

MODEL DE CLASSIFICACIÓ PER PUNTS

HOTELS

ÀREA	Nº	CRITERI	*	**	***	****	*****
			PUNTS	PUNTS	PUNTS	PUNTS	PUNTS
I. Instal·lacions							
Netedat	1	L'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0	0	0
Preservació / condició	2	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0	0	0	0	0
Aspecte exterior	3	La façana de l'edifici es troba en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0	0	0
	4	El rètol de l'establiment es troba en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0	0	0
Impressió general	5	Terrasses i/o jardins en zones comunes en bon estat d'ordre i netedat	5	5	5	5	5
Recepció	6	Espai específic per a recepció amb taula o taulell	0	0	0	0	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	5	5	0	0
Habitacions (A) s'accepta fins a un 20% de les habitacions per sota de la superfície mínima exigida per la categoria. La superfície mínima d'aquest 20% serà la de la categoria immediatament inferior, i en el cas del l'ítem 8 (per a 1, 2 i 3*): la superfície mínima d'aquest 20%, i de l'habitació per a 1 i 2*, serà de 11m ² .	8	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 11m^2$ (A)	0	0	0	0	0
	9	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 14m^2$ (A)	5	5	0	0	0
	10	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 18m^2$ (A)	10	10	10	0	0
	11	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 22m^2$ (A)	15	15	15	15	0
	12	El 100% de les habitacions medeix (bany inclòs) $\geq 30m^2$ (A)	20	20	20	20	20
	13	El 5% de les habitacions de l'establiment són suites amb un mínim de dos.	10	10	10	10	0
	14	El 25% de les habitacions amb balcó privat de 2 m ² com a mínim	5	5	5	5	5
	15	El 25% de les habitacions amb terrassa privada de 6 m ² com a mínim	10	10	10	10	10
	16	La terrassa de les habitacions està equipada amb una taula i cadires.	5	5	5	5	5
	17	El 5% de les habitacions totals de l'establiment són comunicades (es considera habitació comunicada quan dues habitacions es troben separades per una porta o un replà, aïllat de la resta d'habitacions).	15	15	15	15	15
Restauració	18	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 50% de les places	5	5	0	0	0
	19	Capacitat de les àrees de restauració com a mínim per al 80% de les places	10	10	10	10	10
Bany	20	Disposa de banys a les zones comunes	0	0	0	0	0
	21	Disposa de canviador de nens als banys de les zones comunes	5	5	5	5	5
	22	Els banys de les zones comunes estan nets i aprovisionats (sabó i paper WC)	0	0	0	0	0
Accessibilitat	23	Disposa de cadira de rodes	5	5	5	5	5
Aparcaments	24	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (cobreix el 30% de les habitacions), o presta servei de transfer fins el pàrquing/garatge, si aquest es troba a una distància superior. (S'ha d'indicar a la Carta de Serveis)	5	5	5	0	0
	25	Disposa de Pàrquing o Garatge en el propi edifici o a 300 metres (cobreix el 50% de les habitacions), o presta servei de transfer fins el pàrquing/garatge, si aquest es troba a una distància superior. (S'ha d'indicar a la Carta de Serveis)	10	10	10	10	0
	26	Plaça d'aparcament garantit en el mateix edifici (100% hab)	20	20	20	20	20
	27	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	5	5	0	0
	28	Espai d'estacionament per autobusos que permet l'arribada i sortida de passatgers senyalitzat amb gual o similar per a càrrega i descàrrega	10	10	10	10	10
Altres	29	Estació de càrrega per a vehicles elèctrics (cotxes, bicicletes...)	20	20	20	20	20
	30	Àrea pública de relax dotada de butaques i/o sofàs	5	5	5	0	0
	31	Disposa d'una entrada de servei diferent a l'entrada principal	5	5	5	0	0
	32	Disposa de botiga/gues amb accés directe des de l'interior de l'establiment (no s'accepta vitrina o similar)	5	5	5	5	5
	33	Disposa de sala independent amb armaris individuals amb pany, un per habitació, per guardar botes i esquís, degudament ventilada i calefactada.	20	20	20	20	20
	34	La sala guarda-esquí de l'ítem anterior disposa d'assecadors de botes d'esquí.	5	5	5	5	5
Màxim punts que es poden assolir			190	190	190	170	160
Total ítems obligatoris			8	8	10	16	19

