hálózaton a kliensek közvetlenül egymás között nem tudnak kommunikálni, - a vezeték nélküli hálózat a szálloda területén kívül nem fogható, - a vezeték nélküli hálózat jelszava rendszeresen változtatva van és csak vendégek számára adja ki a személyzet, - az SSL kapcsolatok hitelssége nem sérül, - a vezeték nélküli hálózaton lehetőség van külső VPN szolgáltatóhoz kapcsolódni, - az Elfogadható Használat Szabályai rendelkezésre állnak, - vezetékes LAN végpont elérhető a vendégek számára vagy a szálloda saját VPN szolgáltatást biztosít a vendégek számára a vendég WIFI hálózaton keresztül.
	133	Személyes és biztonsági nyomtatási lehetőség kérésre	A vendég kérésére a szálloda megfelelő diszkrécióval és biztonsággal bocsátja rendelkezésre a nyomtatás lehetőségét. A nyomtatás oly módon megoldott, hogy más nem láthatja mit nyomtat a vendég.
	134	Internet berendezés/eszköz a szobába kérésre	A vendég kérésére a szálloda által a szobában biztosított internet eszköz (például PC, laptop, tablet).
Egyebek	135	Szállodai vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális)	Tájékoztató szükséges minimum a reggeli, a check-out időpontjáról és a szolgáltató helyek nyitvatartásáról.
	136	Kétnyelvű vendégtájékoztató (nyomtatott vagy digitális)	A szállodában igénybevehető szolgáltatásokról teljeskörű tájékoztatás szükséges digitális vagy nyomtatott formában legalább két nyelven (magyar + 1 idegen nyelv vagy két idegen nyelv a vendégösszetételhez igazodva).
	137	Az adott régióról információs anyagok állnak rendelkezésre a recepción / közösségi terekben (nyomtatott vagy digitális)	A vendégek számára a programlehetőségek kínálata elérhető nyomtatott vagy digitális formában.
	138	Íróeszköz és jegyzetfüzet	Toll vagy ceruza, kisméretű papír vagy jegyzetkönyv.
	139	Mappa (levélpapír, boríték)	Levél írására alkalmas levélpapír és boríték, gyűrdődtől védő tartóban (mappa) elhelyezve.
	140	Nadrágvasaló berendezés a szobában	A szobában található vasaló állvánnyal vagy nadrággörp.
	141	Vasaló állvánnyal (kérésre) vagy vasaló szoba	A vendég kérésére a szálloda vasalót és vasalóállványt biztosít. A szállodában erre a célra kialakított vasalószoba is kielégíti a kritériumot.
	142	Vasaló állvánnyal a szobában	A szobában elhelyezett vasaló és vasalóállvány.
	143	Cipőkanál a szobában	Szobába bekészített műanyag, fém, fa anyagból készült cipőkanál.
	144	Ajtó kitekintő (biztonsági)	A szoba bejárati ajtaján szemmagasságban beépített kitekintő nyílás.
	145	Kiegészítő biztonsági zárszerkezet a szobaajtón (pl. zár, lánc)	A szoba bejárati ajtaján lévő vagy ahhoz kapcsolódó - fokozott biztonságot nyújtó - zárszerkezet vagy lánc.
Fürdőszoba	146	Fürdőszoba $\geq 5m^2$	Az összes fürdőszoba mérete nagyobb, mint $5m^2$. Ha a fürdőszobák max.15%-a e méret alatti, akkor a vendéget előre tájékoztatni kell erről, mielőtt kivenné a szobát.
	147	Fürdőszoba $\geq 7,5m^2$	Az összes fürdőszoba mérete nagyobb, mint $7,5m^2$. Ha a fürdőszobák max.15%-a e méret alatti, akkor a vendéget előre tájékoztatni kell erről, mielőtt kivenné a szobát.
