



BOUTIQUE HOTEL

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

(και για υφιστάμενα ξενοδοχεία εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ & ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ

Προϋποθέσεις του συστήματος ένταξης στο Σήμα “Boutique Hotel” για τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα

Προϋποθέσεις του συστήματος ένταξης στο Σήμα “Boutique Hotel” για τα υφιστάμενα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς

- 3. Εκτίμηση των κριτηρίων ελέγχου των αναβαθμισμένων παροχών & υπηρεσιών ανά κατηγορία αστεριών για τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα**

3.1 Εκτίμηση των κριτηρίων ελέγχου των αναβαθμισμένων παροχών & υπηρεσιών ανά κατηγορία αστεριών για τα υφιστάμενα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς

- 4. Κριτήρια ελέγχου των αναβαθμισμένων παροχών & υπηρεσιών ανά κατηγορία αστεριών για τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα**

4.1 Κριτήρια ελέγχου των αναβαθμισμένων παροχών & υπηρεσιών ανά κατηγορία αστεριών για τα υφιστάμενα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς

**1. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΟ ΣΗΜΑ “ΒΟΥΤΙΚΕ HOTEL” ΓΙΑ ΚΥΡΙΑ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

Τύπος Καταλύματος	Ειδικό Σήμα Λειτουργίας ή Γνωστοποίηση του Ν.4442/2016 (ΦΕΚ Α' 230) για κύριο ξενοδοχειακό κατάλυμα (υποπαράγραφοι αα., δδ., εε., στ.στ., παραγρ. 2, αρθ. 1, Ν. 4276/2014, ΦΕΚ 155/ Α').
Κατηγορία Αστεριών ξ/χ	Προϋποθέσεις για να προχωρήσει το Κατάλυμα στην έκδοση Πιστοποιητικού Κατάταξης από το Ξ.Ε.Ε. τουλάχιστον στην κατηγορία 3* αστερών και άνω (cert.grhotels.gr).
Δυναμικότητα ξ/χ	≤ 60 δωμάτια (σε ειδικές περιπτώσεις γίνεται αποδεκτή μια απόκλιση της τάξεως του +5%)
Διαδικασία	
Α΄ Φάση: Αποδοχή του Concept Σχεδιασμού του ξ/χ ως “ΒΟΥΤΙΚΕ HOTEL”	Το ΞΕΕ εξετάζει την ηλεκτρονική αίτηση (δύναται να χρησιμοποιεί τεχνικούς συμβούλους ανά περίπτωση) και το επισυναπτόμενο υλικό και αποφασίζει εάν: α. πληρείται <u>τουλάχιστον 1 προδιαγραφή</u> από την Κατηγορία 1. Concept Αρχιτεκτονικού Σχεδιασμού του Ξενοδοχείου β. πληρείται <u>τουλάχιστον 1 προδιαγραφή</u> από την Κατηγορία 2. Concept Εσωτερικής Διακόσμησης του Ξενοδοχείου γ. <u>πληρούνται οι προδιαγραφές</u> της Κατηγορίας 3. Λοιπές Προδιαγραφές Concept (3.1 και 3.2). (Σημείωση: βλ. Παράρτημα, Πίνακας 2) Η αίτηση (και τα συνημμένα αρχεία) αποτελεί Υπεύθυνη δήλωση ως προς την ορθότητα και την εγκυρότητα των στοιχείων της, και ιδιαιτέρως δηλώνεται ότι το επισυναπτόμενο (οπτικό) υλικό αντικατοπτρίζει την πραγματική εικόνα του ξενοδοχείου.
Β΄ Φάση: Έλεγχος των Αναβαθμισμένων Παροχών & Υπηρεσιών.	Ο Επιθεωρητής του Φορέα Ελέγχου & Επιθεώρησης: α. επιβεβαιώνει ότι το <u>επισυναπτόμενο οπτικό υλικό</u> αντικατοπτρίζει την πραγματική εικόνα του ξ/χ και β. ελέγχει εάν πληρείται <u>τουλάχιστον το 50%</u> των κριτηρίων των αναβαθμισμένων παροχών & υπηρεσιών. (Σημείωση: βλ. Παράρτημα, Πίνακες 3 & 4).

1.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΟ ΣΗΜΑ “ΒΟΥΤΙΚΕ HOTEL” ΓΙΑ ΚΥΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΕΝΤΟΣ ΚΤΙΡΙΩΝ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ

Τύπος Καταλύματος	Ειδικό Σήμα Λειτουργίας ή Γνωστοποίηση του ν.4442/2016 (ΦΕΚ Α' 230) για υφιστάμενο κύριο ξενοδοχειακό κατάλυμα που λειτουργεί εντός κτιρίου αρχιτεκτονικής κληρονομιάς κατά την έννοια του άρθρου 1 παρ. 2 του .4276/2014, όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 39 του ν. 4631/2018.
Κατηγορία Αστεριών ξ/χ	Προϋποθέσεις για να προχωρήσει το Κατάλυμα στην έκδοση Πιστοποιητικού Κατάταξης από το Ξ.Ε.Ε. τουλάχιστον στην κατηγορία 4* αστερών και άνω (υπ. αριθ. 17352/2018 απόφαση Υπουργού Τουρισμού, ΦΕΚ Β' 4822). (Πιλοτική εφαρμογή, cert.grhotels.gr .)
Δυναμικότητα ξ/χ	≤ 60 δωμάτια
Διαδικασία	
Α΄ Φάση: Αποδοχή του Concept Σχεδιασμού του ξ/χ ως “ΒΟΥΤΙΚΕ HOTEL”	Το ΞΕΕ εξετάζει την ηλεκτρονική αίτηση (δύναται να χρησιμοποιεί τεχνικούς συμβούλους ανά περίπτωση) και το επισυναπτόμενο υλικό και αποφασίζει εάν (βλ. πίνακα 2): α. πληρείται <u>τουλάχιστον 1 προδιαγραφή</u> από την Κατηγορία 2. Concept Εσωτερικής Διακόσμησης του Ξενοδοχείου β. πληρούνται <u>οι προδιαγραφές</u> της Κατηγορίας 3. Λοιπές Προδιαγραφές Concept (3.1 Ενδυμασία προσωπικού και 3.2 Εταιρικός Σχεδιασμός). (Σημείωση: βλ. Παράρτημα, Πίνακας 2)
Β΄ Φάση: Έλεγχος των Αναβαθμισμένων Παροχών & Υπηρεσιών.	Ο Επιθεωρητής του Φορέα Ελέγχου & Επιθεώρησης: α. επιβεβαιώνει ότι το <u>επισυναπτόμενο οπτικό υλικό</u> αντικατοπτρίζει την πραγματική εικόνα του ξ/χ και β. ελέγχει εάν πληρείται <u>τουλάχιστον το 55%</u> των κριτηρίων των αναβαθμισμένων παροχών & υπηρεσιών. (Σημείωση: βλ. Παράρτημα, Πίνακες 3.1 και 4.1)

3. ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΣΤΕΡΙΩΝ ΓΙΑ ΚΥΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

Είδος Κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών & Υπηρεσιών	Πλήθος		
	5*	4*	3*
Σύνολο Κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών & Υπηρεσιών	51	58	68
Υποχρεωτικά Κριτήρια	10	14	19
Ελάχιστο Πλήθος Προαιρετικών Κριτηρίων	15	15	15
Τα ξενοδοχεία που πληρούν το 50% των κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών & Υπηρεσιών ¹ (συμπεριλαμβανομένου και των Υποχρεωτικών) = "BOULIQUE HOTEL".	25	29	34

3.1 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΣΤΕΡΙΩΝ ΓΙΑ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ ΚΥΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΕΝΤΟΣ ΚΤΗΡΙΩΝ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ

Είδος Κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών & Υπηρεσιών	Πλήθος	
	5*	4*
Σύνολο Κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών & Υπηρεσιών	51	58
Υποχρεωτικά Κριτήρια	10	14
Ελάχιστο Πλήθος Προαιρετικών Κριτηρίων	18	18
Τα ξενοδοχεία που πληρούν το 55% των κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών & Υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένου και των Υποχρεωτικών) = "BOULIQUE HOTEL".	28	32

¹ Ο φορέας διενέργειας ελέγχων και επιθεωρήσεων, κατά τον επιτόπιο έλεγχο για τη χορήγηση του σήματος "Boutique hotel" καλείται να ελέγξει μόνο τα κριτήρια εκείνα που δεν έχουν ελεγχθεί και επιβεβαιωθεί από τη διαδικασία πιστοποίησης του καταλύματος σε κατηγορίες αστεριών.

4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΣΤΕΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

- : Κριτήριο ήδη Υποχρεωτικό στο Σύστημα Κατάταξης σε Κατηγορίες Αστεριών.

Υ: Υποχρεωτικό Κριτήριο

ΠΡ: Προαιρετικό Κριτήριο

α/α	Κριτήρια	5*	4*	3*	Παρατηρήσεις	
1. ΚΤΗΡΙΟ						
1	1	Το ξ/χ βρίσκεται σε χαρακτηρισμένο παραδοσιακό οικισμό ή σε ζώνη ιδιαίτερου φυσικού κάλλους	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Με βάση το σχετικό ΦΕΚ ή βεβαίωση αρμόδιου φορέα
2. ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ - ΥΠΟΔΟΧΗ						
2	1	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών	-	-	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory
2	2	Δωρεάν Πρόσβαση στο διαδίκτυο στο σύνολο του ξ/χ (κοινόχρηστους χώρους, δωμάτια, χώρους εστίασης, διασκέδασης, κλπ.)	Υ	Υ	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory
2	3	Υπηρεσία φύλαξης αποσκευών σε διακριτό χώρο	-	-	Υ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
2	4	Κοινόχρηστος/ οι υπολογιστής/ές για τους πελάτες και δυνατότητα εκτύπωσης, φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης	-	-	Υ	Συνεχώς προσβάσιμη υπηρεσία σε διακριτό χώρο. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό). Εξαιρούνται από την Υποχρεωτικότητα τα ξενοδοχεία που πληρούν το κριτήριο 2.11 (Επιχειρηματικό κέντρο). Διευκρίνιση: Στην περίπτωση που πληρείται το κριτήριο 2.11, το 2.4 δεν θα λαμβάνεται καθόλου υπόψη.
2	5	Κοινόχρηστες τουαλέτες επισκεπτών (WC)	-	-	Υ	Τμήμα της Κάτοψης.

2	6	Υπηρεσία Θυρωρού (concierge)	-	Υ	ΠΡ	Δεν απαιτείται ειδική θέση εργασίας. Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory και σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της Υποδοχής.
2	7	Υποδοχή ανοικτή επί 24 ώρες	-	-	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου, στο hotel directory και σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της υποδοχής.
2	8	Υπηρεσία για γρήγορη αναχώρηση (Express check out service)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Πραγματοποίηση μέσω τηλεόρασης ή με mobile application κ.α.).
2	9	Βοηθός υποδοχής (Groom/pageboy/ bell boy	-	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται Ειδική Θέση Εργασίας. Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας και περιλαμβάνει τη συγκεκριμένη θέση εργασίας.
2	10	Εξωτερικός θυρωρός (Doorman)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται Ειδική Θέση Εργασίας. Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας και περιλαμβάνει τη συγκεκριμένη θέση εργασίας.
2	11	Επιχειρηματικό Κέντρο (Business Center) με υπολογιστές για δυνατότητα εκτύπωσης, φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης, σε διακριτό και όχι απαραίτητα σε ξεχωριστό χώρο με τη σχετική σήμανση.	-	-	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
2	12	Αίθουσα πολλαπλών χρήσεων	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Διακριτός χώρος με σχετική σήμανση, με σκοπό τη διοργάνωση συνεδρίων, workshops και γενικά διαφόρων εκδηλώσεων.
3. ΔΩΜΑΤΙΑ / ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ						

