

**ANNEX 3**  
**MODEL CLASSIFICACIÓ PER PUNTS**

# HOSTALS - RESIDÈNCIES

ÀREA	Nº	CRITERI	PUNTS
<b>I. Instal·lacions</b>			
<b>Netedat</b>	1	L'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
<b>Preservació / condició</b>	2	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
<b>Aspecte exterior</b>	3	La façana de l'edifici es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
	4	El rètol de l'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
<b>Impressió general</b>	5	Terrasses i/o jardins en zones comunes en bon estat d'ordre i netedat	5
<b>Recepció</b>	6	Espai específic per a recepció amb taula o taulell	0
	7	Disposa de sofà/s i butaca/ques a la recepció per a un 3% de la màxima ocupació amb un mínim de 4 pax	5
<b>Habitacions</b>	8	El 25% de les habitacions amb balcó privat de 2 m <sup>2</sup> com a mínim	5
	9	El 25% de les habitacions amb terrassa privada de 6 m <sup>2</sup> com a mínim	10
<b>Restauració</b>	10	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 50% de les places	5
	11	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 80% de les places	10
<b>Bany</b>	12	Disposa de banys a les zones comunes	0
	13	Disposa de canviador de nens als banys de les zones comunes	5
	14	Els banys de les zones comunes estan nets i aprovisionats (sabó i paper WC)	0
<b>Aparcaments</b>	15	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres ( <i>cobreix el 30% de les habitacions</i> )	5
	16	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres ( <i>cobreix el 50% de les habitacions</i> )	10
	17	Sempre i quan la normativa ho permeti, es disposa d'un espai que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega.	5
	18	Espai d'estacionament per autobusos que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega	10
	19	Estació de càrrega per a vehicles elèctrics (cotxes, bicicletes...)	20
<b>Altres</b>	20	Àrea pública de relax dotada de butaques i/o sofàs	5
	21	Disposa de sala independent amb armaris individuals amb pany, un per habitació, per guardar botes i esquís, degudament ventilada i calefactada.	20
	22	La sala guarda-esquí de l'ítem anterior disposa d'assecadors de botes d'esquí.	5
<b>Màxim punts que es poden assolir</b>			<b>115</b>

<b>Total ítems obligatoris</b>	<b>7</b>
--------------------------------	----------

<b>II. Equipament d'habitacions i banys</b>			
	23	El bany es troba en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene.	0
	24	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0
	25	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 8 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	0
	26	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 4 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	5
	27	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 2 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	10

<b>Confort sanitari. Les cambres de bany comunes han de tenir un sistema de tancament amb porta a les unitats de wc i dutxes per garantir la privacitat d'aquests espais.</b>	28	1 unitat de WC per cada 8 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	0
	29	1 unitat de WC per cada 4 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	5
	30	1 unitat de WC per cada 2 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	10
	31	Disposa de bany complet dins de l'habitació (rentamans + WC + dutxa/banyera amb cortina o similar), mínim al 50% de les habitacions.	15
	32	Terra antilliscant en les dutxes i banyeres	0
	33	1 tovallola de lavabo per persona	0
	34	1 tovallola de bany per persona	0
	35	1 estora de bany per habitació	0
	36	La mida de les tovalloles és superior a 50 cm x 100 cm (lavabo), 70 cm x 130 cm (bany).	5
	37	Paperera amb bossa als WC	0
	38	Mirall a sobre del rentamans	0
	39	Penjador	0
	40	2 rotllos de paper higiènic per unitat de WC	0
	41	Assecador de cabell	5
	42	Il·luminació apropiada sobre el rentamans	0
	43	Disposa d'endoll d'electricitat al costat del mirall	0
	44	Disposa de mirall d'augment	5
	45	Calefacció en el bany 24 h ( <i>s'accepta penjador de tovalloles calent</i> )	0
	46	Sabó i gel de bany (envàs individual o dosificador)	0
	47	Xampú	5
	48	Gorro de dutxa	5
	49	Mocadors de paper	5
	50	Disposa d'un espai al bany per desar petits objectes (p. e. prestatge)	0
	51	Disponibilitat d'aigua calenta i freda les 24h	0
	52	Cadira o tamboret	5
	53	Les habitacions es troben en bon estat de netedat i conservació	0
	54	Tots els equipaments nets i en bon estat de conservació	0
	55	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,35 x 1,90m	0
	56	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,50 x 1,90 m	5
	57	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 2,00 m i doble 1,80 x 2,00 m	10
	58	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 13 cm de gruix	0
59	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 18 cm de gruix	5	
60	Matalassos en bon estat de conservació i més de 22 cm de gruix	10	
61	Llits supletoris: la mida mínima dels llits supletoris individuals és 0,80 x 1,90 m i doble 1,35 m x 1,90 m. La mida mínima dels llits supletoris individuals (ús exclusiu infants) és 0,80 x 1,80 m, i doble 1,35 x 1,80 m.	0	
62	Llits supletoris: matalassos en bon estat de conservació i 13 cm de gruix	0	
63	El número de places en llits supletoris no supera el 50% de la capacitat total de l'establiment.	0	
64	Renovació de matalassos cada 5 anys ( <i>amb certificat de compra</i> )	20	
65	S'ha de deixar un espai lliure de pas al voltant del llit, mínim 40 cm, sense incloure la capçalera. Aquest espai haurà de ser de 80 cm a un dels laterals si el llit és a tocar de la paret.	0	
66	Roba de llit: 1 joc per a cada llit (llençols / funda nòrdica i coixinera, coixí, manta /edredó / nòrdic, cobre llit / cobertor)	0	