II. Equipament d'habitacions							
Netedat del bany	35	El bany es troba en bon estat de conservació i en bones condicions d'higiene.	0	0	0	0	0
	Preservació / condició	36	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació.	0	0	0	0
Confort sanitari	37	El 100% de les habitacions disposen d'una cambra de bany completa (lavabo/ WC / dutxa o banyera)	0	0	0	0	0
	38	50% dels banys tenen el WC en un espai independent	15	15	15	15	15
	39	La dutxa / banyera disposa de cortina.	0	0	0	0	0
	40	La dutxa / banyera disposa de mampara.	5	5	5	0	0
	41	Disposa de banyera o dutxa amb hidromassatge en un 20% de les habitacions totals de l'establiment	15	15	15	15	15
	42	La dutxa mesura com a mínim 0,64 m ² (amb un mínim de 60 cm d'amplada) o la banyera mesura com a mínim 140 cm de llargada per 60 cm d'amplada.	0	0	0	0	0
	43	La dutxa mesura com a mínim 1 m ²	15	15	15	15	15
	44	Banyera, si existeix, mínim de 1,60 m de llargada per 0,60 m d'amplada	15	15	15	15	15
	45	Terra antilliscant en les dutxes i banyeres	0	0	0	0	0
	46	Disposa de lavabo amb 2 piques a les suites.	5	5	5	5	0
	47	1 tovallola de lavabo per persona	0	0	0	0	0
	48	1 tovallola de bany per persona	0	0	0	0	0
	49	El gramatge de les tovalloles és igual o superior a 450 gr / m ²	10	10	10	10	10
	50	La mida de les tovalloles és superior a 50 cm x 100 cm (lavabo) i 70 cm x 130 cm (bany).	5	5	5	5	5
	51	Paperera amb bossa	0	0	0	0	0
	52	Mirall	0	0	0	0	0
	53	Penjador	0	0	0	0	0
	54	1 got per persona	0	0	0	0	0
	55	2 rotllos de paper higiènic	0	0	0	0	0
	56	Bossa sanitària	0	0	0	0	0
	57	Estora de bany	0	0	0	0	0
	58	Assecador de cabell	5	5	0	0	0
	59	Il·luminació apropiada sobre el rentamans	0	0	0	0	0
	60	1 barnús per persona (sota demanda)	5	5	5	0	0
	61	1 barnús per persona	10	10	10	10	0
	62	Sabatilles per persona (sota demanda)	5	5	5	0	0
	63	Sabatilles per persona	10	10	10	10	0
	64	Disposa d'endoll d'electricitat al costat del mirall	0	0	0	0	0
	65	Disposa de mirall d'augment	5	5	5	0	0
	66	Calefacció en el bany 24 h (s'accepta penjador de tovalloles calent)	0	0	0	0	0
	67	Amenitats bàsic. Sabó i gel de bany (envàs individual o dosificador), al lavabo i a la dutxa/banyera.	0	0	0	0	0
	68	Xampú	5	5	0	0	0
	69	Gorro de dutxa	5	5	5	0	0
	70	Mocadors de paper	5	5	5	0	0
	71	Disposa d'un espai al bany per desar petits objectes (p. e. prestatge)	0	0	0	0	0
72	Disponibilitat d'aigua calenta i freda les 24h	0	0	0	0	0	
73	Telèfon al bany per a trucades internes	5	5	5	5	5	
74	Cadira o tamboret	5	5	5	5	0	
75	Bàscula	5	5	5	5	5	
Comoditat	76	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,35 x 1,90m	0	0	0	0	0
	77	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 1,90 m i doble 1,50 x 1,90 m	5	5	5	0	0
	78	La mida mínima dels llits individuals es 0,90 x 2,00 m i doble 1,80 x 2,00 m	10	10	10	10	0
	79	La mida mínima dels llits individuals es 1,00 x 2,00 m i doble 2,00 x 2,00 m	15	15	15	15	15
	80	El 10% dels llits tenen una longitud d'almenys 2,10 m	5	5	5	5	5
	81	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 18 cm de gruix	0	0	0	0	0
	82	Matalassos en bon estat de conservació i almenys de 22 cm de gruix	5	5	5	0	0
	83	Matalassos en bon estat de conservació i més de 22 cm de gruix	10	10	10	10	10
	84	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	0	0	0	0
	85	Llits supletoris: matalassos en bon estat de conservació i 13 cm de gruix	0	0	0	0	0
	86	El número de places en llits supletoris no supera el 50% de la capacitat total de l'establiment.	0	0	0	0	0
	87	Renovació de matalassos cada 5 anys (amb certificat de compra)	20	20	20	20	20
	88	Disposa de matalassos antial·lèrgics	5	5	5	5	5
	89	Disposa de matalassos ergonòmics	5	5	5	5	5
	90	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	0	0	0	0