	148	A szobák 100%-a rendelkezik: zuhany/WC vagy fürdőkád/WC	A szálloda valamennyi szobájához tartozik különálló zuhany és WC vagy fürdőkád és WC.
	149	A szobák 100%-a rendelkezik: tusoló/WC vagy fürdőkád/WC és ebből 50% fürdőkáddal és külön zuhanykabinnal egyaránt	A szálloda valamennyi szobájához tartozik különálló zuhany és WC vagy fürdőkád és WC. A szálloda szobáinak legalább 50%-ához fürdőkád és zuhanykabin is egyaránt tartozik.
	150	A szobák 30%-a elkülönített WC-vel	A vendégszobák legalább 30%-ában a fürdőszobától elkülönített WC van kialakítva.
	151	Zuhany függönnyel vagy egyenértékű elválasztással	Zuhanyfüggöny vagy védőfal, amely meggátolja a víz kiforrccsenését. Ha a zuhany építési elhelyezése biztosítja, hogy a zuhanyból nem szóródik szét víz a fürdőszobába, el lehet tekinteni a függönnytől és védőfaltól.
	152	Zuhany védőfallyal	Védőfal, amely meggátolja a víz kiforrccsenését. Ha a zuhany építési elhelyezése biztosítja, hogy a zuhanyból nem szóródik szét víz a fürdőszobába, el lehet tekinteni a védőfaltól.
	153	Mosdókagyló	Mosdócsaphoz közvetlenül kapcsolódó, a kategória színvonalának megfelelő minőségű mosdótál.

154	Dupla mosdókagyló a kétágyas szobákban és a lakosztályokban	Mosdócsaphoz közvetlenül kapcsolódó, a kategória színvonalának megfelelő minőségű dupla mosdótál.
155	Mosható kilépőszőnyeg (kádélő)	A zuhany vagy fürdőkád elé helyezhető nagy nedvszívó képességű textil.
156	Megfelelő világítás a mosdókagylónál	Megfelelő világítás = sminkeléshez, illetve borotválkozáshoz biztosított tökéletes, mesterséges fényviszonyok a tükör mellett.
157	Csúszásmentes zuhany / kád vagy berakható csúszásgátló eszköz	Gyárilag kialakított - a vendég biztonságos mozgását segítő, illetve elcsúszását megakadályozó - speciális felületű, illetve kiképzésű zuhany vagy kád. A kritériumot kielégíti kifejezetten az elcsúszás megakadályozására gyártott - a kád, illetve zuhany aljához tapadó, általában műanyag - eszköz.
158	Biztonsági kapaszkodó	A vendég fürdőkádból, illetve zuhanyzóból történő biztonságos ki- belépését szolgáló falra rögzített eszköz.
159	Tükör	A mosdókagyló felett elhelyezett tükör, legalább akkora méretben, hogy a vendég mellkas aljától fejtetőig lássa magát benne.
160	Szabad konnektor a tükör mellett	Szabad konnektor, olyan módon elhelyezve, hogy a vendég a hajszárító, borotva, és egyéb eszközök használata során a tükörben tökéletesen lássa magát.
161	Kozmetikai, borotválkozó tükör	Kifejezetten sminkelésre és borotválkozásra alkalmas kisméretű tükör.
162	Mozgatható kozmetikai, borotválkozó tükör	Kifejezetten sminkelésre és borotválkozásra alkalmas, mozgatható (a vendég számára megfelelő szögben beállítható) kisméretű tükör.
163	Kivilágított kozmetikai, borotválkozó tükör	Kifejezetten sminkelésre és borotválkozásra alkalmas, belső megvilágítással rendelkező, a vendég számára megfelelő szögben beállítható kisméretű tükör.
164	Törülközőtartó, vagy törülköző fogas	Minimum 1 db törülközőtartó vagy fogas a mosdó, illetve a kád vagy zuhany mellett.
165	Fűtési lehetőség a fürdőszobában (pl. fűtött törülközőtartó)	Vendég által egyénileg szabályozható fűtés. Fűtött törülközőtartó vagy hőszugárzó is kielégíti a minimum kritériumot.