<b>Equipament habitacions</b>	67	Cobertor matalassos nets i en bon estat de conservació ( <i>no s'accepta cobertor matalàs simple tipus "moletó". Ha de ser rentable, transpirable, antiàcars, fet de cotó o materials sintètics i obert per la part inferior</i> )	0
	68	Neteja especial del matalassos anual, s'ha de disposar d'un certificat del procediment. ( <i>neteja termal sense components químics dels matalassos amb impregnació interior, sense deixar humitat, matant els àcars i preveient els seu creixement</i> )	10
	69	Estora al costat del llit	5
	70	Roba de llit neta i en bon estat	0
	71	Coixí addicional sota petició	5
	72	Armari amb prestatges i 10 penja-robes iguals per habitació	0
	73	Tauleta de nit / prestatge	0
	74	Llum per llegir al llit	0
	75	Endoll d'electricitat	0
	76	Taula i cadira / sofà o equivalent	0
	77	Aïllament total de la llum exterior	0
	78	Paperera	0
	79	Suport per desar l'equipatge	5
	80	Mirall de cos sencer	5
	81	Manta addicional per llit	5
	82	1 cendrer per habitació (excepte si és de NO fumadors)	0
	83	Interrupcion central de llum de l'habitació, controlable des del llit	5
	84	Finestra amb llum natural	0
	85	Bolígraf / llapis, bloc de notes	5
	86	Bossa per a la roba bruta	5
	87	Cartell de "no molestar" o similar	0
	88	Informació sobre les sortides d'emergència incloent el procediment a seguir en cas d'incendi i els telèfon d'emergència com a mínim en català més 3 idiomes.	0
	89	Informació de l'hostal/residència almenys en català + 3 idiomes ( <i>inclou almenys l'horari de l'esmorzar, hora del check out i horari d'obertura de les instal·lacions de l'hostal/residència i tota la informació dels serveis de pagament no inclosos en el preu de l'habitació (telèfon, WIFI, Minibar...)</i> )	0
<b>Dipòsit</b>	90	Caixa forta a recepció	0
	91	Caixa forta a l'habitació	10
<b>Aire condicionat / calefacció</b>	92	Habitacions amb aire condicionat i termòstat individual	20
	93	Calefacció 24 hores en totes les àrees	0
	94	Calefacció 24 hores amb termòstat individual a les habitacions	20
<b>Telecomunicacions</b>	95	Reproductors multimèdia o possibilitat de música per canal TV	5
	96	Televisió amb comandament a distància i llistat de canals	5
	97	Telèfon a l'habitació per a trucades internes	0
	98	Telèfon a recepció per a trucades nacionals i internacionals	10
	99	Disposa de wifi a totes les àrees comunes	5
	100	Disposa de wifi a totes les habitacions	5
	101	Accés a Internet per cable a l'habitació	5
	102	Ordinador / tauleta amb connexió a Internet disponible per als clients	5
	103	Disposa d'adaptador de corrent internacional sota petició	5
	104	Disposa d'estació de càrrega per a múltiples aparells (carregador USB)	5
<b>Altres</b>	105	Informació turística a la recepció en diversos idiomes	0
	106	Disponibilitat de bressols (1 per cada 20 habitacions)	5
	107	Panys de les habitacions electrònics	10
<b>Màxim punts que es poden assolir</b>			<b>275</b>
<b>Total ítems obligatoris</b>			<b>45</b>

