



HOTELSTARS.EU

# **Kritēriji 2025.–2030. gadam**



HOTELSTARS.EU

## Saturs

	Lappuse
I. Vispārīga informācija par viesnīcu	3
II. Reģistratūra un pakalpojumi	4
III. Numuri	7
IV. Pārtika un dzērieni	15
V. Pasākumu telpas (MICE)	17
VI. Atpūta	18
VII. Kvalitāte un tiešsaistes aktivitātes	19
VIII. Minimālais punktu skaits	21

## Laipni lūdzam Hotelstars!

„Hotelstars Union” ir partnerība starp 21 Eiropas valstīm – Armēniju, Austriju, Azerbaidžānu, Beļģiju, Čehiju, Dāniju, Igauniju, Gruziju, Vāciju, Grieķiju, Ungāriju, Latviju, Lihtenšteinu, Lietuvu, Luksemburgu, Maltu, Nīderlandi, Poliju, Slovēnija, Zviedriju, Šveici – un citām valstīm, kas ir novērotāja statusā, nodrošinot saskaņotu viesnīcu klasifikāciju, izmantojot vienotus kritērijus un procedūras.

Katalogs <sup>1</sup> iekļauj visus kritērijus, kas tiek izmantoti, lai klasificētu viesnīcu katrā no piecām Hotelstars Union klasifikācijas sistēmas kategorijām, garantējot kvalitāti un servisu viesiem, kā arī caurskatāmību un drošību iesaistītajām viesnīcām. Kritēriji atbilst gan ar ilgspēju saistītiem jautājumiem, gan tehnoloģiju attīstībai.

Hotelstars Union tika dibināts 2009. gadā, un tas ir pakļauts HOTREC – Hospitality Europe.

Brisele, 2024. gada 24. aprīlis



<sup>1</sup> Nacionālā līmenī ir iespējams veikt nelielus kritēriju labojumus.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
<b>I. Vispārīga informācija par viesnīcu</b>								
Tīrība/Higiēna	1	Tīrība un higiēna ir priekšnoteikumi, kas tiek uzskatīti par pamatnosacījumiem visās kategorijās.	-	M	M	M	M	M
Atbilstoša uzturēšana	2	Visas mēbeles, furnitūra un aprīkojums, kā arī visa viesnīcas iekšējā un ārējā infrastruktūra ir pilnībā funkcionāla un tiek uzturēta nevainojamā stāvoklī.	-	M	M	M	M	M
Kopējais iespaids	3	Kopējais iespaids par viesnīcu atbilst _____ prasībām.	-	pamata <sup>2</sup>	vidējs <sup>3</sup>	virs vidējā <sup>4</sup>	augsts <sup>5</sup>	visaugstākais <sup>6</sup>
	4	Gaisotne – harmoniska/patīkama atmosfēra sabiedriskās vietās (gaisma, smarža, mūzika, krāsa utt.)	3					
Personāls	5	Pakalpojumus sniedz kompetents un identificējams personāls.	-	M	M	M	M	M
	6	Personāls pārvalda divas valodas (darbinieki, kuriem ir tiešs kontakts ar klientiem)	3			M	M	M
	7	Ātri nosakāms, kurās valodās runā viesnīcas personāls (izmantojot indikatorus, piemēram, nozīmītes utt.)	3					
Autostāvvietā	8	Privāta autostāvvietā tieši pie viesnīcas	3					
	9	Apstāšanās zona autobusiem tieši pie viesnīcas	3					
	10	Garāža	5					
	11	Uzlādes stacija elektroautomobiļiem	10					
	12	Speciāla uzlādes stacija elektriskajiem velosipēdiem vai cita veida elektriskajiem transportlīdzekļiem	3					
	13	Droša velosipēdu novietne	3					

<sup>2</sup> Kopējais iespaids par viesnīcu materiālu ziņā atbilst pamatprasībām. Mēbeles un aprīkojums ir atbilstošs, kopts un funkcionāls.

<sup>3</sup> Kopējais iespaids par viesnīcu materiālu ziņā atbilst vidēja līmeņa prasībām. Mēbeles un aprīkojums ir atbilstošs, kopts un funkcionāls.

<sup>4</sup> Kopējais iespaids par viesnīcu materiālu ziņā atbilst prasībām virs vidējā līmeņa. Mēbeles un aprīkojums ir saskaņots formas un krāsas ziņā un nodrošina lielisku komfortu.

<sup>5</sup> Kopējais iespaids par viesnīcu materiālu ziņā atbilst augstām prasībām. Mēbeles un aprīkojums ir saskaņots formas un krāsas ziņā, ir augstas kvalitātes un nodrošina augstas kvalitātes komfortu.

<sup>6</sup> Kopējais iespaids par viesnīcu materiālu ziņā atbilst visaugstākajām prasībām. Mēbeles un aprīkojums ir saskaņots formas un krāsas ziņā, atbilst visaugstākajai kvalitātei un nodrošina augstākā līmeņa komfortu.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★★ ★★	★★★★ ★★★★
Dažādi	14	Vismaz 50% no visiem viesnīcas numuriņiem ir ar balkonu vai terasi	5					
	15	Lifts <sup>7</sup>	10				M	M
Invalīdiem pieejamais aprīkojums <sup>8</sup>	16	Pieejamība bez barjerām Ratiņkrēsls vai palīdzība	5					
	17	Pieejamība bez barjerām Elektrisks ratiņkrēsls	10					
	18	Pieejamība bez barjerām Akliem vai vājredzīgiem	5					
	19	Pieejamība bez barjerām Nedzirdīgiem vai vājdzirdīgiem	5					

