

Tabla de servicios comprobados de clasificación - Hoteles y Hoteles-Apartamentos	
I. Condiciones generales /Áreas Comunes	
I.1. Condiciones generales	
Todo el establecimiento debe estar en condiciones de limpieza e higiene	
Todos los mecanismos y equipos (mobiliario, material de oficina, etc.) funcionan perfectamente	
Las características del establecimiento deben concordar con su categoría*	
I.2. Áreas Públicas	
Entrada principal dotada de marquesina	
Existe calefacción / refrigeración por elementos fijos en las áreas públicas del establecimiento (restaurante, vestíbulo, entrada...)*	
Existe climatización en las áreas públicas del establecimiento	
Existen servicios sanitarios/aseos separados independiente para hombres y mujeres en las zonas comunes, salones o lugares de reunión*	
Plantas o flores naturales	
Acceso de internet en las áreas públicas (por ejemplo banda ancha, WLAN, Wi-Fi)*	
Bar* abierto los mismos días de apertura del hotel	
Existe zona de mostradores/mesas de información para empresas de intermediación de servicios turísticos	
I.3. Recepción	
Mostrador de recepción separado e independiente para el servicio	
Vestíbulo con asientos	
Vestíbulo con asientos y servicio de bebida de cortesía	
Teléfono a disposición de los clientes	
Servicio de impresora/fotocopiadora	
Zona de información de servicios multilingüe en soporte electrónico	
Material de Información sobre los recursos turísticos regional disponible en la recepción	
Personal multilingüe	
Servicio de recepción 24 horas de forma presencial *	
Personal para aparcar vehículos	
Conserje (con personal separado)	

Botones (con personal separado)
Servicio de equipajes (entrega y recogida en la habitación)
Servicio de guarda de equipajes a la llegada o salida de clientes
I.4. Instalaciones para personas con discapacidad
Mecanismos de apertura puertas mediante tarjeta magnética por aproximación.(evitando sistema de inserción de tarjetas)
Aislamiento en tuberías de agua caliente en lavabos *
Plazas de parking con superficie suficiente para el uso de plataformas elevadoras
I.5. Aparcamiento
Aparcamiento para uso del establecimiento (para un mínimo del 50% de las unidades de alojamiento)*
Estación de carga para vehículos eléctricos (coches, bicicletas, etc.)
I.6. Otras instalaciones generales
El acceso de los clientes es independiente del acceso de servicios y mercancías*
Oficio en cada planta*
Escalera de servicios
Ascensor-montacargas de servicio
Jardines propios 5 m2 por plaza
Pasillos de ancho superior a 1,50 metros
I.7. Servicios
Limpieza diaria de la habitación
Cambio diario de toallas a petición del cliente
Cambio de la ropa de la cama cada tres días de estancia
Cambio diario de la ropa de cama a petición del cliente
Pago mediante tarjeta bancaria publicitando claramente los medios de pago
Envío de objetos olvidados a petición del cliente, que deberá abonarlo
Servicio de despertador
Paraguas en la recepción/habitación
Revistas actualizadas y gratuitas
Prensa diaria nacional y/o internacional

Servicio de costura
Servicio de mantenimiento 24 horas
Saludo personal a cada cliente con flores frescas o un detalle en la habitación (no solo un mensaje de bienvenida en la TV)
Servicio de tarde adicional (segundo servicio) para la revisión de las habitaciones (cambio de toallas, apertura de colcha, limpieza de papeleras,etc.)
Lavandería y servicio de plancha (entrega antes de las 9:00h, devolución en 12 horas)
Servicio de alquiler de coches u otros elementos de transporte
II. Unidades de alojamiento (u.a.)
II.1. Dimensiones
El 100% de las u.a. con dimensiones requeridas para su categoría
Junior suite (doble con sala)
Suite
Unidades de alojamiento comunicadas
Balcones o terrazas en un mínimo del 75% de las u.a.
Mobiliario de terraza (al menos 3 elementos de mobiliario), en al menos el 85% de las terrazas de las habitaciones)
II.4. Comodidades para dormir
Camas individuales de dimensiones mínimas de 1,00 m x2,00 m y camas dobles de dimensiones mínimas de 1,50x2,00 m
Colchones de grosor mayor o igual a 22 cm
Servicio de fundas nórdicas
Sábanas y funda para colchones
Fundas higiénicas para colchones (lavables con productos termoquímicos, transpirables, libres de ácaros y sus excrementos). No se admite una simple sábana muletón
Mantas o nórdicos bien conservados
Almohadas bien conservadas
Fundas higiénicas para almohadas
Dos almohadas por persona
Los clientes pueden elegir entre diferentes tipos de almohadas (carta de almohadas)
Manta adicional a petición del cliente