166	Lerakófelület (polc)	Tárolóhely a mosdónál vagy annak közelében az alapvető pipercikkek számára.
167	Nagyméretű lerakó felület	Olyan fürdőszobai lerakó felület (vagy polc vagy szekrény), amelyen a vendég kényelmesen el tudja helyezni az összes tisztálkodó- és kozmetikai szerét.
168	Fogmosó pohár	Férőhelyek számának megfelelő számú fogmosópohár. Hagyományos műanyagpohár nem elfogadott.
169	Szappan vagy tusfürdő a mosdókagylónál	A szappannak vagy folyékony szappannak a kézmosónál, a tusfürdőnek vagy tusfürdő gélnek a zuhanyzónál/kádnál kell lennie és fel kell tüntetni az adagoló tartalmát.
170	Habfürdő vagy tusfürdő a zuhanynál / kádnál	Ez a kritérium teljesül, amennyiben a tusfürdő felhasználható samponként is és ez jelezve van az adagolón vagy a kiszerelésen.
171	Sampon	Fürdőszobai bekészítések és testápoló szerek - vattakorong, zuhanysapka, körömrészelő, fültisztító, testápoló.
172	További kozmetikai termékek (pl.: zuhany, sapka, körömrészelő, fültisztító, vatta korong, testápoló)	Praktikusan (vizesedéstől védve) elhelyezve. Egységcsomagolású dobozban.
173	Papír kozmetikai kendő	Legalább 1 tekercs tartalék wc-papír bekészítve és a fürdőszobában a wc közelében elhelyezve.
174	Tartalék wc papír	Személyenként 1 db kéztörölő bekészítve, amelynek minimum mérete 50x70cm.
175	1 törülköző (kéztörölő) személyenként	Személyenként 1 db nagy törülköző bekészítve, amelynek mérete minimum 70x140 cm.
176	1 fürdőlepedő személyenként	A vendégek külön kérésére igényelhető fürdőköpeny. Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.
177	Igényelhető fürdőköpeny	Férőhelyenként 1 db fürdőköpeny bekészítve.
178	Fürdőköpeny	A vendégek külön kérésére igényelhető papucs. Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.
179	Igényelhető papucs	A szobába bekészített műanyagtalpú (nyitott vagy zárt) frottír/textil vendégpapucs, néhány alkalomra szóló beltéri használatra.
180	Papucs	A vendégek külön kérésére igényelhető hajszárító. Mennyisége a várható vendégforgalom arányában, de minimum a szobakapacitás 25%-ára vetítve szükséges, hogy rendelkezésre álljon.
181	Igényelhető hajszárító	

	182	Hajszárító	Falra rögzített, vagy a szobába/fürdőszobába bekészített, kifejezetten szállodai használatra gyártott hajszárító.
	183	Szék a fürdőszobában kérésre	A vendég kérésére a kényelmes fürdőszobai tevékenységhez megfelelő szék biztosítása. (előfeltétele a nagyméretű fürdőszoba)
	184	Fürdőszobai mérleg	A fürdőszobában található korszerű személymérleg a vendég saját súlyának ellenőrzéséhez.
	185	Szemetes	Zárt fedeles szemetes szükséges.
IV. Gasztronómia			
Italok	186	Italkínálat a szállodában	A vendégösszetétel várható igényei szerint, de legalább 2 féle alkoholos és 2 féle alkoholmentes italkínálat szükséges a szálloda területén (valamely vendéglátó egységben, vagy a recepción).
	187	Italkínálat a szobában	A vendégösszetétel várható igényei szerint összeállított italok kínálata a szobában. (Egy üveg, hűtés nélkül bekészített víz is kielégíti a kritériumot.)
	188	Hűtőszekrény a szobában	Szobában elhelyezett kisméretű hűtőszekrény. A szobában található minibár is kielégíti a kritériumot.