## II. Reģistratūra un pakalpojumi

Reģistratūras zona	20	Speciāli paredzēta (izveidota un ar pievienotu norādi) zona vai galds, kas nodrošina privātumu	1	M	M	M	M	M
	21	Atsevišķi izveidota reģistratūras zona vai rakstāmgalds, kas nodrošina privātumu	3					
	22	Atpūtas telpa <sup>9</sup> reģistratūras zonā	5			M		
	23	Vestibils <sup>9</sup> ar sēdvietām un pieejamiem dzērieniem	7				M	M
	24	Reģistratūras zāle <sup>9</sup> ar vairākām sēdvietām un pieejamiem dzērieniem	10					
	25	Palīdzība viesiem pieejama visu diennakti – digitāli vai pa tālruni	1	M	M	M	M	M
	26	8 stundas <sup>10</sup> fiziski pieejama <sup>11</sup> viesnīcā <b>VAI</b> arī 24 stundas diennaktī pieejams pašreģistrēšanās un izrakstīšanās pakalpojums	5	M	M			

<sup>7</sup> Viesnīcām ar vairāk nekā trīs stāviem (ieskaitot pirmo stāvu).

<sup>8</sup> Saskaņā ar valsts normatīvajiem aktiem.

<sup>9</sup> 22.–24. kritērijs atšķiras pēc lieluma un interpretācijas (no maza līdz lielam, no neliela stūra, kur apsēsties, līdz reprezentatīvai zālei).

<sup>10</sup> Jānorāda standarta darba laiks, kā arī tam jābūt norādītam mājaslapā/rezervācijas apstiprinājumā.

<sup>11</sup> Atbildīgā persona atrodas kaut kur netālu uz vietas.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★★ ★★★★	★★★★ ★★★★
	27	10 stundas <sup>10</sup> fiziski pieejama <sup>11</sup> viesnīcā <b>VAI</b> 8 stundas <sup>10</sup> fiziski pieejama <sup>11</sup> viesnīcā <b>papildus</b> 24 stundas diennaktī pieejams pašreģistrēšanās un izrakstīšanās pakalpojums	10				M	
	28	Personāls reģistratūrā pieejams 14 stundas <sup>12</sup> , fiziski pieejams pēc pieprasījuma – 24 stundas	15				M	
	29	Personāls reģistratūrā pieejams 24 stundas <sup>12</sup>	20					M
	30	Pašreģistrēšanās iespēja/pakalpojums	1					
	31	Pašizrakstīšanās iespēja/pakalpojums	1					
	32	Viesnīcas personāla nodrošināts automašīnu novietošanas pakalpojums	10					M
	33	Šveicars (papildu personāls)	15					
	34	Konsjeržs/Viesu attiecību menedžeris (papildu personāls)	15					M
	35	Viesnīcas šveicars (papildu personāls)	15					
	36	Bagāžas pakalpojumi pēc pieprasījuma	5				M	M
	37	Bagāžas pakalpojumi	10					M
	38	Drošs bagāžas glabāšanas pakalpojums viesiem	5				M	M
	39	Darījumu centrs (pagaidu birojs ar datoru, printeri un kopētāju un pieejamu personālu)	5					
Uzkopšana numurā/gultas veļas maiņa	40	Telpu ikdienas uzkopšana <sup>13</sup>	1	M	M	M	M	M
	41	Dvieļu maiņa pēc pieprasījuma	1	M	M	M	M	M

<sup>12</sup> Atbildīgā persona pieejama reģistratūras zonā.

<sup>13</sup> Ar atteikšanās iespēju.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	42	Gultas veļas maiņa vismaz reizi nedēļā <sup>13</sup>	1	M	M	M	M	M
	43	Papildu gultas veļas maiņa pēc pieprasījuma	3				M	M
Veļas mazgāšanas un gludināšanas pakalpojumi	44	Gludināšanas pakalpojumi (atgriešana 1 stundas laikā)	3					M
	45	Veļas mazgāšanas un gludināšanas pakalpojumi (atgriešana pēc vienošanās; tiek nodrošināts veļas maiss)	1			M	M	M
	46	Ķīmiskā tīrīšana (piegāde pirms 9.00, atgriešana pēc vienošanās – neattiecas uz nedēļas nogalēm; tiek nodrošināts veļas maiss)	5					
	47	Veļasmašīna	3					
Maksājumi	48	Bezskaidras naudas maksājumi	1	M	M	M	M	M
Dažādi	49	Lietussargs reģistratūrā vai numurā	3			M	M	M
	50	Numurā pieejami jaunākie mediji (drukātie vai digitālie) <sup>14</sup>	3					M
	51	Šūšanas piederumu komplekts pēc pieprasījuma	1		M	M	M	M
	52	Šūšanas pakalpojumi	3					M
	53	Apavu spodrināšanas ierīce viesnīcā vai apavu spodrināšanas komplekts pēc pieprasījuma	3				M	M
	54	Apavu spodrināšanas pakalpojums	5					M
	55	Transporta vai limuzīna pakalpojumi	5					M
	56	Sanitāro un higiēnas produktu piedāvājums pēc pieprasījuma (vismaz zobu birste, zobu pasta, skūšanās komplekts, vannas/dušas želeja)	1	M	M	M	M	M
	57	Personalizēta sagaidīšana, ierodoties viesnīcā, piemēram, ziedi vai neliela dāvana numurā	5					M

<sup>14</sup> Laikraksti, viedtelevīzija, planšetdatori utt.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
	58	Viesa sagaidīšana un pavadīšana uz numuru	5					
	59	Numura sagatavošana vakarā <sup>15</sup> tiek nodrošināta kā numura papildu pārbaude	7					M

