

Fachverband Hotellerie

Inhaltsempfehlung Hotelinformation/ Serviceleitfaden A-Z



Information, Stand 1. Jänner 2025

Inhaltsempfehlung für die Kriterien 131 und 132¹:

„Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)“

„Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)“

Zeiten/Öffnungszeiten	
	Frühstück, Mittagessen, Abendessen
	Restaurant, Hotelbar, Cafè, Casino
	Roomservice (Speisen/Getränke)
	Wellness-, Beauty-, Freizeit-, Seminareinrichtungen
	Rezeptionszeiten
	Check-In/Check-Out
	Bank/Bankomat
	Arzt, Apotheke

Telefonnummern	
	Notrufnummern: Feuerwehr, Polizei, Rettung
	Arzt, Apotheke
	Rezeption, Erreichbarkeit des Betriebsinhabers
	Ländervorwahlen

Kriterien	
8-10	Parkmöglichkeit am Hotel
11,12	Ladestation für Elektroautos, elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport
38	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste
39	Sekretariatservice
44	Bügelservice (innerhalb einer Stunde)
45	Waschen und Bügeln der Gästewäsche
48	Bargeldlose Zahlung

¹ nach dem Kriterienkatalog zur Österreichischen Hotelklassifizierung 2025-2030

49	Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer
50	Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital)
52	Nähservice
54	Schuhputzservice
83	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen
87	Weckservice
113-115	Hinweis auf Depotmöglichkeit oder Safe
118, 119	Erklärung der Regelung der Klimaanlage
121	Audio- / Multimedia Unterhaltung (Anleitung)
127, 128	Bedienungsanleitung für Gerät zur internen und externen Kommunikation (zweisprachig)
129	WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern
136-138	Hosenbügler oder Bügeleisen und Bügelbrett
184, 185	Minibar, Maxibar
188, 189	Kaffee-/Tee-Angebot
209	Tagungsbetreuung
213	Sportgeräteverleih
224, 225	Hauseigene Kinderbetreuung
229	Ferienbetreuung/Animation
	Haustiere
	Fluchtplan
	Trinkwasser

Wunschkriterien	
36	Gepäcksservice auf Wunsch
41	Handtuchwechsel auf Wunsch
43	Zusätzlicher Bettwäschewechsel auf Wunsch
51	Nähzeug auf Wunsch
53	Schuhputzset auf Wunsch
56	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (z.B. Zahnbürste, Zahncreme)
72	Zustellbare Babybetten auf Wunsch
75	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch
77	Zusatzdecke auf Wunsch
81	Zusatzkopfkissen auf Wunsch

126	Internationaler Steckdosenadapter, Ladegeräte und/oder Adapter (für verschiedene Elektrogeräte wie z.B. Handys) auf Wunsch
130	Druckmöglichkeit auf Wunsch
137	Bügeleisen oder Steamer und Bügelbrett auf Wunsch / Bügelzimmer
173	Bademantel auf Wunsch
175	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch
177	Haartrockner auf Wunsch
179	Badezimmerhocker auf Wunsch
227	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelaufgabe, Babyphone)

Rückfragehinweis:

Mag. Maria Schreiner | Mag. Maria Dinböck
 Fachverband Hotellerie
 Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
 T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
 E: hotels@wko.at
 W: <http://www.hotelverband.at>

Wien, am 1. Jänner 2025