Posibilidad de oscurecer completamente la habitación (por ejemplo, persianas)
II.5. Equipamientos de la unidad de alojamiento
Visillo
Armario adecuado o espacio destinado a la ropa
Estantería para la ropa
Perchas de material y color homogéneo
Control apropiado del ruido exterior a través de las ventanas
Puertas que absorban el ruido o puertas dobles
Ventiladores de techo o pared
Climatización en las habitaciones
Un asiento por plaza
Un asiento confortable (silla o butaca) con una mesa auxiliar
Un asiento confortable extra (silla o butaca tapizada) en las habitaciones dobles o suites
Mesa, escritorio -con tamaño mínimo de trabajo- y luz adecuada
Dos enchufes de corriente en la habitación
Enchufe adicional cerca de la mesa y escritorio
Dos enchufes de corriente cerca de la cama
Adecuada iluminación en la habitación
Mesilla de noche
Luz de lectura cerca de la cama
Interruptor de la luz de la habitación cerca de la cama
Espejo de cuerpo entero
Lugar destinado al equipaje
Papelera
Dispositivo de radio (la transmisión de la radio puede realizarse vía TV o por un sistema de telecomunicación central del propio hotel)
Smart TV con mando a distancia
Televisión en color adicional en los salones de las suites y suites junior con mando a distancia
Disponer de adaptadores de enchufes internacionales (a petición del cliente)

Teléfono en las habitaciones con línea interna y externa y con un manual de instrucciones multilingüe
Acceso a Internet en la habitación (banda ancha, WiFi,...)*
Dispositivo (pc, tablet o similar) con conexión a internet en la habitación, a petición del cliente
Caja de seguridad /caja fuerte en la habitación
II.6. Equipamientos y comodidades del baño
El 100% de los baños tienen ducha o bañera, inodoro y lavabo.
Ducha con mampara.*
Bidé
Doble lavabo o único espacio con doble grifería en las unidades de alojamiento dobles, en las junior suites y en las suites
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Equipamiento medio (equipamiento básico, toallas/pañuelos faciales, espejo de tocador de aumento y banqueta)
Albornoz
Zapatillas
II.7. Miscelánea en la u.a.
Manual de servicios del hotel multilingue
Revista para los clientes
Utensilios para escribir y bloc de notas
Plancha y tabla de planchar a petición del cliente
Juego de costura a petición de los clientes
Bolsa de lavandería disponible
Calzador
Utensilios de limpieza de zapatos*
Mecanismos de cierre/cerradura adicional en la puerta de la habitación
Cerradura con tarjeta electrónica
III. Restauración
III.1. Bebidas
Oferta de bebidas en el establecimiento fuera del horario del comedor/bar o dispensador de bebidas.
24 horas de servicios de bebidas para servicio de habitaciones