### III. Numuri

Vispārīga informācija par numuriem	60	Numuru izmērs (iekļaujot vannas istabu) $\geq 14 \text{ m}^{216}$	10					
	61	Numuru izmērs (iekļaujot vannas istabu) $\geq 18 \text{ m}^{2 16}$	15					
	62	Numuru izmērs (iekļaujot vannas istabu) $\geq 22 \text{ m}^{2 16}$	25					
	63	Numuru izmērs (iekļaujot vannas istabu) $\geq 30 \text{ m}^{2 16}$	30					
	64	Luksusa ( <i>Suite</i> ) numuru skaits <sup>17</sup>	3 par katru „Suite”, maks. 9					M
Kvalitatīvs miegs un komforts	65	Gultas sistēma ar labi uzturētu matraci, kura augstums ir vismaz 13 cm	1	M	M			
	66	Elastīga gultas sistēma ar labi uzturētu matraci, kura kopējais augstums ir vismaz 18 cm	5			M	M	M
	67	Elastīga gultas sistēma ar labi uzturētu matraci, kura kopējais augstums ir vismaz 22 cm	7					
	68	Elastīga gultas sistēma ar labi uzturētu matraci, kura kopējais augstums ir vismaz 25 cm	10					
Matrača platums <sup>18</sup>	69.1	Vienvietīgas gultas ar matraci, kura minimālais platums ir $0,80 \text{ m}^{19}$	1					
	69.2	Vienvietīgas gultas ar matraci, kura minimālais platums ir $0,90 \text{ m}^{19}$	5					M

<sup>15</sup> To sauc arī par „otru numura uzkopšanu”. Dvieļu maiņa, gultas pārklāja noņemšana, papīrgroza iztukšošana u. c.

<sup>16</sup> Ja viesnīcā ir ierobežots numuru skaits (maks. 15%), kas ir mazākas par šo, viesis par to ir jāinformē pirms līguma par izmitināšanu noslēgšanas.

<sup>17</sup> Nav „Junior suite” numurs. Luksusa numuros ir vismaz divas atsevišķas istabas, no kurām viena ir iekārtota kā guļamistaba, bet otra – kā viesistaba. Istabām nav jābūt ar durvīm; pietiek ar atvēršanu.

Brīvdieņu apartamenti, dzīvokļi vai studio tipa numuri atsevišķās ēkās nevar uzskatīt par luksusa (*Suite*) numuru. Luksusa (*Suite*) numuriem ir jāatrodas viesnīcas ēkā, lai nodrošinātu, ka viesiem ir iespēja pilnībā izmantot viesnīcas pakalpojumus.

<sup>18</sup> Ja viesnīcā ir tikai vienvietīgi numuri vai tikai divvietīgi numuri, tad punktu skaits par gultas platumu tiks dubultots.

<sup>19</sup> Rezervācijas laikā viesis ir jāinformē, ja numurā ir divas vienvietīgas gultas divguļamās gultas vietā vai ja vienvietīga gulta ir rezervēta kā divguļamā gulta. Ja viesnīcā ir ierobežots gultu skaits (maks. 15%), kas ir šaurākas par šo, par šo faktu viesis ir jāinformē pirms naktsmitnes rezervēšanas un apstiprināšanas.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★★ ★★★★	★★★★ ★★★★
	69.3	Vienvietīgas gultas ar matraci, kura minimālais platums ir 1,00 m <sup>19</sup>	10					
	69.4	Vienvietīgas gultas ar matraci, kura minimālais platums ir 1,20 m <sup>19</sup>	15					
	70.1	Divguļamas gultas ar matraci, kura minimālais platums ir 1,40 m <sup>19</sup>	1					
	70.2	Divguļamas gultas ar matraci, kura minimālais platums ir 1,60 m <sup>19</sup>	5					
	70.3	Divguļamas gultas ar matraci, kura minimālais platums ir 1,80 m <sup>19</sup>	10					M
	70.4	Divguļamas gultas ar matraci, kura minimālais platums ir 2,00 m <sup>19</sup>	15					
Matrača garums	71.1	Gultas ar matraci, kura minimālais garums ir 1,90 m	1					
	71.2	Gultas ar matraci, kura minimālais garums ir 2,00 m	5					M
	71.3	Gultas ar matraci, kura minimālais garums ir 2,10 m	10					
	71.4	Gultas ar matraci, kura minimālais garums ir 2,20 m	15					
Dažādi	72	Bērnu gulta pēc pieprasījuma	1	M	M	M	M	M
	73	Matraču higiēniskie pārvalki <sup>20</sup>	10					
	74	Ikgadēja matrača pārvalka mazgāšana un matraču rūpīga tīrīšana <sup>21</sup>	15					
	75	Alerģijām draudzīga gultas veļa pieejama pēc pieprasījuma <sup>22</sup>	3					

<sup>20</sup> Tiek pieņemts „Molleton” vai līdzīgs audums (ar elastīgiem stūriem), kas mazgāts augstā temperatūrā reizi mēnesī kombinācijā ar noņemamu matrača pārvalku, kas tiek mazgāts reizi gadā (ja iespējams) VAI apvalki, kas tiek mazgāti reizi mēnesī. Apvalks ir kokvilnas vai sintētisks gultas pārklājs, kas ir ķīmiski un termiski tīrāms, elpojošs, bez putekļu ērcītēm un to ekskrementiem, ar atvērumu kājgalī.

<sup>21</sup> Šis kritērijs ir izpildīts, ja nav saglabājies mitrums, putekļu ērcītes ir iznīdētas, kā arī nepastāv risks tām atkārtoti izplatīties. Matrača pārvalka (parasti noņemams un ar rāvējslēdzēju) mazgāšana ir labāka nekā jebkura veida sūkšana vai tvaicēšana. Matrača pamatne ir profesionāli jāiztīra ik pēc pieciem gadiem.

<sup>22</sup> Alerģijām draudzīgu nedrīkst jaukt ar tādu, kas ir bez alerģijām. Alerģiskiem spilveniem, segām un gultas veļai jābūt apliecinātiem ar sertifikātu. Arī gultas veļas ielaidumiem un pārvalkiem nevajadzētu saturēt spalvas un/vai dūnas.



Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★★ ★★★★	★★★★ ★★★★
	76	Labi kopta sega	1	M	M	M	M	M
	77	Papildu sega pēc pieprasījuma	1			M	M	M
	78	Labi kopts spilvens	1	M	M	M	M	M
	79	Spilvenu higiēniskie pārvalki <sup>23</sup>	7					
	80	Ikgadējā spilvenu tīrīšana <sup>24</sup>	1	M	M	M	M	M
	81	Papildu lietojams, nedekoratīvs spilvens pēc pieprasījuma	1			M	M	M
	82	Divi lietojami, nedekoratīvi spilveni vienai personai	5					M
	83	Spilvenu izvēlne, kas ietver dažādu spilvenu veidu izvēli	5				M	M
	84	Iespēja aptumšot telpu (piemēram, aizkari)	1	M	M	M	M	
	85	Iespēja pilnībā aptumšot telpu (piemēram, slēgi vai aptumšojoši aizkari)	5					M
	86	Caurspīdīgi aizkari/žalūzijas vai kas līdzvērtīgs	3					
	87	Modināšanas pakalpojums	1			M	M	M
	Numura aprīkojums	88	Atbilstoša drēbju novietne (atvērta vai ar durvīm) ar pietiekamu skaitu drēbju pakaramo <sup>25</sup>	1	M	M	M	M
89		Veļas plaukti vai atvilktnes	1			M	M	M
90		Pietiekams skaits dažādu veidu drēbju pakaramo	3				M	M
91		Atsevišķs drēbju pakaramais-āķis virsdrēbēm	1	M	M	M	M	M

<sup>23</sup> Ja tiek lietoti apvalki, tiem jābūt elpojošiem, kā arī tie jāmazgā reizi mēnesī.

<sup>24</sup> Tiek pieņemta arī ikgadējā spilvenu nomaiņa, ja tā tiek atbilstoši veikta.

<sup>25</sup> Vienkārši stieples drēbju pakaramie neatbilst šim kritērijam.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★★ ★★★★	★★★★ ★★★★
	92	1 vieta, kur apsēsties	3	M	M			
	93	1 sēdvietā vienai personai	5			M	M	M
	94	1 ērta sēdvietā (mīksts krēsls/atzveltnes krēsls/dīvāns) ar sānu galdu/paplāti <sup>26</sup>	10				M	M
	95	1 papildu ērts mīksts krēsls vai divvietīgs dīvāns divvietīgos numuros vai apartamentos	10					M
	96	Galds, darbvirsma vai līdzīga darbstacija	1	M	M			
	97	Galds, darbvirsma vai līdzīga darbstacija ar brīvi pieejamu darba vietu, piekļuvi strāvas kontaktligzdai un atbilstošu apgaismojumu	5			M	M	
	98	Galds, darbvirsma vai līdzīga darbstacija ar brīvi pieejamu minimālo darba telpu 0,6 m <sup>2</sup> , piekļuvi strāvas kontaktligzdai un adekvāts apgaismojums <sup>27</sup>	10					M
	99	Naktsгалdiņš/paplāte	1			M	M	M
	100	Kontaktligzda pieejama numurā <sup>27</sup>	1	M	M	M	M	M
	101	Papildu pieejama strāvas kontaktligzda blakus galdam/rakstāmgaldam vai galda virsmai <sup>27</sup>	3					
	102	Papildu pieejama strāvas kontaktligzda blakus gultai <sup>27</sup>	3			M	M	M
	103	Pieejama strāvas kontaktligzda (piemēram, USB-A vai USB-C)	3					
	104	Identificējama, pastāvīgi lietojama strāvas kontaktligzda (ar strāvu)	3					
	105	Centrālais gaismas slēdzis visas telpas apgaismojumam	3					
	106	Visas telpas apgaismojuma slēdzis pie gultas	3					

<sup>26</sup> 1 ērta sēdvietā aizstāj sēdvietu vienai personai (Nr. 93).

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	107	Nakts apgaismojums	1					
	108	Pietiekams istabas apgaismojums	1	M	M	M	M	M
	109	Naktslampiņa blakus gultai	3		M	M	M	M
	110	Pilna auguma ģērbšanās spogulis	1			M	M	M
	111	Atbilstoša vieta vai plaukts, kur novietot bagāžu/čemodānu	5			M	M	M
	112	Papīrgrozs	1			M	M	M
Uzglabāšana	113	Drošas uzglabāšanas iespējas (piemēram, reģistratūrā)	1	M	M			
	114	Centrālais seifs (piemēram, reģistratūrā)	3			M <sup>27</sup>	M <sup>28</sup>	M
	115	Seifs numurā	7					M
Trokšņu kontrolē/gaisa kondicionieris	116	Adekvāta aizsardzība pret trokšņiem (logi)	7					
	117	Skaņu absorbējošas durvis vai dubultdurvis	10					M
	118	Numuri ar centrāli regulējamu gaisa kondicionētāju	7					
	119	Numuri ar individuāli regulējamu gaisa kondicionētāju	10					
	120	Gaisa kondicionēšana sabiedriskajās viesu zonās (restorāns, vestibils, ieejas halle, brokastu telpa)	10					
Elektronika izklaides vajadzībām	121	Audio vai multivides izklaide <sup>28</sup>	5					
	122	Fiksēti elektroniskie mediji vannas istabā	3					

<sup>27</sup> Vai arī seifs numurā (skatīt Nr. 115).