III. Servei				
Neteja habitació i dels banys / canvi de llençols i tovalloles	108	Neteja diària de l'habitació i de la cambra de bany	0	
	109	Canvi de roba de llit i tovalloles: cada 5 dies	0	
	110	Canvi de roba de llit i tovalloles: cada 3 dies. (excepte que el client indiqui el contrari per motius mediambientals).	5	
	111	Canvi de roba de llit i tovalloles: cada 2 dies. (excepte que el client indiqui el contrari per motius mediambientals).	10	
	112	Canvi de roba de llit i tovalloles: diari. (excepte que el client indiqui el contrari per motius mediambientals).	15	
	113	Neteja de l'habitació i canvi de tota la roba de llit i tovalloles a la sortida del client	0	
L'establiment disposa de bar / cafeteria?-S/N			S	
Bar / Cafeteria	114	El Bar/cafeteria es troba en bon estat de netedat i conservació	0	
	115	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	
	116	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 4 hores diàries	5	
	117	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 8 hores diàries	10	
	118	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 12 hores diàries	15	
	119	Els utensilis per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (cristalleria, vaixel·la, estovalles...).	0	
L'establiment ofereix servei d'esmorzar?-S/N			S	
Esmorzar	120	Ofereix servei d'esmorzar 2 hores	10	
	121	Ofereix servei d'esmorzar 2,30 hores	15	
	122	Ofereix servei d'esmorzar 3 hores	20	
	<b>L'esmorzar inclou:</b>			
	123	Aigua freda i natural	0	
	124	Llet freda i calenta	0	
	125	Cafè/café descafeïnat	0	
	126	Infusions i xocolata	0	
	127	Sucre i edulcorants	0	
	128	Mantega i melmelada	0	
	129	Suc de fruita	0	
	130	Suc de fruita natural (taronja)	5	
	131	Altres suc de fruita (2 varietats o més)	2	
	132	Pa i brioxeria (1 varietat de cada)	0	
	133	Pa i brioxeria (2 varietats de cada)	1	
	134	Pa i brioxeria (3 varietats de cada)	2	
	135	Possibilitat de pa torrat al moment	1	
	136	Cereals	1	
	137	Mel	1	
	138	Iogurt	1	
	139	Formatges (2 varietats)	1	
	140	Embotits/paté o similars (1 varietat)	1	
	141	Embotits/paté o similars (de 2 a 4 varietats)	2	
	142	Embotits/paté o similars (5 varietats o més)	3	
	143	Ous o truites (1 varietat)	1	
	144	Ous o truites (2 varietats)	2	
	145	Ous o truites (3 varietats o més)	3	
	146	Fruita o macedònia (1 varietat)	1	
	147	Fruita o macedònia (2 varietats)	2	
	148	Fruita o macedònia (3 varietats o més)	3	
	149	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentaries: sense gluten (una varietat de pa, una varietat de cereals)	10	
150	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentaries: sense lactosa (una varietat de pa, una varietat de brioxeria, una varietat de margarina, una varietat d'embotit, una varietat de iogurt, una varietat de llet)	10		
151	Ofereix altres esmorzars especials (vegà, vegetarià, kosher...)	10		

	152	Esmorzar per a matiners a partir de les 06.00 h. (Disposa de te/cafè, aigua/suc , brioxeria)	5
	153	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient ( <i>cristeria, vaixela, estovalles...</i> ).	0
<b>L'establiment ofereix servei de restauració? (dinar / sopar)-S/N</b>			<b>S</b>
<b>Netedat de l'espai destinat a dinar sopar</b>	154	El restaurant es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
<b>Preservació / condició</b>	155	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
<b>Dinar i sopar (criteris exigibles només en el cas de donar el servei)</b>	156	En cas de donar el servei, el restaurant ha d'estar obert 7 dies a la setmana durant el període d'obertura de l'establiment.	0
	157	Horari de 2 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i> .	0
	158	Menú del dia o carta o bufet	0
	159	Ofereix plats combinats	5
	160	Ofereix menú infantil	5
	161	Ofereix menús especials per a celíacs	10
	162	Ofereix menús especials per a intolerants a la lactosa	10
	163	Ofereix altres menús especials (ex: vegans, vegetarians, kosher...etc)	10
	164	Ofereix cuina de proximitat	10
	165	Ofereix servei de: <i>pícnic (entrepà, beguda i postre)</i>	5
	166	El personal de l'àrea de restauració pot atendre al clients en català + 2 idiomes.	5
	167	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient ( <i>cristeria, vaixela, estovalles...</i> ).	0
<b>Maquines expenedores</b>	168	Disposa de venda de snacks i dolços	5
	169	Disposa de venda de begudes	5
<b>Netedat de la Recepció</b>	170	La recepció es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
<b>Preservació / condició</b>	171	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
<b>Recepció</b>	172	Recepció i/o consergeria 24h (accessible com a mínim per telèfon)	0
	173	Recepció oberta 12 hores	0
	174	Recepció oberta 16 hores	15
	175	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 2 idiomes	0
	176	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 3 idiomes	10
	177	Disponibilitat de la llista de preus oficial a recepció	0
	178	Cal disposar del distintiu gràfic oficial en un lloc fàcilment visible (placa de classificació d'allotjament turístic)	0
	179	Servei de comunicació de missatges per a clients	0
	180	Servei d'emmagatzematge d'equipatges	0
	181	Servei de despertador per als clients	0
<b>Formes de pagament</b>	182	Facilitat de pagament amb targetes de dèbit / crèdit	0
	183	Disposa de servei de manteniment 8 hores al dia	0
	184	Disposa de servei de manteniment 12 hores al dia	5
<b>Màxim punts que es poden assolir</b>			<b>208</b>