Netedat de les habitacions	91	Les habitacions es troben en bon estat de netedat i conservació.	0	0	0	0	0
	92	Tots els equipaments nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0	0
Preservació / condició	93	Roba de llit: 1 joc per a cada llit (llençols / funda nòrdica i coixinera, coixí, manta /edredó / nòrdic, cobre llit / cobertor)	0	0	0	0	0
	94	Cobertor matalassos nets i en bon estat de conservació (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)	0	0	0	0	0
Equipament habitacions	95	Neteja especial del matalassos anual, s'ha de disposar d'un certificat del procediment. (neteja termal sense components químics dels matalassos amb impregnació interior, sense deixar humitat, matant els àcars i preveient els seu creixement)	10	10	10	10	10
	96	Estora al costat del llit	5	5	5	5	0
	97	Roba de llit neta i en bon estat	0	0	0	0	0
	98	Coixí addicional per habitació	5	5	0	0	0
	99	Dos coixins per persona	5	5	5	0	0
	100	Carta de coixins (el client pot escollir entre diversos coixins)	10	10	10	10	0
	101	Armari amb prestatges i 10 penja-robes iguals per habitació	0	0	0	0	0
	102	Tauleta de nit / prestatge	0	0	0	0	0
	103	Llum per llegir al llit	0	0	0	0	0
	104	Endoll d'electricitat	0	0	0	0	0
	105	Taula i cadira / sofà o equivalent	0	0	0	0	0
	106	Aïllament total de la llum exterior	0	0	0	0	0
	107	Paperera	0	0	0	0	0
	108	Suport per desar l'equipatge	5	5	0	0	0
	109	Mirall de cos sencer	5	5	0	0	0
	110	Manta addicional per llit	5	5	0	0	0
	111	Minibar (ple amb tots els elements que consten a la carta del Minibar, que ha d'indicar els preus, amb un mínim de 10 productes diferents)	10	10	10	10	0
	112	Àrea de treball amb taula / escriptori apropiat (espai de treball lliure de 0,5 m ²).	5	5	5	0	0
	113	Il·luminació a l'àrea de treball	5	5	5	0	0
	114	1 cendrer per habitació (excepte si és de NO fumadors)	0	0	0	0	0
	115	Endoll addicional al costat de la taula de treball	5	5	0	0	0
	116	Interruptor central de llum controlable des del llit	5	5	5	0	0
	117	Finestra amb llum natural i ventilació directa a l'exterior	0	0	0	0	0
	118	Bolígraf / llapis, bloc de notes	5	5	5	0	0
	119	Bossa per a la roba bruta	0	0	0	0	0
	120	Equipament de planxa disponible per ús dels clients sota demanda, (planxa i post de planxar)	5	5	5	5	5