<sup>28</sup> Izklaides iespējas var ietvert radio uztveršanu, atsevišķus atskaņotājus vai straumēšanas pakalpojumus.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	123	Numurā pieejami TV pakalpojumi ar telpai atbilstošā izmēra monitoru ar tālvadības funkciju	1	M	M	M	M	M
	124	Papildu TV pakalpojumi ar monitoru apartamentos telpai atbilstošā izmērā	3					
	125	Pieejami starptautiskie televīzijas kanāli	5				M	M
	126	Starptautisks strāvas adaptera spraudnis, uzlādes stacija (vairākām elektroniskām ierīcēm) un/vai dažādi adapteri pēc pieprasījuma	1	M	M	M	M	M
Telekomunikācijas	127	Ierīce iekšējai un ārējai saziņai pēc pieprasījuma ar lietošanas pamācību (drukāta vai digitāla) <sup>29</sup>	5			M	M	
	128	Ierīce iekšējai un ārējai saziņai numurā ar lietošanas pamācību divās valodās (drukāta vai digitāla)	10					M
	129	Bezvadu interneta pieslēgums sabiedriskajās zonās un numuros	1	M	M	M	M	M
	130	Drukāšanas iespējas pēc pieprasījuma	1				M	M
Dažādi	131	Viesu katalogs (drukāts vai digitāls) <sup>30</sup>	1	M	M			
	132	Viesu katalogs divās valodās (drukāts vai digitāls)	5			M	M	M
	133	Pieejami reģionālie informatīvie materiāli (drukāti vai digitāli)	1					
	134	Rakstāmpiederumi un piezīmju grāmatiņa	3					
	135	Korespondences mape	3					
	136	Bikšu prese	3					
	137	Gludeklis un gludināmais dēlis pēc pieprasījuma vai gludināmā telpa	1					M

<sup>29</sup> Viesis par šo piedāvājumu jāinformē reģistrēšanās laikā; tam var izmantot ekrānu u. c.

<sup>30</sup> Viesu katalogā ir iekļauts vismaz brokastu laiks, izrakstīšanās laiks un kad pieejami viesnīcas sniegtie pakalpojumi.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆ ☆☆
	138	Gludeklis un gludināmais dēlis numurā	3					
	139	Apavu lāpstiņa numurā	1				M	M
	140	Novērošanas actiņa numura ieejas durvīs	3					
	141	Papildu durvju aizslēgšanas mehānisms	5					
Vispārīga informācija par vannas istabu	142	Vannas istaba/sanitārie mezgli $\geq 5 \text{ m}^{231}$	10					
	143	Vannas istaba/sanitārie mezgli $\geq 7,5 \text{ m}^2$ <sup>32</sup>	15					
	144	100% numuru ar dušu/WC vai vannu/WC	1	M <sup>32</sup>	M <sup>33</sup>	M	M	M
	145	100% numuru ar dušu/WC vai vannu/WC un <u>no tiem</u> 50% istabu ar vannu un atsevišķu duškabīni	10					
	146	30% numuru ar tualeti, kas atrodas atsevišķi no vannas istabas	5					
	147	30% istabu ar bidē	5					
	148	Duša ar aizkaru vai līdzvērtīgu atdalītāju	1	M	M	M	M	M
	149	Duša ar sienu vai līdzvērtīgu atdalītāju	5					
	150	Izlietne	1	M	M	M	M	M
	151	Divvietīga izlietne divvietīgajos numuros un luksusa ( <i>Suite</i> ) numuros	5					
	152	Mazgājams vannas istabas paklājiņš	1			M	M	M

<sup>31</sup> Ja viesnīcā ir ierobežots vannas istabu skaits (maks. 15%), kas ir mazākas par šo, viesis par to ir jāinformē pirms līguma par izmitināšanu noslēgšanas.

<sup>32</sup> Ja līdz 15% no viesnīcas numuriem nav aprīkoti ar privātām dušām/WC, bet tā vietā piedāvā koplietošanas dušas/WC, viesis pirms izmitināšanas līguma noslēgšanas ir jāinformē par to, ka numurs neatbilst ierastajam standartam. Šis 15% novirzes izņēmums nav attiecināms uz jaunbūvēm, kas plānotas pēc 01.01.2020.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆ ☆☆
	153	Pietiekams apgaismojums virs izlietnes	1	M	M	M	M	M
	154	Pastāvīga vai noņemama pretslīdes iekārta dušā un vannā	1					
	155	Drošības rokturis	3					
	156	Spogulis	1	M	M	M	M	M
	157	Strāvas kontaktligzda pieejama pie spoguļa	1	M	M	M	M	M
	158	Kosmētikas spogulis	1					
	159	Regulējams kosmētikas spogulis	3				M	M
	160	Kosmētikas spogulis ar apgaismojumu	1					
	161	Dvieļu žāvētāji vai dvieļu āķi	1	M	M	M	M	M
	162	Apsildes iespēja vannas istabā (piemēram, dvieļu žāvētājs)	5					M
	163	Uzglabāšanas virsma	1	M	M	M		
	164	Liela uzglabāšanas virsma	3				M	M
	165	Zobu birstes trauks vai turētājs	1	M	M	M	M	M
	166	Ķermeņa vai dušas želeja	1	M	M	M	M	M
	167	Šampūns <sup>33</sup>	1	M	M	M	M	M
	168	Papildu kosmētikas un higiēnas līdzekļi	1				M	M

<sup>33</sup> Šis kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja vannas esence vai dušas želeja ir piemērota arī kā šampūns, un tas ir norādīts (uz pudeles vai dozatora).

