

ANNEX 4
MODEL CLASSIFICACIÓ PER PUNTS

PENSIONS

ÀREA	Nº	CRITERI	*
			PUNTS
I. Instal·lacions			
Netedat	1	L'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0
Preservació / condició	2	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
Aspecte exterior	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
Impressió general	5	Terrasses i/o jardins en zones comunes en bon estat d'ordre i netedat	5
Recepció	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
Habitacions	8	El 25% de les habitacions amb balcó privat de 2 m ² com a mínim	5
	9	El 25% de les habitacions amb terrassa privada de 6 m ² com a mínim	10
Restauració	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
Aparcaments	12	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (<i>cobreix el 30% de les habitacions</i>)	5
	13	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (<i>cobreix el 50% de les habitacions</i>)	10
	14	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
	15	Estació de càrrega per a vehicles elèctrics (cotxes, bicicletes...)	20
Altres	16	Àrea pública de relax dotada de butaques i/o sofàs	5
	17	Disposa de sala independent amb armaris individuals amb pany, un per habitació, per guardar botes i esquís, degudament ventilada i calefactada.	20
	18	La sala guarda-esquí de l'ítem anterior disposa d'assecadors de botes d'esquí.	5
Màxim punts que es poden assolir			100

Total ítems obligatoris	5
--------------------------------	----------

II. Equipament d'habitacions i banys			
	19	Els banys es troben en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene.	0
	20	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0
	21	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 10 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	0
	22	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 5 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	5
	23	1 unitat de lavabo i de dutxa per cada 2 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	10
	24	1 unitat de WC per cada 10 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	0

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.	25	1 unitat de WC per cada 5 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	5	
	26	1 unitat de WC per cada 2 habitacions, i en tot cas, mínim 1 per planta	10	
	27	Disposa de bany complet dins de l'habitació (rentamans + WC + dutxa/banyera amb cortina o similar). Mínim al 50% de les habitacions.	15	
	28	Terra antilliscant en les dutxes i banyeres	0	
	29	1 tovallola de lavabo per persona	0	
	30	1 tovallola de bany per persona	0	
	31	1 estora de bany per habitació	0	
	32	La mida de les tovalloles és superior a 50 cm x 100 cm (lavabo), 70 cm x 130 cm (bany).	5	
	33	Paperera amb bossa als WC	0	
	34	Mirall a sobre del rentamans	0	
	35	Penjador	0	
	36	2 rotllos de paper higiènic per unitat de WC	0	
	37	Assecador de cabell	5	
	38	Il·luminació apropiada sobre el rentamans	0	
	39	Disposa d'endoll d'electricitat al costat del mirall	0	
	40	Disposa de mirall d'augment	5	
	41	Calefacció en el bany 24 h (<i>s'accepta penjador de tovalloles calent</i>)	0	
	42	Sabó/gel de bany (envàs individual o dosificador)	0	
	43	Xampú (envàs individual o dosificador)	5	
	44	Disposa d'un espai al bany per desar petits objectes (p. e. prestatge)	0	
	45	Disponibilitat d'aigua calenta i freda les 24h	0	
	46	Cadira o tamboret	5	
	Equipament habitacions	47	Les habitacions es troben en bon estat de netedat i conservació	0
		48	Tots els equipaments nets i en bon estat de conservació	0
		49	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,35 x 1,90m	0
		50	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,50 x 1,90 m	5
51		La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 2,00 m i doble 1,80 x 2,00 m	10	
52		Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 13 cm de gruix	0	
53		Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 18 cm de gruix	5	
54		Matalassos en bon estat de conservació i més de 22 cm de gruix	10	
55		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	
56		Llits supletoris: matalassos en bon estat de conservació i 13 cm de gruix	0	
57		El número de places en llits supletoris no supera el 50% de la capacitat total de l'establiment.	0	
58		Renovació de matalassos cada 5 anys (<i>amb certificat de compra</i>)	20	
59		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	
60		Les habitacions es troben en bon estat de netedat i conservació.	0	
61		Tots els equipaments nets i en bon estat de conservació	0	
62		Roba de llit: 1 joc per a cada llit (llençols / funda nòrdica i coixinera, coixí, manta /edredó / nòrdic, cobre llit / cobertor)	0	
63		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	