Minibar en las unidades alojativas
Máquina de café y tetera con monodosis de café e infusiones en la unidad de alojamiento
III.2. Desayuno*
Desayuno a la carta (desayuno bufé completo incluyendo además bufé de platos calientes, cocina en directo o servicios de platos calientes a la carta)
Menú de desayuno a la carta equivalente para el servicio de habitaciones
Tiempo de desayuno de más dos horas y media
Desayuno fuera del horario habitual
III.3. Comidas/Restauración*
Oferta de comidas en el hotel (servicio mínimo de almuerzo o cena)
Horario de comida dos horas como mínimo
Horario de cena de dos horas y media como mínimo
Oferta de comida para el servicio de habitaciones las 24 horas
Restaurantes a la carta o tipo bufé abiertos 7 días por semana (cada restaurante diferente en el concepto, en la elección de comida y en la ubicación)
Comedor con terraza exterior para desayunos y cenas
Servicio de snack
Menús especiales bajo petición (menú infantil, celíacos, alérgicos, diabéticos, etc.)
Cocina de productos regionales
Tronas en restaurante/comedor bajo petición
Carta o información del bufé en más de un idioma
IV. Oferta complementaria (ocio y otras actividades)
IV.1. Deporte
Gimnasio con al menos cuatro tipos de máquinas de ejercicio diferentes
Actividades deportivas integradas en el establecimiento (con personal instructor)
IV.2. Salud-Belleza
Recepción atendida personalmente
Servicio bebidas en el balneario (spa)
Venta de productos de cosmética o de peluquería

Cabinas para masajes/tratamientos (tienen que tener un tamaño mínimo de 10m2)
Sauna con un mínimo de seis plazas
Estancia de belleza con un mínimo de 4 tratamientos (facial, manicura, pedicura, masaje anti stress, etc.)
SPA con al menos 4 tipos diferentes de tratamiento (masajes, baños, hidroterapia, hamman, moor/barro, ducha aceites esenciales, baño de vapor, agua mineromedicinal, etc.)
Hamacas en la zona de baños del spa
Piscina interior climatizada
Solárium
Hilo musical con música de relajación
IV.3. Niños
Piscina infantil (vaso independiente)
IV.4. Otra oferta
Peluquería
Piscina exterior
Piscina exterior infinita
Número de hamacas para entre el 25% y 50% de las plazas con mesita al lado
Toalla para la piscina/playa
V. Servicios de reuniones y eventos*
Sala de Conferencias mayor de 250 m2 con altura del techo de un mínimo de 3,50 m
Sala de Juntas
VI. Calidad y TIC (actividades en línea)
VI.1 Sistemas de calidad
Sistema de gestión de quejas. Incluye el ciclo de aceptación, evaluación y respuesta de la queja
Cuestionario de satisfacción de los clientes. Incluye, por parte del establecimiento, los cuestionarios de satisfacción, evaluación de los resultados, programas de mejora y seguimiento y la publicación de resultados en web propia
VI.2. TIC (actividades en línea)
Página web propia con fotografías del establecimiento realistas y significativas (como mínimo, vistas exteriores, de las áreas públicas y de las habitaciones).

Posibilidad de reservas en línea a través de un sistemas de reservas electrónico propio. Mas allá de un simple correo electrónico con canal de comunicación para peticiones o consulta de clientes.
Invitación en soporte telemático a los clientes que se marchan o se han marchado a dejar un comentario en un portal o en la página web.
Plano de situación o coordenadas de geolocalización, a petición del cliente por internet.
VII. Medidas Medioambientales, de Eficiencia Energética y Economía Circular *
VII.1. Eficiencia energética y energías renovables
Elementos de detección de presencia que activen y desactiven automáticamente las luminarias en las zonas de paso
Sistema de cese automático del suministro eléctrico al salir de las habitaciones
Luminarias tipo LED exterior en las zonas de iluminación nocturna permanente
Lámparas o luminarias de máxima potencia lumínica y mínimo de consumo de energía eléctrica en el interior del edificio
Utilización de otras energías renovables/alternativas distintas a la solar.
Dispositivos de desconexión de la climatización en caso de apertura de puertas y ventanas en la u.a.
Termostatos en todas las dependencias, zonas comunes y u.a. siempre que se disponga de climatización
VII.2. Agua
Dispositivos de ahorro de agua en los grifos de lavabos, bañeras y duchas (grifos monomando, difusores, limitadores de presión y caudal, etc) en todo el establecimiento
Doble pulsador o pulsador con interrupción de la descarga de la cisterna en los inodoros en todo el establecimiento
Aprovechamiento de las aguas regeneradas 1 pluviales, previamente tratadas y almacenadas para llenar cisternas de los inodoros
Riego del jardín por la noche con sistema de goteo subterráneo y programación de aspersores.
VII.4. Residuos
Recogida selectiva de residuos generados por la actividad del establecimiento