3	1	Πιστοποιημένο στρώμα από αναγνωρισμένα πρότυπα ή οργανισμούς.	Υ	Υ	Υ	Στρώμα με πιστοποίηση σχετικά με την ποιότητα παραγωγής του ή την ποιότητα ή την ασφάλεια των υλικών κατασκευής του, κλπ. Να υπάρχει Σχετικό Πιστοποιητικό (μέσω του Κατασκευαστή ή του Εμπόρου Στρωμάτων) ή Οπτικός έλεγχος (με σχετική τεκμηρίωση φωτογραφικού υλικού) του Πιστοποιημένου στρώματος όπου στην ετικέτα του να υπάρχει το όνομα ή/ και το σήμα του προτύπου ή του οργανισμού πιστοποίησης: α. The OEKO-TEX Standard 100 το οποίο δηλώνει ότι το προϊόν χρησιμοποιεί υφάσματα οικολογικά και φιλικά προς τον άνθρωπο και το περιβάλλον, ή β. CertiPUR (ή CertiPUR - US) το οποίο δηλώνει πως τα αφρώδη υλικά δεν περιέχουν επιβλαβείς ουσίες ή γ. ISO 9001 ή και ISO 14001, τα πλέον διαδεδομένα πρότυπα για τη διαχείριση της ποιότητας και τη περιβαλλοντική διαχείριση κατά τη παραγωγική διαδικασία, ή δ. Άλλες Πιστοποιήσεις για την ποιότητα των υλικών του Στρώματος από Διεθνώς Αναγνωρισμένα Πρότυπα ή Οργανισμούς.
3	2	Χρηματοκιβώτιο στα δωμάτια	Υ	Υ	Υ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	3	Έπιπλο τουαλέτας κρεβατοκάμαρας (ή γραφείο εργασίας) και ολόσωμο καθρέφτη στα δωμάτια	Υ	Υ	Υ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	4	Ψυγείο ή Mini bar στα δωμάτια, (εφοδιασμένο με προϊόντα).	Υ	Υ	Υ	Να είναι εφοδιασμένο με τουλάχιστον 3 είδη προϊόντων (όπως νερό, αναψυκτικό, σοκολάτα, κλπ.), με εξαίρεση τα ξενοδοχεία 3* που μπορεί να είναι εφοδιασμένο με 1 προϊόν (όπως νερό).

						Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	5	Ποτό ή Δώρο Καλωσορίσματος κατά την άφιξη στα δωμάτια	Υ	Υ	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
3	6	Οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε τουλάχιστον δύο γλώσσες (έντυπος ή ηλεκτρονικός) στα δωμάτια	-	-	Υ	Επισύναψη Hotel Directory
3	7	CD, DVD, MP3 PLAYER, USB, BLUETOOTH, DOCK STATION, κλπ. στα δωμάτια	Υ	Υ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό). Τα δωμάτια να διαθέτουν τουλάχιστον έναν τεχνολογικό εξοπλισμό από τους αναφερόμενους ή μια άλλη αντίστοιχη συσκευή ακόμα και εάν αυτή είναι ενσωματωμένη στην τηλεόραση.
3	8	Αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας στα δωμάτια	Υ	Υ	Υ	Στην περίπτωση ύπαρξης κεντρικής θέρμανσης. Εξετάζεται η Υποχρεωτικότητα στην περίπτωση διατηρητέων ή παραδοσιακών κτιρίων. Για τα εποχιακής θερινής λειτουργίας καταλύματα η ύπαρξη αυτόνομου κλιματισμού στο δωμάτιο κρίνεται αρκετή για την πληρότητα του κριτηρίου.
3	9	Προσαύξηση του υποχρεωτικού εμβαδού των δωματίων ή /και των διαμερισμάτων (τ.μ): τουλάχιστον κατά 10%	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Για το 70% του συνόλου των δωματίων/ διαμερισμάτων. Τμήμα της κάτοψης.
3	10	Διαστάσεις κρεβατιών μεγαλύτερες από τις ελάχιστες σύμφωνα με το κριτήριο της κατάταξης 4.2	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Ελάχιστες διαστάσεις μονών κρεβατιών 0,90μx 1,90μ και διπλών κρεβατιών 1,60μ x2,00μ. Το κριτήριο αυτό αφορά το σύνολο των κρεβατιών του καταλύματος.
3	11	Συνδρομητική / Δορυφορική τηλεόραση στα δωμάτια	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου ή στο hotel directory. Οπτικός Έλεγχος του Ειδικού Εξοπλισμού (όπως αποκωδικοποιητής, δορυφορικός δίσκος, κλπ.).

3	12	Δυνατότητα παροχής laptop ή tablet (διαθεσιμότητα τουλάχιστον για το 15% των δωματίων του ξε/χ).	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Διαθεσιμότητα τουλάχιστον για το 15% των δωματίων του ξε/χ. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	13	PAY TV - Movie channels στα δωμάτια	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	14	Πρόσθετες τηλεοράσεις νέας τεχνολογίας στα υπνοδωμάτια των σουιτών	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	15	Βραστήρας νερού και υλικά για καφέ/ τσάι στα δωμάτια	-	-	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	16	Μηχανή καφέ εσπρέσο στα δωμάτια	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	17	Επιλογή μαξιλαριών στα δωμάτια	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Διαφόρων τύπων, υποαλλεργικά. Διαθεσιμότητα και αναφορά στο hotel directory και στο site.

4. ΛΟΥΤΡΟ

4	1	Μπουρνούζι και παντόφλες μπάνιου (ανά κλίνη)	-	Υ	Υ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	2	Πρόσθετα είδη κοσμητικής (καλύμματα κεφαλής, βαμβάκι, ξυραφάκια μιας χρήσεως, μπατονέτες αυτιών, λοσιόν ή γαλάκτωμα σώματος - χεριών, κρέμα μαλλιών, λίμα νυχιών, σακούλες υγιεινής, οδοντόβουρτσα / οδοντόπαστα μιας χρήσεως, χαρτομάντιλα)	-	-	Υ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	3	Οικολογικά είδη κοσμητικής.	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό) στα Πιστοποιημένα προϊόντα κοσμητικής όπου στην ετικέτα

						τους να υπάρχει το όνομα ή και το σήμα του προτύπου ή του οργανισμού πιστοποίησης (όπως E.U. Ecolabel) ή επισημαίνεται ότι είναι χωρίς Parabens.
4	4	Μπανιέρα και ντουζιέρα: τουλάχιστον στο 30% των δωματίων	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Με βάση τις κατόψεις για το σύνολο των δωματίων.
4	5	Μπανιέρα ή ντουζιέρα με υδρομασάζ τουλάχιστον στο 30% των δωματίων	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	6	Διπλός νιπτήρας	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	7	Διαχωρισμός του κυρίως WC από το χώρο όπου βρίσκονται η μπανιέρα, η ντουζιέρα και ο νιπτήρας	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	8	Μεγεθυντικός καθρέπτης	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).

5. ΕΣΤΙΑΣΗ

5	1	Δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια.	-	Υ	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
5	2	Κατάστημα αναψυχής (Κυλικείο /μπαρ)		-	Υ	Άδεια (ή Γνωστοποίηση) Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος.
5	3	Υπηρεσία δωματίου (Room service) τουλάχιστον για 12 ώρες	-	Υ	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
5	4	Υπηρεσία παροχής πρωινού νωρίς ή αργά το πρωί (early or late breakfast service).	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Late breakfast service: έως τις 12:00 μ.μ.
5	5	Πρόβλεψη για ειδικές διατροφικές ανάγκες & επιθυμίες (όπως προϊόντα χωρίς γλουτένη, παιδικά menu, υγιεινή διατροφή, εξατομικευμένο menu κατόπιν αιτήματος, κλπ.)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.

6. ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ - ΑΘΛΗΣΗ - ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ						
6	1	Οργανωμένος παιδότοπος κλειστός τουλάχιστον 20 τ.μ ή υπαίθριος (περιφραγμένος, εκτός κτηρίου)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται σχετική πιστοποίηση.
6	2	Χώρος άθλησης πελατών εμβαδού τουλάχιστον 20 τ.μ που περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον 4 όργανα νέας τεχνολογίας (π.χ. Step Machine, Διάδρομος, Ποδήλατο, κωπηλατο-εργόμετρο, πάγκοι, αλτήρες)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό). Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
6	3	Δυνατότητα Παροχής Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων (βάση τακτικού προγράμματος ή κατόπιν αιτήματος, όπως Μαθήματα Εκγύμνασης, Εκμάθησης Αθλημάτων, Μαγειρικής, κλπ.)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Από ειδικευμένο προσωπικό ή ειδικευμένο εξωτερικό συνεργάτη. Σχετικό πτυχίο ή βεβαίωση σχετικής προϋπηρεσίας ή σχετική άδεια ασκήσεως επαγγέλματος.
6	4	Βιβλιοθήκη	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Διακριτός χώρος για ανάγνωση. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
6	5	Χώρος στον οποίο προσφέρονται υπηρεσίες αναζωογόνησης που περιλαμβάνουν τουλάχιστον δύο από τα Sauna, Steam Bath, Jacuzzi και δύο είδη θεραπειών ή μασάζ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να αναφέρεται ο χώρος στα εγκεκριμένα σχέδια. Για την παροχή θεραπειών ή μασάζ πρέπει να αποδεικνύεται ότι πραγματοποιείται από εξειδικευμένο προσωπικό (πτυχιούχοι αισθητικοί, πτυχιούχοι φυσικοθεραπευτές κ.ο.κ.).
6	6	Κέντρο ομορφιάς (salon de beaute)/εργαστήριο αισθητικής ή Υπηρεσίες ομορφιάς - αισθητικής – αναζωογόνησης από Ειδικευμένο προσωπικό στο δωμάτιο (να προσφέρονται τουλάχιστον θεραπείες προσώπου, θεραπείες άκρων, μακιγιάζ, αποτρίχωση ή μασάζ).	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σε περίπτωση ύπαρξης κέντρου ομορφιάς /εργαστήριου αισθητικής, απαιτείται πιστοποίηση σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις. Σε περίπτωση παροχής Υπηρεσιών ομορφιάς – αισθητικής - αναζωογόνησης στο δωμάτιο, απαιτείται να πραγματοποιούνται από ειδικευμένο προσωπικό ή ειδικευμένο εξωτερικό συνεργάτη. Σχετικό πτυχίο ή βεβαίωση

						σχετικής προϋπηρεσίας ή σχετική άδεια ασκήσεως επαγγέλματος.
6	7	Δραστηριότητες Τουρισμού Υπαίθρου.	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Στις δραστηριότητες Τουρισμού Υπαίθρου (αρθ. 27, Ν. 4276/2014, ΦΕΚ 155/ Α΄) περιλαμβάνονται: Αγροτική γη και αγροτική παραγωγή, Οινοτουρισμός, Παρακολούθηση της άγριας πανίδας και χλωρίδας & της Βιοπικολότητας χερσαίων και υδάτινων οικοσυστημάτων, Έφιππη περιήγηση, Πεζοπορία, Αναρρίχηση, Ορειβασία, Ποδηλασία βουνού, Διάσχιση φαραγγιών, Επίσκεψη ή και εξερεύνηση σπηλαίων, Διάπλους ποταμών με σχεδία (rafting) ή με κανό-καγιάκ, Διάπλους θαλάσσιων αποστάσεων με κολύμβηση ή κανό, Πτήση με αλεξίπτωτο πλαγιάς. Οι Δραστηριότητες αγροτικής παραγωγής και Οινοτουρισμού μπορεί να προσφέρονται σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους του ξ/χ (όπως σε χώρους εστίασης ενοποιημένους ή μη με εγκαταστάσεις οινοποιείου) ή/ και σε συνεργασία με επισκέψιμες τοπικές παραγωγικές μονάδες, όπως οινοποιεία, ελαιολαδοποιεία, τυροκομεία, χώροι / εργαστήρια παραγωγής, έκθεσης και πώλησης τοπικών αγροτικών προϊόντων, τοπικών εδεσμάτων και προϊόντων λαϊκής τέχνης, κλπ.

						Οι υπόλοιπες δραστηριότητες του Τουρισμού Υπαίθρου πρέπει να παρέχονται από ειδικευμένο προσωπικό ή εξωτερικό συνεργάτη ή σε συνεργασία με εξειδικευμένους τοπικούς οργανισμούς και τουριστικά γραφεία. Στην περίπτωση του ειδικευμένου προσωπικού ή εξωτερικού συνεργάτη απαιτείται σχετικό πτυχίο - ειδικότητα ή βεβαίωση σχετικής προϋπηρεσίας ή σχετική άδεια ασκήσεως επαγγέλματος. Ο ειδικός εξοπλισμός πρέπει να διαθέτει τις αντίστοιχες απαραίτητες ειδικές πιστοποιήσεις ανά δραστηριότητα. Στην περίπτωση συνεργασίας με παραγωγικές μονάδες, εξειδικευμένους τοπικούς οργανισμούς και τουριστικά γραφεία πρέπει αυτά που διαθέτουν τις απαραίτητες ειδικές άδειες / πιστοποιήσεις που αντιστοιχούν σε κάθε μια από τις δραστηριότητές . Απαιτείται σχετικό συμφωνητικό.
7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ						
7	1	Υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος – πλυσίματος – σιδερώματος	Υ	Υ	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Το κριτήριο πληρείται επίσης όταν υπάρχει μόνιμα Σίδερο και σανίδα σιδερώματος στα δωμάτια του ξενοδοχείου. Η Υπηρεσία δύναται να προσφέρεται και μέσω συνεργασίας με εξωτερικό συνεργάτη (απαιτείται η ύπαρξη σχετικού συμφωνητικού). Σε περιπτώσεις σημαντικής απόστασης του ξενοδοχείου από αστική περιοχή, εξετάζεται η υποχρεωτικότητα του εν λόγω κριτηρίου.