	121	Equipament de planxa a l'habitació (planxa i post de planxar)	10	10	10	10	10
	122	Facilitats per fer té / café a l'habitació (kettel / cafetera i productes)	10	10	10	10	10
123	Cartell de "no molestar" o similar	0	0	0	0	0	
124	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, darrere la porta de l'entrada de l'habitació	0	0	0	0	0	
125	Informació de l'hotel almenys en català + 3 idiomes (inclou almenys l'horari de l'esmorzar, hora del check out i horari d'obertura de les instal·lacions de l'hotel i tota la informació dels serveis de pagament no inclosos en el preu de l'habitació (telèfon, WIFI, Minibar...))	0	0	0	0	0	
Dipòsit	126	Caixa forta a recepció	0	0	0	NO APLICA	NO APLICA
	127	Caixa forta a l'habitació	10	10	10	0	0
	128	Caixa forta amb endoll elèctric incorporat	15	15	15	15	15
Aire condicionat / calefacció	129	Habitacions amb aire condicionat i termòstat individual	20	20	20	20	20
	130	Aire condicionat al restaurant	10	10	10	10	10
	131	Aire condicionat al bar	10	10	10	10	10
	132	Aire condicionat als salons	15	15	15	15	15
	133	Aire condicionat a la recepció	5	5	5	5	5
	134	Calefacció 24 hores en totes les àrees	0	0	0	0	0
	135	Calefacció 24 hores amb termòstat individual a les habitacions	20	20	20	0	0
Telecomunicacions	136	Reproductors multimèdia o possibilitat de música per canal TV	5	5	5	5	0
	137	Música al bany	5	5	5	5	5
	138	Televisió amb comandament a distància i llistat de canals (s'accepta llistat de canals al propi aparell)	0	0	0	0	0
	139	Smart TV amb connexió a internet	5	5	5	5	0
	140	Televisió addicional a les suites	5	5	5	5	0
	141	Televisió de pagament o videojocs amb possibilitat d'aplicar control parental	5	5	5	5	5
	142	Telèfon per a trucades internes	0	0	0	0	0
	143	Telèfon per a trucades nacionals i internacionals	10	10	0	0	0
	144	Disposa de wifi a totes les àrees comunes	5	0	0	0	0
	145	Disposa de wifi a totes les habitacions	5	5	0	0	0
	146	Accés a Internet per cable a l'habitació	5	5	5	5	5
	147	Ordinador / tauleta amb connexió a Internet disponible per als clients	5	5	5	5	5
	148	Disposa d'adaptador de corrent internacional sota petició	5	5	5	5	5
	149	Disposa d'estació de càrrega per a múltiples aparells (carregador USB)	5	5	5	5	5