	64	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
	65	Estora al costat del llit	5
	66	Roba de llit neta i en bon estat	0
	67	Coixí addicional sota petició	5
	68	Armari amb prestatges i 10 penja-robes iguals per habitació	0
	69	Tauleta de nit / prestatge	0
	70	Llum per llegir al llit	0
	71	Endoll d'electricitat	0
	72	Taula i cadira / sofà o equivalent	0
	73	Aïllament total de la llum exterior	0
	74	Paperera	0
	75	Suport per desar l'equipatge	5
	76	Mirall de cos sencer	5
	77	Manta addicional per llit	5
	78	1 cendrer per habitació (excepte si és de NO fumadors)	0
	79	Interruptor central de llum de l'habitació, controlable des del llit	5
	80	Finestra amb llum natural	0
	81	Bolígraf / llapis, bloc de notes	5
	82	Bossa per a la roba bruta	5
	83	Cartell de "no molestar" o similar	0
	84	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
	85	Informació de la pensió 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 la pensió i tota la informació dels serveis de pagament no inclosos en el preu de l'habitació (telèfon, WIFI, Minibar...)</i>	0
Dipòsit	86	Caixa forta a recepció	5
	87	Caixa forta a l'habitació	10
Aire condicionat / calefacció	88	Habitacions amb aire condicionat i termòstat individual	20
	89	Calefacció 24 hores en totes les àrees	0
	90	Calefacció 24 hores amb termòstat individual a les habitacions	20
Telecomunicacions	91	Reproductors multimèdia o possibilitat de música per canal TV	5
	92	Televisió amb comandament a distància i instal·lació de canals (accepta instal·lació de canals al propi aparell)	5
	93	Telèfon a l'habitació per a trucades internes	5
	94	Telèfon a recepció per a trucades nacionals i internacionals	10
	95	Disposa de wifi a totes les àrees comunes	5
	96	Disposa de wifi a totes les habitacions	5
	97	Disposa d'adaptador de corrent internacional sota petició	5
	98	Disposa d'estació de càrrega per a múltiples aparells (carregador USB)	5
Altres	99	Informació turística a la recepció en diversos idiomes	0
	100	Disponibilitat de bressols (1 per cada 20 habitacions)	5
	101	Panys de les habitacions electrònics	10
Màxim punts que es poden assolir			260

Total ítems obligatoris	45
--------------------------------	-----------

III. Servei			
Neteja habitació i dels banys / canvi de llençols i tovalloles	102	Neteja diària de l'habitació i de la cambra de bany	0
	103	Canvi de roba de llit i tovalloles: cada 5 dies	0
	104	Canvi de roba de llit: cada 3 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5
	105	Canvi de roba de llit: cada 2 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	10
	106	Canvi de roba de llit: diari (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	15
	107	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	108	El bar/cafeteria es troba en bon estat de netedat i conservació	0	
	109	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	
	110	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 4 hores diàries	5	
	111	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 8 hores diàries	10	
	112	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 12 hores diàries	15	
	113	Els utensilis per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristeria, vaixela, estovalles...</i>).	0	
L'establiment ofereix servei d'esmorzar?-S/N			S	
Esmorzar	114	Ofereix servei d'esmorzar 2 hores	10	
	115	Ofereix servei d'esmorzar 2,30 hores	15	
	116	Ofereix servei d'esmorzar 3 hores	20	
	Esmorzar inclou:			
	117	Aigua freda i natural	0	
	118	Llet freda i calenta	0	
	119	Cafè/café descafeïnat	0	
	120	Infusions i xocolata	0	
	121	Sucre i edulcorants	0	
	122	Mantega i mermelada	0	
	123	Suc de fruita	0	
	124	Suc de fruita natural (taronja)	5	
	125	Altres suc de fruita (2 varietats o més)	2	
	126	Pa i brioxeria (1 varietat de cada)	0	
	127	Pa i brioxeria (2 varietats de cada)	1	
	128	Pa i brioxeria (3 varietats de cada)	2	
	129	Possibilitat de pa torrat al moment	1	
	130	Cereals	1	
	131	Mel	1	
	132	Iogurt	1	
	133	Formatges (2 varietats)	1	
	134	Embotits/paté o similars (1 varietat)	1	
	135	Embotits/paté o similars (de 2 a 4 varietats)	2	
	136	Embotits/paté o similars (5 varietats o més)	3	
	137	Ous o truites (1 varietat)	1	
	138	Ous o truites (2 varietats)	2	
	139	Ous o truites (3 varietats o més)	3	
	140	Fruita o macedònia (1 varietat)	1	
	141	Fruita o macedònia (2 varietats)	2	
	142	Fruita o macedònia (3 varietats o més)	3	
	143	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentaries: sense gluten (una varietat de pa, una varietat de cereals)	10	
	144	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	
145	Ofereix altres esmorzars especials (vegà, vegetarià, kosher...)	10		
146	Esmorzar per a matiners a partir de les 06.00 h (disposa de te/café, aigua/suc i brioxeria).	5		
147	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		
L'establiment ofereix servei de restauració? (dinar / sopar)-S/N			S	
Netedat de l'espai destinat a dinar sopar	148	El restaurant es troba en bon estat de netedat i conservació	0	
Preservació / condició	149	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	