7	2	Δωρεάν Υπηρεσία μεταφοράς (transfer) από και προς το αεροδρόμιο, λιμάνι, σταθμό	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Υπηρεσία χωρίς χρέωση – Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υποπαράγραφο Η2 περ. 5 του άρθρου πρώτου του Ν. 4093/12, όπως ισχύει. Σχετική τεκμηρίωση. Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
7	3	Υπηρεσία οδηγού από και προς το χώρο στάθμευσης (valet parking)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
7	4	Υπηρεσία φύλαξης παιδιών	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Από ειδικευμένο προσωπικό. Σχετικό πτυχίο ή βεβαίωση σχετικής προϋπηρεσίας. Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
7	5	Παροχή ημερήσιων εφημερίδων και περιοδικών	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
7	6	Υπηρεσία Butler	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
8. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ						
8	1	Ανάπτυξη περιβαλλοντικών υπηρεσιών – προτύπων	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σχετικό πιστοποιητικό α. ECOLABEL, EMAS, ISO 14001, GREEN GLOBE ή β. GREEN KEY, TRAVELIFE, άλλα εξειδικευμένα δημόσια ή ιδιωτικά πρότυπα ή γ. βιολογική γεωργία ή και χρήση βιολογικών προϊόντων.
8	2	Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας (π.χ. ISO 9001:2008, European Hospitality Quality της HOTREC ή άλλα αντίστοιχα πρότυπα)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σχετικό πιστοποιητικό
8	3	Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων.	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σχετικό πιστοποιητικό α. ISO 22000:2005 ή β. HACCP, CODEX ALIMENTARIUS

8	4	Αναφορά εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ISO 26000-Social Responsibility Standard ή άλλα αντίστοιχα πρότυπα	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σχετικό πιστοποιητικό.
8	5	Ένταξη στο πρόγραμμα "Ελληνικό Πρωινό" ή Ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας ή πιστοποίηση τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων.	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σήμα Ελληνικού Πρωινού του ΞΕΕ ή Σχετικό Πιστοποιητικό για το Ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας ή άλλης Πιστοποίησης τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων.
8	6	Οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών (αν δεν διαθέτει πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται σαφώς προσδιορισμένο work flow για την καταγραφή, επίλυση, επανέλεγχο και ενημέρωση του πελάτη, το οποίο εξυπηρετείται ηλεκτρονικά.
9. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ						
9	1	Αναλογία απασχολουμένων ως προς τον αριθμό των κλινών [τουλάχιστον ένας (μια)/ 6 κλίνες, για ξενοδοχείο σε πλήρη λειτουργία]	Υ	ΠΡ	ΠΡ	Ε.Σ.Λ. (ή Γνωστοποίηση) και κατάσταση προσωπικού, καθώς και ο αριθμός των δηλωμένων ωρών εργασίας στο ΙΚΑ
9	2	Αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας: τουλάχιστον στο 50% του προσωπικού.	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τα πιστοποιητικά ξένων γλωσσών που αναγνωρίζει το Ελληνικό Δημόσιο (2η γλώσσα πλέον της μητρικής).
9	3	Συμμετοχή τουλάχιστον του 30% του προσωπικού σε επιμορφωτικά προγράμματα σχετικά με τον τουρισμό και την ασφάλεια, διάρκειας μεγαλύτερης των 20 ωρών σε ετήσια βάση.	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Βεβαίωση συμμετοχής του προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.
9	4	Χορήγηση εγχειριδίου στο προσωπικό σχετικά με το concept σχεδιασμού ή και λειτουργίας του ξ/χ.	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Εγχειρίδιο του concept σχεδιασμού ή / και λειτουργίας του ξενοδοχείου.
10. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ - ΥΓΙΕΙΝΗ						
10	1	Αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	-	Υ	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.

10	2	Δεύτερη υπηρεσία καθαριότητας (turndown) το βράδυ ως πρόσθετος έλεγχος δωματίου (αλλαγή πετσετών, απομάκρυνση καλύμματος κρεβατιού, άδειασμα καλαθιού απορριμμάτων)	-	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
----	---	---	---	----	----	---

4.1 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΜΕΝΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΣΤΕΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ ΚΥΡΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΕΝΤΟΣ ΚΤΗΡΙΩΝ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ

- : Κριτήριο ήδη Υποχρεωτικό στο Σύστημα Κατάταξης σε Κατηγορίες Αστεριών.

Υ : Υποχρεωτικό Κριτήριο

ΠΡ : Προαιρετικό Κριτήριο

α/α	Κριτήρια	5*	4*	Παρατηρήσεις
2. ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ - ΥΠΟΔΟΧΗ				
2	1	Υ	Υ	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών
2	2	-	-	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory
2	2	Υ	Υ	Δωρεάν Πρόσβαση στο διαδίκτυο στο σύνολο του ξ/χ (κοινόχρηστους χώρους, δωμάτια, χώρους εστίασης, διασκέδασης, κλπ.)
2	3	-	-	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory
2	3	-	-	Υπηρεσία φύλαξης αποσκευών σε διακριτό χώρο
2	4	-	-	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
2	4	-	ΠΡ	Κοινόχρηστος/ οι υπολογιστής/ές για τους πελάτες και δυνατότητα εκτύπωσης, φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης
2	5	-	-	Συνεχώς προσβάσιμη υπηρεσία σε διακριτό χώρο. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό). Στην περίπτωση που πληρείται το κριτήριο 2.11, το κριτήριο 2.4 δεν θα λαμβάνεται καθόλου υπόψη.
2	5	-	-	Το εμβαδό (τ.μ.) των κοινόχρηστων τουαλετών επισκεπτών (WC) δεν περιλαμβάνεται στο ελάχιστο απαιτούμενο εμβαδό κοινόχρηστων χώρων.
2	6	-	Υ	Δεν απαιτείται ειδική θέση εργασίας. Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory και σχετική πινακίδα σε εμφανές σημείο της Υποδοχής.
2	7	-	-	Υπηρεσία Θυρωρού (concierge)
2	7	-	-	Υποδοχή ανοικτή επί 24 ώρες
2	8	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Πραγματοποίηση μέσω τηλεόρασης ή με mobile application κ.α.).
2	8	ΠΡ	ΠΡ	Υπηρεσία για γρήγορη αναχώρηση (Express check out service)