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆ ☆☆
	169	Sejas kopšanas salvetes	3			M	M	M
	170	Rezerves tualetes papīrs	1	M	M	M	M	M
	171	1 roku dvielis uz vienu personu	1		M	M	M	M
	172	1 vannas dvielis uz vienu personu	1	M	M	M	M	M
	173	Peldmētelis pēc pieprasījuma	3				M	
	174	Peldmētelis	5					M
	175	Čības pēc pieprasījuma	1				M	
	176	Čības	3					M
	177	Fēns pēc pieprasījuma	1					
	178	Fēns	3			M	M	M
	179	Taburete vannas istabā pēc pieprasījuma	3					M
	180	Atkritumu tvertne	1	M	M	M	M	M

#### IV. Pārtika un dzērieni

Dzērieni	181	Dzērienu piedāvājums viesnīcā	1	M	M	M	M	M
	182	Dzērienu piedāvājums numurā	3			M	M	M
	183	Ledusskapis numurā <sup>34</sup>	3					

<sup>34</sup> Vai minibārs (skatīt Nr. 184)

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	184	Minibārs (ar dzērieniem un uzkodām)	5				M <sup>35</sup>	M
	185	Maksibārs vai veikals ar pašapkalpošanos 24 stundas diennaktī	3					
	186	Dzērieni pieejami 12 stundas, izmantojot apkalpošanu numurā <sup>36</sup>	10				M <sup>37</sup>	
	187	Dzērieni pieejami 24 stundas, izmantojot apkalpošanu numurā	15					M
	188	Elektriskā tējkanna tējai/kafijai kopā ar piederumiem pieejama numurā	3					
	189	Kafijas automāts ar piederumiem pieejams numurā	5					
Bārs	190	Bārs vai atpūtas zona ar apkalpošanu <sup>38</sup> (atvērts vismaz 5 dienas nedēļā)	7				M	
	191	Bārs vai atpūtas zona ar apkalpošanu <sup>39</sup> (atvērts 7 dienas nedēļā)	10					M
Brokastis	192	Brokastu zona	1	M	M	M	M	M
	193	Kontinentālās brokastis	3	M	M			
	194	Brokastu bufete vai līdzvērtīga brokastu ēdienkarte <sup>39</sup>	5			M		
	195	Brokastu bufete ar apkalpojošo personālu vai līdzvērtīga brokastu ēdienkarte	10				M	
	196	Brokastu bufete ar apkalpošanu vai līdzvērtīga brokastu ēdienkarte	15					M
	197	Brokastu ēdienkarte, izmantojot apkalpošanu numurā	5					M
	198	Alerģēniem draudzīgi produkti (bez glutēna, laktozes utt.)	1	M	M	M	M	M

<sup>35</sup> Vai maksibārs (skatīt Nr. 185), vai dzērieni 12 stundu garumā, izmantojot apkalpošanu numurā (skatīt Nr. 186).

<sup>36</sup> Stundas var sadalīt atbilstoši pamatstundām.

<sup>37</sup> Vai minibārs (skatīt Nr. 184) vai maksibārs (skatīt Nr. 185).

<sup>38</sup> Dzērienu kartei jābūt pieejamai (drukātai vai digitālai).

<sup>39</sup> Pašapkalpošanās piedāvājums ar tādu pašu produktu izvēli kā kontinentālajām brokastīm, kā arī ola vai olu plate un pārsilas.



Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Pārtika <sup>40</sup>	199	Reģionālie produkti <sup>41</sup>	5					
	200	12 stundu ēdināšanas piedāvājums, izmantojot apkalpošanu numurā <sup>37</sup>	10				M	
	201	Ēdināšanas piedāvājums 24 stundas diennaktī, izmantojot apkalpošanu numurā	15					M
	202	Restorāns <sup>42, 43</sup>	5 katram, maks. 10	M	M	M	M	
	203	Restorāns <sup>43</sup> atvērts 7 dienas nedēļā	10 katram, maks. 20					M

#### V. Pasākumu telpas (MICE)

Banketu iespējas	204	Banketu iespējas vismaz 50 personām <sup>44</sup>	1					
	205	Banketu iespējas vismaz 100 personām <sup>45</sup>	3					
	206	Banketu iespējas vismaz 250 personām <sup>45</sup>	5					
Konferenču telpas	207	Iekārtotas kopstrādes telpas/telpas grupu darbam <sup>45</sup>	10					
	208	Konferenču telpa (-s) vismaz 100 m <sup>2</sup> , griestu augstums vismaz 2,75 m <sup>46</sup>	10					
	209	Konferenču pakalpojums <sup>47</sup> (atsevišķa nodaļa, specializēts personāls)	5					

<sup>40</sup> Uz viesnīcu, kurā tiek pasniegtas tikai brokastis (dažkārt sauktas par „hotel garni”), kritēriji Nr. 200 un 202 neattiecas, tāpēc katrā kategorijā sasniedzamais rezultāts tiek samazināts par 20 punktiem. „Hotel garni” nevar iegūt 5 zvaigznes.

<sup>41</sup> Ievērojama daļa reģionālo produktu.

<sup>42</sup> Katrs no tiem ar atšķirīgu koncepciju, ēdienu izvēli un atrašanās vietu.

<sup>43</sup> Darba laiks jānorāda mājaslapā.

<sup>44</sup> Restorāna zona nav iekļauta.

<sup>45</sup> Kopstrādes telpai/telpai grupu darbam ir jābūt atbilstošam apgaismojumam (ar mākslīgo apgaismojumu 200 luks), atbilstošiem galdiem un krēsliem, bezvadu internetam un pietiekamam skaitam elektrības rozešu.

<sup>46</sup> Konferenču telpai jābūt atbilstošam apgaismojumam (ar mākslīgo apgaismojumu 200 luks), bezvadu internetam, projektoram, projekcijas ekrānam (atbilstošam griestu augstumam un telpas izmēram), virsdrēbju pakaramam vai skapītim, un atbilstošam skaitam elektrības rozešu.

<sup>47</sup> Tiek akceptēts tikai tad, ja ir izpildīts kritērijs Nr. 208.