Altres	150	Informació turística a la recepció en diversos idiomes	0	0	0	0	0
	151	Premsa del dia a l'habitació	5	5	5	5	5
	152	Revistes actuals a l'habitació	5	5	5	5	5
	153	Disponibilitat de bressols (1 per cada 20 habitacions)	5	5	0	0	0
	154	Calçador a l'habitació	5	5	5	5	0
	155	Kit neteja sabates sota petició	5	5	5	0	0
	156	1 màquina neteja sabates per planta	5	5	5	5	5
	157	Panys de les habitacions electrònics	10	10	10	10	10
Màxim punts que es poden assolir			510	505	450	380	305
Total ITEMS obligatoris			50	51	61	76	88

III. Servei								
Neteja habitació / canvi de llençols i tovalloles	158	Neteja diària de l'habitació i de la cambra de bany	0	0	0	0	0	
	159	Canvi de tovalloles diari (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	0	0	0	0	0	
	160	Neteja de l'habitació i canvi de tota la roba de llit a la sortida del client	0	0	0	0	0	
	161	Canvi de roba de llit: cada 5 dies	0	0	0	0	0	
	162	Canvi de roba de llit: cada 3 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5	0	0	0	0	
	163	Canvi de roba de llit: cada 2 dies (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5	5	0	0	0	
	164	Canvi de roba de llit: diari (excepte que el client indiqui el contrari - Informació de mesures mediambientals a l'habitació)	5	5	5	5	0	
L'establiment ofereix servei de bar/cafeteria? OBLIGATORI 3, 4 I 5*.								
Netedat de Bar / Cafeteria	165	El bar/cafeteria es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0	0	
Preservació / condició	166	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0	0	
Bar / Cafeteria	167	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 8 hores diàries	5	5	0	0	0	
	168	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 12 hores diàries	10	10	10	0	0	
	169	Servei de bar/cafeteria (ofereix snacks, entrepans freds i begudes fredes i calentes) mínim 16 hores diàries	15	15	15	15	0	
	170	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0	0	
	171	Els utensilis per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (cristalleria, vaixel·la, estovalles...)	0	0	0	0	0	
L'establiment ofereix l'estada en règim d'AD (allotjament i desdèjuni)? OBLIGATORI PER A								
Esmorzar	172	Ofereix servei d'esmorzar 2 hores	0	0	0	0	0	
	173	Ofereix servei d'esmorzar 2,30 hores	5	5	5	0	0	
	174	Ofereix servei d'esmorzar 3 hores	10	10	10	10	0	
	Esmorzar inclou:							
	175	Aigua freda i natural	0	0	0	0	0	
	176	Llet freda i calenta	0	0	0	0	0	
	177	Cafè/café descafeïnat	0	0	0	0	0	
	178	Infusions i xocolata	0	0	0	0	0	
	179	Sucres i edulcorants	0	0	0	0	0	
	180	Mantega i melmelada	0	0	0	0	0	
	181	Suc de fruita	0	0	0	0	0	
	182	Suc de fruita natural (taronja)	5	5	5	5	0	
	183	Altres sucres de fruita (2 varietats o més)	2	2	0	0	0	
	184	Pa i brioxeria (1 varietat de cada)	0	0	0	0	0	
	185	Pa i brioxeria (2 varietats de cada)	1	1	0	0	0	
	186	Pa i brioxeria (3 varietats de cada)	2	2	2	0	0	
	187	Possibilitat de pa torrat al moment	1	1	0	0	0	
	188	Cereals	1	1	0	0	0	
	189	Mel	1	1	0	0	0	
	190	Iogurt	1	1	0	0	0	
	191	Formatges (2 varietats)	1	1	1	0	0	
	192	Embotits/paté o similars (1 varietat)	0	0	0	0	0	
	193	Embotits/paté o similars (de 2 a 4 varietats)	1	1	0	0	0	
	194	Embotits/paté o similars (5 varietats o més)	2	2	2	0	0	
	195	Ous o truites (1 varietat)	1	1	0	0	0	
	196	Ous o truites (2 varietats)	2	2	2	0	0	
	197	Ous o truites (3 varietats o més)	3	3	3	3	3	
	198	Fruita o macedònia (2 varietats)	1	1	0	0	0	
	199	Fruita o macedònia (3 varietats o més)	2	2	2	0	0	
	200	Guarnició calenta (2 varietats)	1	1	1	0	0	
201	Guarnició calenta (3 varietats)	2	2	2	2	2		
202	Opció esmorzar complet al·lèrgies alimentaries: sense gluten (una varietat de pa, una varietat de cereals)	10	10	10	10	10		
203	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	10	10	10	10		
204	Ofereix altres esmorzars especials (vegà, vegetarià, kosher...)	10	10	10	10	10		
205	En el cas de tenir bufet, cal oferir també servei d'esmorzar a taula amb carta que inclogui almenys la mateixa selecció de productes que els obligatoris per a la categoria	5	5	5	5	0		
206	Esmorzar per a matiners a partir de les 06.00 h (disposa de te/café, aigua/suc, brioxeria)	5	5	5	5	5		
207	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0	0		
208	Els estris per al servei estan nets i sense escantells ni trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (cristalleria, vaixel·la, estovalles...)	0	0	0	0	0		