Dinar i sopar (criteris exigibles només en el cas de donar el servei)	150	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
	151	Horari de 2 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i> .	0
	152	Menú del dia o carta o bufet	0
	153	Ofereix plats combinats	5
	154	Ofereix menú infantil	5
	155	Ofereix menús o plats dins la carta especials per a celíacs. Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10
	156	Ofereix menús o plats dins la carta especials per a intolerants a la lactosa. Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10
	157	Ofereix altres menús o plats especials dins la carta (vegans, vegetarians, kosher...etc). Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10
	158	Ofereix cuina de proximitat	10
	159	Ofereix servei de: Pícnic (<i>entrepà, beguda i postre</i>)	5
	160	El personal de l'àrea de restauració pot atendre al clients en català + 2 idiomes	5
161	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristalleria, vaixel·la, estovalles...</i>)	0	
Maquines expenedores	162	Disposa de venda de snacks i dolços	5
	163	Disposa de venda de begudes	5
Recepció	164	La recepció es troba en bon estat de netedat i conservació	0
	165	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0
	166	Recepció i/o consergeria 24h (accessible com a mínim per telèfon)	0
	167	Recepció oberta 12 hores	0
	168	Recepció oberta 16 hores	15
	169	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 2 idiomes	0
	170	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 3 idiomes	10
	171	Disponibilitat de la llista de preus oficial a recepció	0
	172	Cal disposar del distintiu gràfic oficial en un lloc fàcilment visible (Placa de classificació d'allotjament turístic)	0
	173	Servei de comunicació de missatges per a clients	0
	174	Servei d'emmagatzematge d'equipatges	0
175	Servei de despertador per als clients	0	
Formes de pagament	176	Facilitat de pagament amb targetes de dèbit / crèdit	0
Manteniment	177	Disposa de servei de manteniment 8 hores al dia	0
	178	Disposa de servei de manteniment 12 hores al dia	5
Màxim punts que es poden assolir			208

Total ítems obligatoris	33
--------------------------------	-----------

IV. Eines d'assegurament d'atenció al client			
	179	Sistema de gestió de queixes (inclou l'acceptació de la queixa, avaluació i resposta)	0
	180	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'hotel, anàlisi de les debilitats i la realització de la millora corresponent)	0
	181	Disposa d'una certificació de qualitat o ambiental oficial (nacional o europea)	20
	182	La pàgina web disposa d'informació real i actualitzada de l'hotel	0
	183	Mapa d'ubicació sobre la situació de l'hotel a Internet	5
Màxim punts que es poden assolir			25

Total ítems obligatoris	3
--------------------------------	----------

RESUM ÍTEMS PER CATEGORIA

ÍTEMS OBLIGATORIS	REQUERITS
Ítems generals	68
Cafeteria	3
Esmorzar	9
Restaurant	6
TOTAL ÍTEMS OBLIGATORIS	86

PUNTS PER ÀREA			
I	Punts instal·lacions	100	
II	Punts equipament habitacions	260	
III	Punts bar/cafeteria	15	
	Punts esmorzar	78	
	Punts restaurant	60	
	Punts resta d'ítems	55	
IV	Punts eines Atenció al Client	25	
MÀXIM PUNTS QUE ES PODEN ACONSEGUIR		593	REQUERITS 100

- 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