2	9	Βοηθός υποδοχής (Groom/pageboy/bell boy)	-	ΠΡ	Απαιτείται Ειδική Θέση Εργασίας. Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας και περιλαμβάνει τη συγκεκριμένη θέση εργασίας.
2	10	Εξωτερικός θυρωρός (Doorman)	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται Ειδική Θέση Εργασίας. Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας και περιλαμβάνει τη συγκεκριμένη θέση εργασίας.
2	11	Επιχειρηματικό Κέντρο (Business Center) με υπολογιστές για δυνατότητα εκτύπωσης, φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης, σε διακριτό και όχι απαραίτητα σε ξεχωριστό χώρο με τη σχετική σήμανση.	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό). Στην περίπτωση που πληρείται το κριτήριο 2.11, το κριτήριο 2.4 δεν θα λαμβάνεται καθόλου υπόψη.
2	12	Αίθουσα πολλαπλών χρήσεων	ΠΡ	ΠΡ	Διακριτός χώρος με σχετική σήμανση, με σκοπό τη διοργάνωση συνεδρίων, workshops και γενικά διαφόρων εκδηλώσεων.
3. ΔΩΜΑΤΙΑ / ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ					
3	1	Πιστοποιημένο στρώμα από αναγνωρισμένα πρότυπα ή οργανισμούς.	Υ	Υ	Στρώμα με πιστοποίηση σχετικά με την ποιότητα παραγωγής του ή την ποιότητα ή την ασφάλεια των υλικών κατασκευής του, κλπ. Να υπάρχει Σχετικό Πιστοποιητικό (μέσω του Κατασκευαστή ή του Εμπόρου Στρωμάτων) ή Οπτικός έλεγχος (με σχετική τεκμηρίωση φωτογραφικού υλικού) του Πιστοποιημένου στρώματος όπου στην ετικέτα του να υπάρχει το όνομα ή/ και το σήμα του προτύπου ή του οργανισμού πιστοποίησης: α. The OEKO-TEX Standard 100 το οποίο δηλώνει ότι το προϊόν χρησιμοποιεί υφάσματα οικολογικά και φιλικά προς τον άνθρωπο και το περιβάλλον, ή β. CertiPUR (ή CertiPUR - US) το οποίο δηλώνει πως τα αφρώδη υλικά δεν περιέχουν επιβλαβείς ουσίες ή γ. ISO 9001 ή και ISO 14001, τα πλέον διαδεδομένα πρότυπα για τη διαχείριση της ποιότητας και τη περιβαλλοντική διαχείριση κατά τη παραγωγική διαδικασία, ή δ. Άλλες Πιστοποιήσεις για την ποιότητα των υλικών του Στρώματος από Διεθνώς Αναγνωρισμένα Πρότυπα ή Οργανισμούς.

3	2	Χρηματοκιβώτιο στα δωμάτια	Υ	Υ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	3	Έπιπλο τουαλέτας κρεβατοκάμαρας (ή γραφείο εργασίας) και ολόσωμο καθρέφτη στα δωμάτια	Υ	Υ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	4	Ψυγείο ή Mini bar στα δωμάτια, (εφοδιασμένο με προϊόντα).	Υ	Υ	Να είναι εφοδιασμένο με τουλάχιστον 3 είδη προϊόντων (όπως νερό, αναψυκτικό, σοκολάτα, κλπ.), με εξαίρεση τα ξενοδοχεία 3* που μπορεί να είναι εφοδιασμένα με 1 προϊόν (όπως νερό). Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	5	Ποτό ή Δώρο Καλωσορίσματος κατά την άφιξη στα δωμάτια	Υ	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
3	6	Οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε τουλάχιστον δύο γλώσσες (έντυπος ή ηλεκτρονικός) στα δωμάτια	-	-	Επισύναψη Hotel Directory
3	7	CD, DVD, MP3 PLAYER, USB, BLUETOOTH, DOCK STATION, κλπ. στα δωμάτια	Υ	Υ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό). Τα δωμάτια να διαθέτουν τουλάχιστον έναν τεχνολογικό εξοπλισμό από τους αναφερομένους ή μια άλλη αντίστοιχη συσκευή ακόμα και εάν αυτή είναι ενσωματωμένη στην τηλεόραση.
3	8	Αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας στα δωμάτια	Υ	Υ	Στην περίπτωση ύπαρξης κεντρικής θέρμανσης. Για τα εποχιακής θερινής λειτουργίας καταλύματα η ύπαρξη αυτόνομου κλιματισμού στο δωμάτιο κρίνεται αρκετή για την πληρότητα του κριτηρίου.
3	9	Προσαύξηση του υποχρεωτικού εμβαδού των δωματίων ή /και των διαμερισμάτων (τ.μ): τουλάχιστον κατά 10%	ΠΡ	ΠΡ	Για το 70% του συνόλου των δωματίων/ διαμερισμάτων.
3	10	Διαστάσεις κρεβατιών μεγαλύτερες από τις ελάχιστες σύμφωνα με το κριτήριο της κατάταξης 4.2	ΠΡ	ΠΡ	Ελάχιστες διαστάσεις μονών κρεβατιών 0,90μx 1,90μ και διπλών κρεβατιών 1,60μ x2,00μ. Το κριτήριο αυτό αφορά το σύνολο των κρεβατιών του καταλύματος.
3	11	Συνδρομητική / Δορυφορική τηλεόραση στα δωμάτια	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου ή στο hotel directory. Οπτικός Έλεγχος του Ειδικού Εξοπλισμού (όπως αποκωδικοποιητής, δορυφορικός δίσκος, κλπ.).

3	12	Δυνατότητα παροχής laptop ή tablet (διαθεσιμότητα τουλάχιστον για το 15% των δωματίων του ξε/χ).	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Διαθεσιμότητα τουλάχιστον για το 15% των δωματίων του ξε/χ. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	13	PAY TV - Movie channels στα δωμάτια	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	14	Πρόσθετες τηλεοράσεις νέας τεχνολογίας στα υπνοδωμάτια των σουιτών	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	15	Βραστήρας νερού και υλικά για καφέ/τσάι στα δωμάτια	-	-	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	16	Μηχανή καφέ εσπρέσο στα δωμάτια	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
3	17	Επιλογή μαξιλαριών στα δωμάτια	ΠΡ	ΠΡ	Διαφόρων τύπων, υποαλλεργικά.