	189	Minibár (italokkal és snack-el)	A vendégösszetétel várható igényei szerint összeállított italválaszték és snack kínálata szükséges (alkoholos és alkoholmentes italok, snack kínálat). A Maxibár (190-es kritérium) vagy a 16 órás italfelszolgálat szobaszervizzel (191-es kritérium) is kielégíti a kritérium feltételeit.
	190	Maxibár	Ital- és snackautomata.
	191	16 órás italfelszolgálat szobaszervizzel	A szálloda 16 órán keresztül biztosítja a vendégek várható igénye szerinti italkínálat felszolgálatát a szobában. A Minibár vagy a Maxibár (ital-, és snackautomata) is kielégíti a kritérium feltételeit.
	192	24 órás italfelszolgálat szobaszervizzel	A szálloda éjjel-nappal (24 órán keresztül) biztosítja a vendégek várható igénye szerinti italkínálat felszolgálatát a szobában.
	193	Vízforraló a szobában, a szükséges felszereléssel (kávé, tea)	Teaválaszték (legalább 2 féle), instant kávé, csésze, kiskanál, cukor, édesítő, tejszín, tejpor.
	194	Kávégép a szobában a szükséges felszereléssel	Kávé (legalább 2 féle) csésze, kiskanál, cukor, édesítő, tejszín, tejpor.
	Bár	195	Bár vagy lounge kiszolgálással (legalább a hét 5 napján nyitva)
196		Bár vagy lounge kiszolgálással (a hét minden napján nyitva)	Italfogyasztásra kialakított szállodai bár helyiség. Ital árlap elérhető (nyomatott vagy digitális formában).
Reggeli	197	Reggeliző helyiség/ terület	A szálloda területén a vendégek reggelijének elfogyasztására - a kapacitás arányában - kialakított méretű és funkciójú helyiség.
	198	Bővített kontinentális reggeli	A bővített kontinentális reggeli kínálata: legalább egy meleg ital (kávé vagy tea), gyümölcsle, gyümölcsválaszték vagy gyümölcscsaláta, kenyér- kifli- zsemleválaszték, vaj, jam, felvágottak, sajt.
	199	Büféreggeli vagy ezzel egyenértékű reggeli étlap	Önkiszolgáló, legalább a bővített kontinentális reggeli szokásos kínálatát tartalmazza kiegészítve tojásételekkel és müzlivel.
	200	Büféreggeli kiszolgálással vagy ezzel egyenértékű reggeli étlap	Hideg és meleg reggeli ételek és italok színvonalas és széles választékának büfé rendszerben történő kínálata vagy étlap szerinti választási lehetőség biztosítása.
	201	Reggeli étlap szobaszervizzel	A la carte reggeli választási lehetőséget biztosító étlap az ételek szobában történő felszolgálatával.
Étel	202	Allergén mentes termékek (gluténmentes, laktózmentes stb.)	Az étlapon szükséges feltüntetni az allergéneket, továbbá az egyedi kínálatot (pl. gluténmentes, laktózmentes választék). Egyedi étkezési lehetőség biztosítása a vendégigényeknek megfelelően.
	203	Régiós ételek	A kínálat jelentős része a régióra jellemző / nemzeti specialitás. A felhasznált nyersanyagok nagy része a régióból származik.
	204	Étel kínálat szobaszervizzel 16 órán keresztül	A szálloda 16 órán keresztül biztosítja a vendégek várható igénye szerinti ételkínálat felszolgálatát a szobában.
	205	Étel kínálat szobaszervizzel a nap 24 órájában	A szálloda éjjel-nappal (24 órán keresztül) biztosítja a vendégek várható igénye szerinti ételkínálat felszolgálatát a szobában.