L'establiment ofereix servei de restauració? (dinar/sopar)-S/N							
Netedat de l'espai destinat a dinar sopar	209	El restaurant es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0	0
Preservació / condició	210	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0	0
Dinar i sopar (criteris exigibles només en el cas de donar el servei)	211	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	0	0	0	0
	212	Horari de 2 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i> .	0	0	0	0	0
	213	Horari de 2,30 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i>	10	10	10	0	0
	214	Horari de 3 hores per àpat ofert (dinar / sopar), <i>exclòs horari d'esmorzar</i>	15	15	15	15	15
	215	Menú del dia o carta o bufet	0	0	0	0	0
	216	Ofereix plats combinats	5	5	5	5	5
	217	Servei a taula total	10	10	10	10	0
	218	La carta conté entre 10 - 20 plats	10	10	10	10	0
	219	La carta conté més de 20 plats	15	15	15	15	15
	220	Disposa d'una carta de vins amb 10 referències de 5 D.O. diferents	10	10	0	0	0
	221	Ofereix menús especials: cuina dietètica (<i>dietista o nutricionista</i>)	5	5	5	5	5
	222	Ofereix menú infantil	5	5	5	5	5
	223	Ofereix menús o plats dins la carta especials per a celiacs. Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10	10	10	10	10
	224	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	10	10	10	10
	225	Ofereix altres menús o plats especials dins la carta (vegans, vegetarians, kosher...etc). Mínim 2 opcions per plat (entrant, plat principal i postres)	10	10	10	10	10
226	Tenir un restaurant adicional al bufet/restaurant de l'hotel	15	15	15	15	15	
227	Ofereix servei de: Picnic (<i>entrepà, beguda i postre</i>)	5	5	5	0	0	
228	El personal va uniformat net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0	0	
229	El personal de l'àrea de restauració pot atendre al clients en català + 2 idiomes	5	5	5	5	5	
230	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	0	0	0	0	
L'establiment ofereix servei de room service? (S/N)							
Room service	231	Ofereix servei d'esmorzar a l'habitació	10	10	10	0	0
	232	Servei d'habitacions 12 hores (ofereix com a mínim begudes fredes i calentes i entrepans freds)	15	15	15	0	0
	233	Servei d'habitacions 24 hores (ofereix com a mínim begudes fredes i calentes i entrepans freds)	20	20	20	20	0
	234	Servei de menjar calent (menú o carta)	20	20	20	0	0
	235	Servei d'àpat fred / entrepà calent	5	5	5	0	0
	236	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0	0
	237	A l'habitació hi ha una carta en català + 3 idiomes amb la selecció d'àpats, begudes i preus (només pels que ofereixin el servei)	0	0	0	0	0
	238	Els estris per el servei estan nets i sense escantells i sense trencaments i se'n disposa en quantitat suficient (<i>cristeria, vaixela, estovalles...</i>)	0	0	0	0	0
Maquines expenedores	239	Disposa de venda de snacks i dolços	5	5	5	5	5
240	Disposa de venda de begudes	5	5	5	5	5	
Netedat de la Recepció	241	La recepció es troba en bon estat de netedat i conservació	0	0	0	0	0
Preservació / condició	242	Tots els equipaments estan nets i en bon estat de conservació	0	0	0	0	0
Recepció	243	Recepció i/o consergeria 24h (accessible com a mínim per telèfon)	0	0	0	0	0
	244	Recepció oberta 12 hores	0	0	0	0	0
	245	Recepció oberta 16 hores	15	15	0	0	0
	246	Recepció oberta 24 hores	20	20	20	0	0
	247	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 2 idiomes	0	0	0	0	0
	248	Personal que durant el torn pugui atendre en català + 3 idiomes	10	10	10	0	0
	249	El personal va uniformat, net, planxat i degudament identificat	5	5	0	0	0
	250	Disponibilitat del full oficial de preus a recepció	0	0	0	0	0
	251	Cal disposar del distintiu gràfic oficial en un lloc fàcilment visible (placa de classificació d'allotjament turístic)	0	0	0	0	0
	252	Recollida i entrega de vehicles per a clients (aparca cotxes)	15	15	15	15	15
	253	Recollida i entrega d'equipatges per a clients (grum)	15	15	15	15	0
	254	Servei d'auto check-in / check-out / exprés check out	15	15	15	15	15
	255	Servei de majordomia / assistent personal	15	15	15	15	15
	256	Servei de lloguer de cotxes	5	5	5	5	5
	257	Possibilitat de sortida tardana (late check out)	15	15	15	15	15
	258	Servei d'habitació de cortesia	10	10	10	10	10
	259	Servei de comunicació de missatges per a clients	0	0	0	0	0
	260	Servei d'emmagatzematge d'equipatges	0	0	0	0	0
	261	S'acompanya al client a l'habitació a la seva arribada	5	5	5	5	0
262	Carretó porta-equipatges	5	5	5	0	0	
263	Servei de despertador per als clients	0	0	0	0	0	