4. ΛΟΥΤΡΟ

4	1	Μπουρνούζι και παντόφλες μπάνιου (ανά κλίνη)	-	Υ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	2	Πρόσθετα είδη κοσμητικής (καλύμματα κεφαλής, βαμβάκι, ξυραφάκια μιας χρήσεως, μπατονέτες αυτιών, λουσινόν ή γαλάκτωμα σώματος - χεριών, κρέμα μαλλιών, λίμα νυχιών, σακούλες υγιεινής, οδοντόβουρτσα / οδοντόπαστα μιας χρήσεως, χαρτομάντιλα)	-	-	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	3	Οικολογικά είδη κοσμητικής.	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό) στα Πιστοποιημένα προϊόντα κοσμητικής όπου στην ετικέτα τους να υπάρχει το όνομα ή και το σήμα του προτύπου ή του οργανισμού πιστοποίησης (όπως E.U. Ecolabel) ή επισημαίνεται ότι είναι χωρίς Parabens.
4	4	Μπανιέρα και ντουζιέρα: τουλάχιστον στο 30% των δωματίων	ΠΡ	ΠΡ	Με βάση τις κατόψεις για το σύνολο των δωματίων.

4	5	Μπανιέρα ή ντουζιέρα με υδρομασάζ τουλάχιστον στο 30% των δωματίων	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	6	Διπλός νιπτήρας	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	7	Διαχωρισμός του κυρίως WC από το χώρο όπου βρίσκονται η μπανιέρα, η ντουζιέρα και ο νιπτήρας	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
4	8	Μεγεθυντικός καθρέπτης	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
5. ΕΣΤΙΑΣΗ					
5	1	Δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια.	-	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
5	2	Κατάστημα αναψυχής (Κυλικείο /μπαρ)	ΠΡ	ΠΡ	Άδεια (ή Γνωστοποίηση) Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος.
5	3	Υπηρεσία δωματίου (Room service) τουλάχιστον: Α) για 24 ώρες, Β) για 12 ώρες	Υ Α)	Υ Β)	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
5	4	Υπηρεσία παροχής πρωινού νωρίς ή αργά το πρωί (early or late breakfast service).	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Late breakfast service: έως τις 12:00 μ.μ.
5	5	Πρόβλεψη για ειδικές διατροφικές ανάγκες & επιθυμίες (όπως προϊόντα χωρίς γλουτένη, παιδικά menu, υγιεινή διατροφή, εξατομικευμένο menu κατόπιν αιτήματος, κλπ.)	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
5	6	Ύπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, σε ξ/χ: α. Εποχικής λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 60% των κλινών. β. Συνεχούς (όλο το χρόνο) λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 30% των κλινών (Βαθμολογούνται έως 2 εστιατόρια ανά ξ/χ)
6. ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ - ΑΘΛΗΣΗ - ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ					

6	1	Οργανωμένος παιδότοπος κλειστός τουλάχιστον 20 τ.μ ή υπαίθριος (περιφραγμένος, εκτός κτηρίου)	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται σχετική πιστοποίηση.
6	2	Χώρος άθλησης πελατών εμβαδού τουλάχιστον 20 τ.μ που περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον 4 όργανα νέας τεχνολογίας (π.χ. Step Machine, Διάδρομος, Ποδήλατο, κωπηλατο-εργόμετρο, πάγκοι, αλτήρες)	ΠΡ	ΠΡ	Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό). Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
6	3	Δυνατότητα Παροχής Εκπαιδευτικών Δραστηριοτήτων (βάση τακτικού προγράμματος ή κατόπιν αιτήματος, όπως Μαθήματα Εκγύμνασης, Εκμάθησης Αθλημάτων, Μαγειρικής, κλπ.)	ΠΡ	ΠΡ	Από ειδικευμένο προσωπικό ή ειδικευμένο εξωτερικό συνεργάτη. Σχετικό πτυχίο ή βεβαίωση σχετικής προϋπηρεσίας ή σχετική άδεια ασκήσεως επαγγέλματος.
6	4	Βιβλιοθήκη	ΠΡ	ΠΡ	Διακριτός χώρος για ανάγνωση. Οπτικός έλεγχος (τεκμηρίωση με σχετικό Φωτογραφικό Υλικό).
6	5	Χώρος στον οποίο προσφέρονται υπηρεσίες αναζωογόνησης που περιλαμβάνουν τουλάχιστον δύο από τα Sauna, Steam Bath, Jacuzzi και δύο είδη θεραπειών ή μασάζ	ΠΡ	ΠΡ	Να αναφέρεται ο χώρος στα εγκεκριμένα σχέδια. Για την παροχή θεραπειών ή μασάζ πρέπει να αποδεικνύεται ότι πραγματοποιείται από εξειδικευμένο προσωπικό (πτυχιούχοι αισθητικοί, πτυχιούχοι φυσικοθεραπευτές κ.ο.κ.).
6	6	Κέντρο ομορφιάς (salon de beaute)/εργαστήριο αισθητικής ή Υπηρεσίες ομορφιάς - αισθητικής – αναζωογόνησης από Ειδικευμένο προσωπικό στο δωμάτιο (να προσφέρονται τουλάχιστον θεραπείες προσώπου, θεραπείες άκρων, μακιγιάζ, αποτρίχωση ή μασάζ)	ΠΡ	ΠΡ	Σε περίπτωση ύπαρξης κέντρου ομορφιάς /εργαστήριου αισθητικής, απαιτείται πιστοποίηση σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις. Σε περίπτωση παροχής Υπηρεσιών ομορφιάς – αισθητικής - αναζωογόνησης στο δωμάτιο, απαιτείται να πραγματοποιούνται από ειδικευμένο προσωπικό ή ειδικευμένο εξωτερικό συνεργάτη. Σχετικό πτυχίο ή βεβαίωση σχετικής προϋπηρεσίας ή σχετική άδεια ασκήσεως επαγγέλματος.
6	7	Δραστηριότητες Τουρισμού Υπαίθρου	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Στις δραστηριότητες Τουρισμού Υπαίθρου (αρθ. 27, Ν. 4276/2014, ΦΕΚ 155/ Α') περιλαμβάνονται: Αγροτική γη και αγροτική παραγωγή, Οινoturισμός, Παρακολούθηση της άγριας πανίδας και χλωρίδας & της Βιοποικιλότητας χερσαίων και υδάτινων οικοσυστημάτων, Έφιππη περιήγηση, Πεζοπορία, Αναρρίχηση, Ορειβασία, Ποδηλασία βουνού, Διάσχιση φαραγγιών, Επίσκεψη ή και εξερεύνηση σπηλαίων, Διάπλους ποταμών με σχεδία (rafting) ή με κανό-καγιάκ, Διάπλους