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆☆ ☆☆	☆☆☆ ☆☆☆
	210	Dienas apgaismojums konferenču telpā un iespēja telpu aptumšot <sup>48, 48</sup>	1					
	211	Individuāli regulējams gaisa kondicionētājs konferenču telpās <sup>48</sup>	3					

## VI. Atpūta

Sports/atpūta <sup>49</sup>	212	Atbilstošas atpūtas un/vai brīvā laika pavadīšanas iespējas uz vietas (iekštelpās vai ārā) <sup>50</sup> (piemēram, privāts dārzs, tenisa korti, pludmale vai piekļuve ezeram, golfa laukumam, slēpošanas iespējām)	3 par vienu, maks. 9					
	213	Sporta aprīkojuma noma (piemēram, slēpes, laivas, velosipēdi)	3					
	214	Trenažieru <sup>51</sup> zāle ar vismaz 4 dažādiem trenažieriem (piemēram, ergometri, dažāda izmēra hanteles, svaru trenažieris, celiņš, airēšanas trenažieris, kāpšanas trenažieris)	5					
Spa/Labsajūta <sup>50, 52</sup>	215	Masāžas procedūru kabīnes <sup>53</sup> (piemēram, visa ķermeņa masāža, limfodrenāža, Shiatsu, pēdu refleksoloģija)	3 katrai kabīnei, maks. 9					
	216	Atsevišķa atpūtas telpa <sup>54</sup>	3					
	217	Burbuļvanna vai līdzvērtīga	3					
	218	Pirts	3 katram pirts veidam <sup>55</sup> , maks. 9					
	219	Skaistumkopšanas centrs <sup>54</sup> ar vismaz 4 dažādu veidu procedūrām (piemēram, tiek piedāvātas sejas kopšanas procedūras, manikīrs, pedikīrs, pīlings un relaksējoša masāža)	5					
	220	Spa <sup>54</sup> ar vismaz 4 dažādu veidu procedūrām (piemēram, vanna, Kneipp, hidroterapija, Moor, hamams, tvaika pirts)	10					

<sup>48</sup> Minimālais kritērijs katrai konferenču telpai.

<sup>49</sup> Darba laiks jānorāda mājaslapā.

<sup>50</sup> Nodrošinātās ērtības un iespējas ir daļa no viesnīcas piedāvājuma, un maksu par to izmantošanu var pievienot rēķinam par numuru.

<sup>51</sup> Trenažieru zāles platība ir vismaz 20 m<sup>2</sup>.

<sup>52</sup> Spa zonai ir jābūt tieši pieejamai, nešķērsojot konferenču vai restorāna zonu.

<sup>53</sup> Kabīņu minimālais izmērs ir 10 m<sup>2</sup>.

<sup>54</sup> Atpūtas telpas platība ir vismaz 20 m<sup>2</sup>.

<sup>55</sup> Pirts veidi: „karsta/sausa” (piemēram, somu sauna), „silta/nedaudz mitra” (piemēram, tepidārijs) vai „silta/ļoti mitra” (piemēram, tvaika pirts).

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★★★
	221	Privāta spa kabīne	5					
	222	Peldbaseins (āra) <sup>56</sup> vai dīķis <sup>57</sup>	10					
	223	Peldbaseins (iekštelpu) <sup>58</sup>	10					
Bērni	224	Bērnu pieskatīšana (bērniem, kuri jaunāki par 3 gadiem) vismaz 3 stundas darba dienās, ko nodrošina kvalificēts personāls	10					
	225	Bērnu pieskatīšana (bērniem, kuri vecāki par 3 gadiem) vismaz 3 stundas darba dienās, ko nodrošina kvalificēts personāls	10					
	226	Bērnu zona (rotaļu istaba/rotaļu laukums)	3					
	227	Aprīkojums bērniem pēc pieprasījuma (piemēram, augstais krēsls, ēdiena sildīšanas aprīkojums, pārtinamais paklājīņš, mazuļa monitors)	3					
Dažādi	228	Centrālās sanitārās telpas viesnīcas viesiem	3					
	229	Vadītājs/animators vai organizētas atpūtas un sporta aktivitātes	5					

## VII. Kvalitāte un tiešaistes aktivitātes

Kvalitātes sistēmas	230	Sistemātiska sūdzību pārvaldības sistēma <sup>59</sup>	1			M	M	M
	231	Viesu atsauksmju sistemātiska analīze <sup>60</sup>	3				M	M
	232	Kvalitātes kontrole, iesaistot slepeno viesi <sup>61</sup>	5					
	233	Kvalitātes vadības sistēma saskaņā ar ISO 9001:2015 vai līdzvērtīgu	15					

Joma	Nr.	Kritērijs	Punkti	★	★★	★★★	★★★ ★★	★★★ ★★★★
------	-----	-----------	--------	---	----	-----	-----------	-------------

<sup>56</sup> Āra peldbaseins ir apsildāms, un tā minimālais izmērs ir 60 m<sup>2</sup>.

<sup>57</sup> Dīķis ir mākslīga, stāvoša ūdenstilpne, kurā peldēties vai mazgāties bez ķīmiskas ūdens sagatavošanas.

<sup>58</sup> Iekštelpu peldbaseins ir apsildāms, un tā minimālais izmērs ir 40 m<sup>2</sup>.

<sup>59</sup> Sistemātiska sūdzību pārvaldības sistēma ietver strukturētu sūdzību procesu, novērtēšanu un atbildes sniegšanu.

<sup>60</sup> Aktīva un sistemātiska viesu viedokļu par viesnīcas pakalpojumu kvalitāti apkopošana un izvērtēšana, vājo vietu analīze un jomu, kurās nepieciešami uzlabojumi, noteikšana.

<sup>61</sup> Lai slepenais viesis tiktu akceptēts, vismaz vienu reizi klasifikācijas periodā ir jāizpilda šādi aspekti: profesionāliem ārējiem ekspertiem pēc iniciatīvas un uz viesnīcas rēķina jāveic analīze un dokumentēšana. Slēptās (iekšējās) kontroles, piemēram, no viesnīcu ķēdes vai sadarbības partneru puses arī tiek akceptēta.