<b>Total ítems obligatoris</b>	<b>33</b>
--------------------------------	-----------

<b>IV. Eines d'assegurament d'atenció al client</b>			
	185	Sistema de gestió de queixes (inclou l'acceptació de la queixa, avaluació i resposta)	0
	186	Sistema / qüestionari d'avaluació del clients (un sistema actiu per recollir i avaluar la informació sobre les opinions dels clients sobre la qualitat dels serveis de l'hostal o residència, anàlisi de les debilitats i la realització de la millora corresponent)	0

187	Disposa d'una certificació de qualitat o ambiental oficial (nacional o europea)	20
188	La pàgina web disposa d'informació real i actualitzada de l'hostal o residència	0
189	Mapa d'ubicació sobre la situació de l'hostal o residència a Internet	5
<b>Màxim punts que es poden assolir</b>		<b>25</b>
<b>Total ítems obligatoris</b>		<b>3</b>

## RESUM ÍTEMS PER CATEGORIA

ÍTEMS OBLIGATORIS	REQUERITS
Ítems generals	70
Cafeteria	3
Esmorzar	9
Restaurant	6
<b>TOTAL ÍTEMS OBLIGATORIS</b>	<b>88</b>

PUNTS PER ÀREA		
I	Punts instal·lacions	115
II	Punts equipament habitacions	275
III	Punts bar/cafeteria	15
	Punts esmorzar	78
	Punts restaurant	60
	Punts resta d'ítems	55
IV	Punts eines atenció al client	25
<b>MÀXIM PUNTS QUE ES PODEN ACONSEGUIR</b>		<b>623</b>
		<b>REQUERITS</b>
		<b>100</b>

- Nomenclatura:
- Ítems obligatoris
  - Ítems voluntaris valor fix
  - Ítems voluntaris valor variable (escollir una opció = S)

### IMPORTANT

Els llits propis de l'habitació han de ser llits baixos fixes, no poden ser llits plegables, ni sofàs-llit ni lliteres, i han de complir la mida mínima exigida per a la seva categoria

En tots els casos, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm, al voltant del llit (laterals i peu), o bé 80 cm a un dels laterals i 40 cm al peu si el llit és a tocar de la paret.

Màxim 4 places per habitació

**Llits supletoris:** Els llits supletoris han de ser llits baixos, llits plegables o sofàs-llit i el seu matalàs ha de tenir una mida mínima de 80x190 cm per a individual i 135x190 cm per a doble, i 13 cm de gruix, a excepció dels llits destinats a ús exclusiu d'infants fins a 12 anys, que poden ser llits baixos, sofàs-llit o lliteres i han de tenir una mida mínima de 80x180 cm o 135x180 cm, i 13 cm de gruix, (o inferior per a lliteres, en compliment de la norma de qualitat UNE-EN 747-1:2012+A1:2015 (\*). **Màxim 2 places en llits supletoris en habitació doble, i màxim 1 plaça en llit supletori en habitació triple. (No s'admeten llits supletoris en habitacions individuals ni en quàdruples).** En tots els casos, per als llits supletoris, un cop desplegat, cal una zona de pas igual o superior a 40 cm, al voltant del llit (laterals i peu), o bé 40 cm a un dels laterals i al peu, si el llit és a tocar de la paret. En el cas de llitera, cal una zona de pas igual o superior a 80 cm com a mínim a un dels laterals.

**Habitacions familiars:** A les habitacions triples i quàdruples destinades a famílies (adults i infants fins a 12 anys) es permet arribar a un màxim de 5 places mitjançant llits supletoris, respectant els criteris de mides, usos i zones de pas establerts per a aquest tipus de llits.

**En tots els casos, la suma total de places en llits supletoris no pot superar el 50% de la capacitat de l'establiment**