	206	Étterem	A hét meghatározott napjain nyitva tartó, legalább napi egyszeri főétkezési lehetőséget biztosító étterem a szálloda területén. Étterem a 4 csillagos "superior" kategóriától kötelező. Ha több étterem van, azok koncepciója, ételválasztéka különböző. Étterem nélküli szállodánál (ahol a szálloda csak reggelit ad) az elérendő pontszám 20 ponttal kevesebb minden kategóriában.	
	207	Étterem a hét 5 napján üzemel	A hét legalább 5 napján nyitva tartó, legalább napi egyszeri főétkezési lehetőséget biztosító étterem a szálloda területén. Étterem a 4 csillagos "superior" kategóriától kötelező. Ha több étterem van, azok koncepciója, ételválasztéka különböző. Étterem nélküli szállodánál (ahol a szálloda csak reggelit ad) az elérendő pontszám 20 ponttal kevesebb minden kategóriában.	
	208	Étterem a hét minden napján üzemel	A hét minden napján nyitva tartó, legalább napi egyszeri főétkezési lehetőséget biztosító étterem a szálloda területén. Étterem a 4 csillagos "superior" kategóriától kötelező. Ha több étterem van, azok koncepciója, ételválasztéka különböző. Étterem nélküli szállodánál (ahol a szálloda csak reggelit ad) az elérendő pontszám 20 ponttal kevesebb minden kategóriában.	
V. Rendezvények (MICE)				
Bankett lehetőségek	209	Bankett lehetőség min. 50 főig	Legalább 50 fős rendezvények bonyolítására alkalmas terület - az éttermen kívül.	
	210	Bankett lehetőség min. 100 főig	Legalább 100 fős rendezvények bonyolítására alkalmas terület - az éttermen kívül.	
	211	Bankett lehetőség min. 250 főig	Legalább 250 fős rendezvények bonyolítására alkalmas terület - az éttermen kívül.	
Konferenciatermek	212	Kijelölt co-working helyek / szekciótermek	Kisebb csoportok megbeszélésére vagy munkavégzésére szolgáló helyiség, amely lehet valamely közösségi tér különálló vagy leválasztott része.	
	213	Konferenciaterem(ek) mérete legalább 100m ² , min. belmagasság: 2,75 m	Minden konferenciaterem követelménye: megfelelő világítás (min. 200lux), WIFI, projektor, vetítővászon a terem magasságához és méretéhez igazodva, ruhafogas vagy ruhásszekrény és megfelelő számú konnektor.	
	214	Konferenciaszolgáltatás (külön szolgáltató részleg saját személyzettel)	Akkor elfogadható, ha a 213-as kritérium teljesül.	
	215	A konferenciaterem természetes megvilágítással, és a sötétítés lehetőségével	Minden konferenciateremben minimum követelmény.	
	216	Business center (külön helyiség és személyzet)	Üzleti vendégek számára kialakított (nyomatatóval, számítógéppel, stabil internet kapcsolattal felszerelt) külön helyiség, meghatározott nyitva tartással és dedikált személyzettel.	
	217	Egyénileg szabályozható légkondicionálás a konferenciatermekben	A konferenciaterem hőmérsékletének beállítása a vendég igényei szerint egyénileg szabályozható.	
Sport	218	Megfelelő beltéri / kültéri rekreációs lehetőségek a helyszínen (pl. saját kert, tenisz- és golfpálya, part vagy tó kapcsolat)	A szálloda területén található rekreációs lehetőségek, melyek használata a szobaszámlára terhelhető.	
	219	Sporteszközök kölcsönzése (pl. kerékpár, csónak, síléc)	Térítés ellenében vagy térítésmentesen igénybe vehető sporteszközök. Például kerékpár, csónak, síléc, roller, SUP, kajak.	
	220	Fitneszterem legalább 4 különböző típusú géppel (pl. ergometer, súlyzók, nyomópad, futópad, evezőgép, lépcsőgép, stb.)	A fitneszterem minimum mérete 20m ² . A gépek lehetnek pl. ergometer, súlyzók, nyomópad, futópad, evezőgép, lépcsőgép, stb.	