Servei de bugaderia i planxat	264	Servei de bugaderia	5	5	5	0	0
	265	Servei de neteja química / neteja en sec (recollida abans de les 9 del matí, entrega en 24 hores). Cap de setmana i festius exclòs.	5	5	5	0	0
	266	Servei de neteja química / neteja en sec (recollida abans de les 9 del matí, entrega en 12 hores). Cap de setmana i festius exclòs.	10	10	10	10	10
	267	Servei de planxat (entrega en 1 hora)	15	15	15	15	0
	268	Servei de bugaderia i planxat (entrega 24 hores)	5	5	5	0	0
	269	Servei de bugaderia i planxat (recollida abans de les 9 del matí, entrega el mateix dia - cap de setmana inclòs)	10	10	10	10	0
	270	Servei de bugaderia i planxat (recollida abans de les 9 del matí, entrega abans de les 12.00 h del migdia)	15	15	15	15	15
Formes de pagament	271	Facilitat de pagament amb targetes de dèbit / crèdit	0	0	0	0	0
Altres	272	Paraigües a la recepció / habitació	5	5	5	5	5
	273	Venda d'entrades (p. e.: teatre, cine)	5	5	5	5	5
	274	Venda de forfaits	5	5	5	5	5
	275	Revistes actuals	5	5	5	5	5
	276	Diaris del dia a recepció / sala d'esmorzar	5	5	5	0	0
	277	Kit de costura	5	5	5	5	5
	278	Shuttle o servei de limusines	5	5	5	5	5
	279	Servei de descoberta (canvi de tovallales, retirada del cobre llits, buidar les papereres).	10	10	10	10	0
	280	Disposa de desfibril·lador i de personal format en primers auxilis	5	5	5	5	5
	281	Disposa de servei de manteniment 8 hores al dia	0	0	0	0	0
	282	Disposa de servei de manteniment 12 hores al dia	5	5	0	0	0
Màxim punts que es poden assolir			533	533	487	395	280
Total ítems obligatoris assolits			38	39	58	79	92

IV. Oci								
L'establiment compta amb piscina / spa / gimnàs? S/N								
Piscina / SPA / Gimnàs	283	Disposa de tovalloles per a la piscina / spa / gimnàs (en cas de comptar amb aquest equipament)	5	5	5	0	0	
	284	Gimnàs amb mínim 4 màquines per fer exercicis diferents (superfície mínima: 20 m ²)	10	10	10	10	10	
	285	Jacuzzi/spa	10	10	10	10	10	
	286	Sauna (capacitat mínima 6 places)	10	10	10	10	10	
	287	Piscina exterior climatitzada (superfície mínima: 60 m ²)	20	20	20	20	20	
	288	Piscina interior climatitzada (superfície mínima: 40 m ²)	20	20	20	20	20	
	289	Piscina exterior no climatitzada (superfície mínima: 60 m ²)	10	10	10	10	10	
	290	Piscina infantil	10	10	10	10	10	
	Altres	291	Solàrium	5	5	5	5	5
		292	Servei de massatges amb personal qualificat (massatge corporal sencer, shiatsu, reflexologia...). Superfície mínima de la cabina: 8 m ²	10	10	10	10	10
293		Saló de bellesa amb mínim 4 tractaments diferents. Superfície mínima de la cabina: 10 m ²	10	10	10	10	10	
294		Àrea per a nens (zona de jocs infantils)	5	5	5	5	5	
295		Programa d'animació (diürna, nocturna, per a teenagers, infantil, miniclub...)	5	5	5	5	5	
296		Cuidador de nens sota petició (titulació oficial de Guarda d'Infants)	10	10	10	10	10	
297		Servei de lloguer d'equipament esportiu (esquí, bicicletes...)	10	10	10	10	10	
298		Instal·lacions esportives (p. e. pistes de tennis, paddle, mini golf...)	10	10	10	10	10	
299		Jardí propi mínim 500 m ²	15	15	15	15	15	
Màxim punts que es poden assolir			175	175	175	170	170	
Total ítems obligatoris			0	0	0	1	1	