					θαλάσσιων αποστάσεων με κολύμβηση ή κανό, Πτήση με αλεξιπτωτο πλαγιάς. Οι Δραστηριότητες αγροτικής παραγωγής και Οινοτουρισμού μπορεί να προσφέρονται σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους του ξ/χ (όπως σε χώρους εστίασης ενοποιημένους ή μη με εγκαταστάσεις οινοποιείου) ή/ και σε συνεργασία με επισκέψιμες τοπικές παραγωγικές μονάδες, όπως οινοποιεία, ελαιοτριβεία, τυροκομεία, χώροι / εργαστήρια παραγωγής, έκθεσης και πώλησης τοπικών αγροτικών προϊόντων, τοπικών εδεσμάτων και προϊόντων λαϊκής τέχνης, κλπ.. Οι υπόλοιπες δραστηριότητες του Τουρισμού Υπαίθρου πρέπει να παρέχονται από ειδικευμένο προσωπικό ή εξωτερικό συνεργάτη ή σε συνεργασία με εξειδικευμένους τοπικούς οργανισμούς και τουριστικά γραφεία. Στην περίπτωση ειδικευμένου προσωπικού ή εξωτερικού συνεργάτη απαιτείται σχετικό πτυχίο - ειδικότητα ή βεβαίωση σχετικής προϋπηρεσίας ή σχετική άδεια ασκήσεως επαγγέλματος. Ο ειδικός εξοπλισμός πρέπει να διαθέτει τις αντίστοιχες απαραίτητες ειδικές πιστοποιήσεις ανά δραστηριότητα. Στην περίπτωση συνεργασίας με παραγωγικές μονάδες, εξειδικευμένους τοπικούς οργανισμούς και τουριστικά γραφεία πρέπει αυτά που διαθέτουν τις απαραίτητες ειδικές άδειες / πιστοποιήσεις που αντιστοιχούν σε κάθε μια από τις δραστηριότητές . Απαιτείται σχετικό συμφωνητικό.
7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ					
7	1	Υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος – πλυσίματος – σιδερώματος	Υ	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory. Το κριτήριο πληρείται επίσης όταν υπάρχει μόνιμα Σίδερο και σανίδα σιδερώματος στα δωμάτια του ξενοδοχείου. Η Υπηρεσία δύναται να προσφέρεται και μέσω συνεργασίας με εξωτερικό συνεργάτη (απαιτείται η ύπαρξη σχετικού συμφωνητικού). Σε περιπτώσεις σημαντικής απόστασης του ξενοδοχείου από αστική περιοχή, εξετάζεται η υποχρεωτικότητα του εν λόγω κριτηρίου.
7	2	Δωρεάν Υπηρεσία μεταφοράς (transfer) από και προς το αεροδρόμιο, λιμάνι, σταθμό	ΠΡ	ΠΡ	Υπηρεσία χωρίς χρέωση – Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υποπαράγραφο Η2 περ. 5 του άρθρου πρώτου του Ν. 4093/12, όπως ισχύει. Σχετική τεκμηρίωση.

					Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
7	3	Υπηρεσία οδηγού από και προς το χώρο στάθμευσης (valet parking)	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
7	4	Υπηρεσία φύλαξης παιδιών	ΠΡ	ΠΡ	Από ειδικευμένο προσωπικό. Σχετικό πτυχίο ή βεβαίωση σχετικής προϋπηρεσίας. Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
7	5	Παροχή ημερήσιων εφημερίδων και περιοδικών	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
7	6	Υπηρεσία Butler	ΠΡ	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
8. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ					
8	1	Ανάπτυξη περιβαλλοντικών υπηρεσιών – προτύπων	ΠΡ	ΠΡ	Σχετικό πιστοποιητικό: α. ECOLABEL, EMAS, ISO 14001, GREEN GLOBE ή β. GREEN KEY, TRAVELIFE, άλλα εξειδικευμένα δημόσια ή ιδιωτικά πρότυπα ή γ. βιολογική γεωργία ή και χρήση βιολογικών προϊόντων.
8	2	Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας (π.χ. ISO 9001:2008, European Hospitality Quality της HOTREC ή άλλα αντίστοιχα πρότυπα)	ΠΡ	ΠΡ	Σχετικό πιστοποιητικό
8	3	Πιστοποίηση συστημάτων ασφάλειας τροφίμων (α. ISO 22000:2005, HACCP, CODEX ALIMENTARIUS) ή Εγκαταστάσεων και εξοπλισμού για την εκμίσθωση μέσων αναψυχής.	ΠΡ	ΠΡ	Σχετικό πιστοποιητικό
8	4	Αναφορά εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ISO 26000-Social Responsibility Standard ή άλλα αντίστοιχα πρότυπα	ΠΡ	ΠΡ	Σχετικό πιστοποιητικό.
8	5	Ένταξη στο πρόγραμμα "Ελληνικό Πρωινό" ή Ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας ή πιστοποίηση τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων.	ΠΡ	ΠΡ	Σήμα Ελληνικού Πρωινού του ΞΕΕ ή Σχετικό Πιστοποιητικό για το Ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας ή άλλης Πιστοποίησης τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων.
8	6	Οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών (αν δεν διαθέτει	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται σαφώς προσδιορισμένο work flow για την καταγραφή, επίλυση, επανέλεγχο και

		πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας)			ενημέρωση του πελάτη, το οποίο εξυπηρετείται ηλεκτρονικά.
9. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ					
9	2	Αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας: τουλάχιστον στο 60% του προσωπικού.	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τα πιστοποιητικά ξένων γλωσσών που αναγνωρίζει το Ελληνικό Δημόσιο (2η γλώσσα πλέον της μητρικής).
9	3	Συμμετοχή τουλάχιστον του 30% του προσωπικού σε επιμορφωτικά προγράμματα σχετικά με τον τουρισμό και την ασφάλεια, διάρκειας μεγαλύτερης των 20 ωρών σε ετήσια βάση.	ΠΡ	ΠΡ	Βεβαίωση συμμετοχής του προσωπικού σε εκπαιδευτικά προγράμματα.
9	4	Χορήγηση εγχειριδίου στο προσωπικό σχετικά με το concept σχεδιασμού ή και λειτουργίας του ξ/χ.	ΠΡ	ΠΡ	Εγχειρίδιο του concept σχεδιασμού ή / και λειτουργίας του ξενοδοχείου.
10. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ - ΥΓΙΕΙΝΗ					
10	1	Αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	-	Υ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.
10	2	Δεύτερη υπηρεσία καθαριότητας (turndown) το βράδυ ως πρόσθετος έλεγχος δωματίου (αλλαγή πετσετών, απομάκρυνση καλύμματος κρεβατιού, άδειασμα καλαθιού απορριμμάτων)	-	ΠΡ	Να υπάρχει σχετική ανακοίνωση στο site του ξενοδοχείου και στο hotel directory.