Tiešsaistes aktivitātes	234	Viesnīcas mājaslapa divās valodās <sup>62</sup> ar jaunāko informāciju, tostarp gultu izmēriem un reālistiskiem attēliem, <sup>63</sup> viesnīcas atrašanās vietu un informāciju par sabiedriskā transporta pieejamību	1	M	M	M	M	M
	235	Mobilajām ierīcēm pielāgota mājaslapa vai mobilā lietotne ar tiešās rezervācijas iespēju	5					
	236	Mājaslapa ar viesu atsauksmēm	3					
	237	Aktīvs aicinājums viesiem, kuri izrakstās, uzrakstīt atsauksmi portālā vai mājaslapā	5					
Dažādi	238	Ilgspējas marķējums/sertifikāts <sup>64</sup> gaidāmajā ES Zaļo prasību direktīvā (COM(2023) 166 galīgā redakcija)	20					
	239	Norāde par viesnīcas oglekļa pēdas nospiedumu saskaņā ar Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI) <sup>65</sup>	10					

<sup>62</sup> Tiek pieļauts automātisks tulkojums.

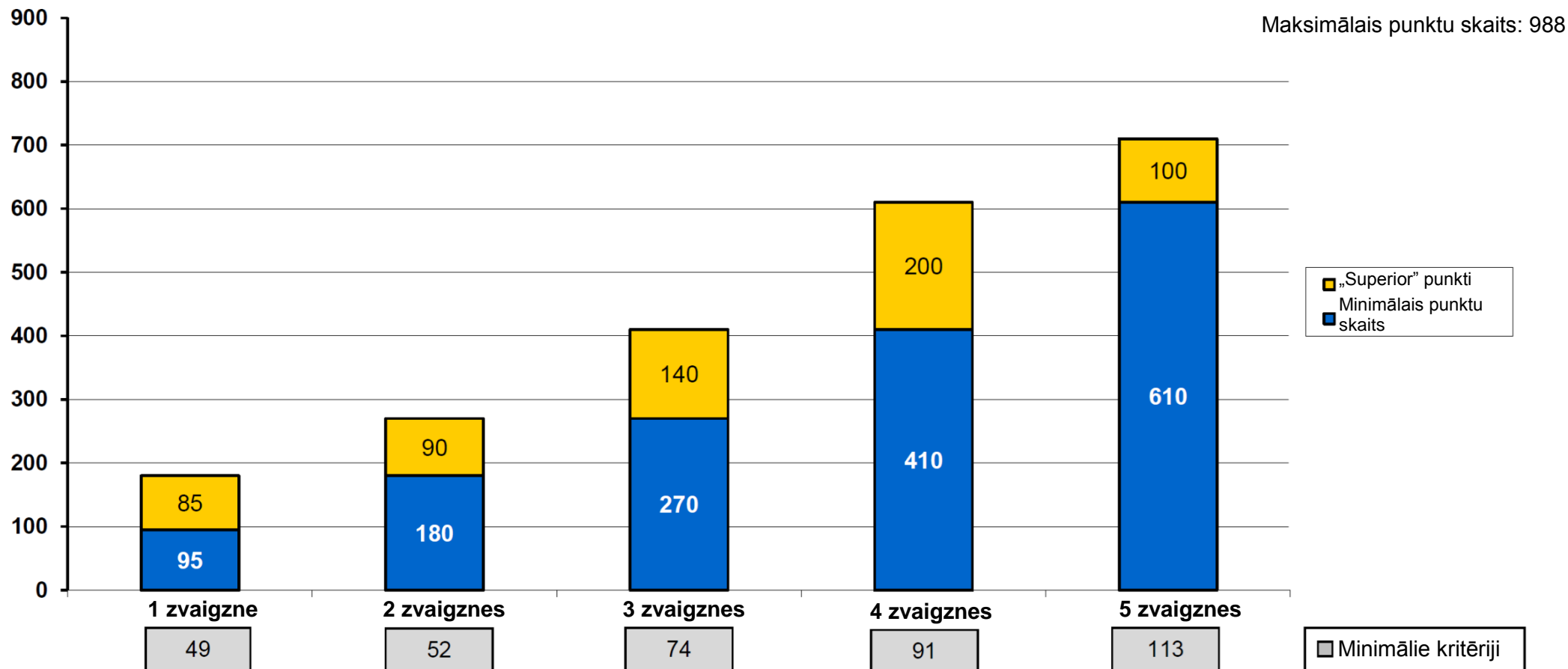
<sup>63</sup> Attēlos ir jāparāda vismaz ārējais skats, sabiedriskā zona un katras kategorijas numurs.

<sup>64</sup> Valsts lēmums par atzītām etiķetēm un sertifikātiem.

<sup>65</sup> <https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>

### VIII. Minimālais punktu skaits<sup>66</sup>

Viesnīcas				95	180	270	410	610
Papildinājums „Superior” <sup>67</sup>				180	270	410	610	710



<sup>66</sup> Viesnīcai, kurā tiek pasniegtas tikai brokastis (dažkārt sauktas par „hotel garni”), sasniedzamo punktu skaits katrā kategorijā tiek samazināts par 20 punktiem. „Hotel garni” nevar iegūt 5 zvaigznes.

<sup>67</sup> „Superior” akreditācija norāda uz izcilām viesnīcām, kuras ieguvušas ievērojamu punktu skaitu, kas ir virs savas kategorijas punktu sliekšņa, bet neatbilst nākamās augstākās kategorijas minimālajiem kritērijiem. Šādas viesnīcas parasti piedāvā augstāku pakalpojumu līmeni. „Superior” ir pieejams visām viesnīcām, ieskaitot „hotel garni”.