V. Altres serveis / serveis complementaris								
L'establiment disposa de sales de conferències i/o de banquets? (S/N)								
Sales	300	Sales de conferències de entre 36 m ² i 100 m ² amb una alçada de 2,5 m. Equipament sales de conferències (telèfon, projector, flip chart/pissarra, pantalla de projecció / televisió, guardarrobia o penjadors, tribuna i al menys 8 endolls / regleta...)	10	10	10	10	10	
	301	Sales de conferències de més de 100 m ² amb una alçada de 2,75 m. Equipament Sales de conferències (telèfon, projector, flip chart/pissarra, pantalla de projecció / televisió, guardarrobia o penjadors, tribuna i al menys 8 endolls / regleta...)	15	15	15	15	15	
	302	Sales de conferències de més de 250 m ² amb una alçada de 3,50 m. Equipament Sales de conferències (telèfon, projector, flip chart/pissarra, pantalla de projecció / televisió, guardarrobia o penjadors, tribuna i al menys 8 endolls / regleta...)	20	20	20	20	20	
	303	Servei de secretariat (oficina separada i personal disponible)	15	15	15	15	15	
	304	Opcions de banquet per a mínim 50 persones (la superfície del restaurant no està inclosa)	5	5	5	5	5	
	305	Opcions de banquet per a mínim 100 persones (la superfície del restaurant no està inclosa)	10	10	10	10	10	
	306	Opcions de banquet per a mínim 250 persones (la superfície del restaurant no està inclosa)	15	15	15	15	15	
	307	Sales per treballar en grup (mínim 30 m ² equipades amb taules i cadires)	5	5	5	5	5	
	308	Bany a la zona de les sales en cas de tenir sales de conferències i de banquets (ítems 301, 302, 303, 305, 306 i 307)	0	0	0	0	0	
	Equipament / Tecnologia en sales de conferències	309	Llum natural i possibilitat d'enfosquir les sales	5	5	5	5	5
		310	Disposa de connexió a internet a les sales	0	0	0	0	0
311		Sistema d'aire condicionat independent en totes les sales de conferències (obligatori 5* aplicable a establiments situats per sota de 1.800m)	5	5	5	5	0	
Màxim punts que es poden assolir			65	65	65	65	60	
Total ítems obligatoris			2	2	2	2	3	

VI. Eines d'assegurament d'atenció al client						
312	Sistema de gestió de queixes (inclou l'acceptació de la queixa, avaluació i resposta)	0	0	0	0	0
313	Seguiment de la reputació online als principals portals de reserves o sistema de millora mitjançant qüestionari. (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	0	0	0	0
314	Disposa d'una certificació de qualitat o ambiental oficial (nacional o europea)	20	20	20	20	20
315	La pagina web disposa d'informació real i actualitzada de l'hotel	0	0	0	0	0
316	Mapa d'ubicació sobre la situació de l'hotel a Internet	5	5	5	5	5
Màxim punts que es poden assolir		25	25	25	25	25
Total ítems obligatoris		3	3	3	3	3

RESUM ÍTEMS PER CATEGORIA

ÍTEMS OBLIGATORIS	*	**	***	****	*****
Ítems generals	88	90	116	151	175
Cafeteria	3	3	5	6	7
Restaurant	6	6	8	10	12
Room service	2	2	3	7	8
Piscina / spa / gimnàs	0	0	0	1	1
Sales conferències / banquets	2	2	2	2	3
TOTAL ÍTEMS OBLIGATORIS	101	103	134	177	206

PUNTS PER ÀREA	*	**	***	****	*****
I Punts instal·lacions	190	190	190	170	160
II Punts equipament de les habitacions	510	505	450	380	305
Punts bar/cafeteria	20	20	15	15	0
III Punts restaurant	125	125	110	105	95
Punts room service	60	60	55	20	0
Punts resta d'ítems	328	328	307	255	185
IV Punts piscina /spa / gimnàs	95	95	95	90	90
Punts oci "altres"	80	80	80	80	80
V Punts serveis complementaris	65	65	65	65	60
VI Punts eines d'atenció al client	25	25	25	25	25
Màxim PUNTS QUE ES PODEN ACONSEGUIR	1.498	1.493	1.392	1.205	1.000
Punts requerits per assolir la categoria	200	300	400	500	600

Nomenclatura: Ítems obligatoris
 Ítems voluntaris valor fix
 Ítems voluntaris valor variable (escollir una opció = 5)

HOTELS	<p>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</p> <p>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.</p> <p>Màxim 4 places per habitació. (Excepte habitacions familiars, que son 5 places)</p> <p>Reglament hotels: Mida mínima habitació (amb cambra de bany), en m²</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1*</th> <th>2*</th> <th>3*</th> <th>4*</th> <th>5*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>m²</td> <td>11</td> <td>11</td> <td>14</td> <td>18</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>		1*	2*	3*	4*	5*	m ²	11	11	14	18	22
		1*	2*	3*	4*	5*							
m ²	11	11	14	18	22								
<p>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 90x190 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, llits plegables, 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.</p> <p>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.</p> <p>En tots els casos, la suma total de places en llits supletoris no pot superar el 50% de la capacitat de l'establiment</p>													