Spa/Wellness ⁴⁷ terület az éttermeken és a konferenciatermeken történő átjárás nélkül közelíthető meg.	A	221	Masszázs (pl. teljes testmasszázs, Shiatsu, talpmasszázs, stb.)	A kabinok mérete minimum 10m ² .
		222	Különálló relaxációs helyiség	Pihenésre, kikapcsolódásra alkalmas, nyugodt körülményeket és csendes környezetet biztosító helyiség. Minimum 20 m ² alapterületű.
		223	Pezsgőfürdő/Jacuzzi vagy ezzel egyenértékű (pl. 60m ² alatti kültéri vagy 40m ² alatti beltéri medence is elfogadott)	Kisméretű, melegvízű pihenő medence masszázssal funkciókkal vagy ezzel egyenértékű kültéri vagy beltéri medence. A szobában elhelyezett masszázskádak nem elégítik ki a kritériumpontot.
		224	Szauna (legalább 6 fős)	Jellemzően finnszauna, infrasauna, tepidárium, gőzkabin.
		225	Szépészfarm legalább 4 különböző kezeléssel (pl. kozmetikai kezelések, bőrradírr, stressz relaxációs masszázssal, pedikűr, manikűr, stb.)	Szépészeti kezelések nyújtására szolgáló helyiség, melynek mérete minimum 10m ² .
		226	Spa fürdő vagy hidroterápia, legalább 4 különböző kezeléssel (pl. kozmetikai kezelések, bőrradírr, stressz relaxációs masszázssal, pedikűr, manikűr, stb.)	Vízzel vagy gyógyvízzel történő szépészeti kezelések nyújtására szolgáló helyiség, melynek mérete minimum 10m ² .
		227	Privát spa kabin	Privát szférát biztosító - családok, párok, kisebb társaságok részére - kizárólagos használatú igénybe vehető spa szolgáltatás.

	228	Kültéri úszómedence vagy tó	A kültéri medence fűtött és mérete minimum 60m ² . Mesterséges tó, amely fürdésre, úszásra alkalmas, megfelelő (vegyszerek használata nélkül történő) vízkezeléssel.
	229	Beltéri úszómedence	A beltéri medence fűtött és a mérete minimum 40m ² .
Gyermekek	230	Saját gyermekfelügyelet 3 éves kor alatti gyermekek számára (hétköznapokon, legalább 3 órán keresztül szakképzett személyzettel)	A szálloda saját képzett személyzettel - a vendég számára tervezhetően - előre meghatározott napokon és időpontban (hétköznapokon, legalább 3 órán keresztül) biztosítja 3 éves kor alatti gyermekek felügyeletét.
	231	Saját gyermekfelügyelet 3 éves kor feletti gyermekek számára (hétköznapokon, legalább 3 órán keresztül szakképzett személyzettel)	A szálloda saját képzett személyzettel - a vendég számára tervezhetően - előre meghatározott napokon és időpontban (hétköznapokon, legalább 3 órán keresztül) biztosítja 3 éves kor feletti gyermekek felügyeletét.
	232	Helyiség gyermekeknek (játékszoba/játszótér)	Játszószoba vagy szabadtéri játszótér megfelelő biztonságos berendezéssel és felszereléssel rendelkezésre áll.
	233	Babafelszerelés kérésre (pl. babaszék, ételmelegítő, baba matrac, bébiór)	A vendég kérésére a szálloda biztosítja.
Egyéb	234	Tisztálkodási helyiség (női-férfi mosdó) szállóvendégek részére	A vendégek számára elérhető, közösségi térben található külön férfi-női mosdó.
	235	Könyvtár	Olvasásra szolgáló helyiség a vendégösszetételhez igazodó könyvkinálattal.
	236	Animátor / animációs program	A vendégek szórakoztatására (pl. szabadidős vagy sport jellegű tevékenységek) dedikált szakértő személyzet és/vagy erre irányuló programkínálat biztosítása.
VII. Minőség és online tevékenység			
Minőségi rendszerek	237	Vendégpanaszok szervezett kezelése	Szervezett, dokumentált folyamat: reklamáció felvétele, kiértékelése, válasz, intézkedés.
	238	Vendégvélemények rendszeres elemzése	A vendégek véleményének aktív és rendszeres megkérdezése, hogy megismerjék véleményüket a szállodai szolgáltatásokról. A vélemények értékelése, intézkedések a szolgáltatások minőségének fejlesztésére. A dokumentációt be kell mutatni a helyszíni minősítés során.
	239	Minőségellenőrzés - Mystery shopping	A mystery shopping a következőket jelenti: a vizsgált időszakban legalább egy alkalommal a szálloda kezdeményezésére és költségére külső szakértők anonim formában vizsgálják, ellenőrzik és dokumentálják a szálloda szolgáltatásait. A szállodaláncok által elvégzett ilyen típusú vizsgálatok kielégítik a követelményeket. A mystery vizsgálatról szóló igazolást be kell mutatni a helyszíni minősítéskor.
	240	Minőség management EHQ vagy azzal egyenértékű	European Hospitality Quality (EHQ) a HOTREC (Szállodák, Éttermek, Kávézók Európai Szövetsége) www.hotrec.eu által kialakított minőségellenőrzési rendszer.
Online tevékenység	241	Saját honlap aktuális információkkal és valóságnak megfelelő fotókkal és tartalommal a szállodáról és elhelyezkedéséről	A honlapnak naprakész információkat szükséges tartalmaznia, valóságnak megfelelő fotókkal (szobák típusainak, férőhelyek számának leírása, szolgáltatások felsorolása – javasolt a Vendégtájékoztató feltüntetése, fotogaléria, elérhetőségek, megközelíthetőség feltüntetése, szobaárak, foglalási felület, stb.). Fotókat minimum az épület külsejéről, a vendégszobákról, a közösségi terekről szükséges megjelentetni.
	242	Többnyelvű saját honlap aktuális információkkal az ágyak méretéről is, valóságnak megfelelő fotókkal és tartalommal a szállodáról és elhelyezkedéséről	A honlapnak naprakész információkat szükséges tartalmaznia több nyelven, valóságnak megfelelő fotókkal (szobák típusainak, férőhelyek számának leírása, szolgáltatások felsorolása – javasolt a Vendégtájékoztató feltüntetése, fotogaléria, elérhetőségek, megközelíthetőség feltüntetése, szobaárak, foglalási felület, stb.). Fotókat minimum az épület külsejéről, a vendégszobákról, a közösségi terekről szükséges megjelentetni.
	243	Saját honlap közvetlen foglalási lehetőséggel	Egyszerű e-mail nem elegendő, foglalási rendszer, azaz "real-time booking" lehetőség szükséges.
	244	Saját honlap vendégértékeléssel	A szálloda honlapján jól látható menüpontban elérhető felület, mely a vendég tartózkodására vonatkozó véleményének megosztására, közzétételére alkalmas.
	245	Mobil eszközre optimalizált honlap vagy mobil applikáció	A szálloda honlapja mobil eszközön is teljes funkcionalitással elérhető és könnyen kezelhető.

	246	A vendégek hatásos felkérése, hogy írják meg véleményüket a szállodáról, egy internetes portálon vagy a szálloda honlapján	A szálloda által alkalmazott módszer, amely alapján írásban felkérjük a távozó vendégeket (nyomtatott vagy e-mail formátumban), hogy osszák meg véleményüket tartózkodásukkal kapcsolatban a szálloda honlapján vagy valamely internetes portálon.
Egyéb	247	ECO-label / fenntarthatósági tanúsítvány	A kritériumot a Zöld Szálloda díjjal, illetve ISO14001 minősítéssel rendelkező szállodák teljesítik.