

Propriedade: TURIHAB – Associação do Turismo de Habitação

Coordenação: CENTER – Central Nacional de Turismo no Espaço Rural

Tradução: Susan Knox

Tiragem: 2500 exemplares

Data: Novembro de 2005

## **Prefácio**

A Especificação de Requisitos de Serviço TER ERS3001, foi criada para a “Qualificação dos Solares de Portugal”, no âmbito do programa PIQTUR - Programa de Intervenções para a Qualificação do Turismo, projecto N° 117/DGT/03.

Este referencial normativo tem como objectivos principais a qualificação do alojamento TER, a introdução de conceitos de melhoria contínua do serviço prestado, aplicado, na primeira fase, nas casas associadas da TURIHAB e a consequente certificação destas.

A criação do Modelo de Qualificação Para o Turismo no Espaço Rural foi inspirado na norma ISO 9001:2000 e noutros requisitos transpostos de normas do ambiente e energia, higiene e segurança no trabalho e higiene e segurança alimentar, tendo sido adaptado ao alojamento TER de natureza familiar e consequentemente às casas associadas da TURIHAB. A ERS3001, desenvolvida pela APCER - Associação Portuguesa de Certificação conjuntamente com a TURIHAB foi avaliada e validada por uma Cúria Técnica formada por personalidades representando os vários sectores do Turismo Português. Este Referencial Normativo ajustado ao alojamento TER abrange as Casas de natureza familiar, ou seja, o Turismo de Habitação, o Agroturismo, o Turismo Rural e as Casas de Campo.

Este é um momento histórico para o Turismo no Espaço Rural, em particular para a rede Solares de Portugal, em que a qualificação introduz a vertente da qualidade na oferta turística portuguesa TER; valoriza o seu património, as suas tradições, as suas raízes, a sua história e a sua herança; a maneira de estar e de viver, traduzidas numa forma de acolhimento familiar.

Estamos preparados rumo a um futuro de referência para o sector. Queremos ser símbolo de qualidade e ambicionamos ser uma referência quer a nível nacional quer europeu, tendo como base as redes de cooperação desenvolvidas pela TURIHAB, através do consórcio Europa das Tradições.

Novembro de 2005

Francisco de Calheiros  
Presidente da TURIHAB



## **1. Preambulo**

Esta especificação técnica foi desenvolvida para responder à necessidade dos agentes envolvidos no Turismo no Espaço Rural definidos no ponto seguinte.

Os requisitos elencados neste documento referem-se, enquanto elementos caracterizadores deste tipo de oferta turística, às próprias infra-estruturas, equipamentos e consumíveis e às características do serviço prestado aos hóspedes.

Este documento apresenta um corpo principal, onde se encontram definidos os requisitos de serviço, complementados com um anexo onde se encontram os objectivos, as métricas, o tipo de controlo e a periodicidade associada.

## **2. Objectivo e Campo de Aplicação**

O presente referencial contém os requisitos conducentes à certificação do serviço de empreendimentos que disponibilizem serviços de Turismo no Espaço Rural de natureza familiar, nas modalidades:

- Turismo de habitação
- Turismo rural
- Agro-Turismo
- Casas de campo

No âmbito deste referencial não estão incluídas as seguintes modalidades:

- Hotéis Rurais
- Turismo de Aldeia
- Parques de Campismo Rurais

## **3. Referencias**

NP EN ISO 9001:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos

NP EN ISO 9000:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário

Legislação Aplicável

## **4. Definições**

### **4.1**

Empreendimentos de Turismo no Espaço Rural (doravante designados por casas TER) Estabelecimentos que se destinam a prestar serviços temporários de hospedagem e de animação a turistas, realizados e prestados em zonas rurais, dispendo para o seu funcionamento de um adequado conjunto de instalações, estruturas, equipamentos, e serviços complementares, tendo em vista a oferta de um produto turístico completo e diversificado no espaço rural.

### **4.2**

Turismo de Habitação

Serviço de hospedagem de natureza familiar prestado a turistas em casa antigas particulares que, pelo seu valor arquitectónico, histórico ou artístico, sejam

representativas de uma determinada época, nomeadamente os solares e as casas apalaçadas.

#### 4.3

##### Turismo Rural

Serviço de hospedagem de natureza familiar prestado a turistas em casas rústicas particulares que, pela sua traça, materiais construtivos e demais características, se integrem na arquitectura regional.

#### 4.4

##### Agro-Turismo

Serviço de Hospedagem de natureza familiar prestado em casa particulares integradas em explorações agrícolas que permitam aos hóspedes o acompanhamento e conhecimento da actividade agrícola, ou a participação nos trabalhos aí desenvolvidos, de acordo com as regras estabelecidas pelo seu responsável.

#### 4.5

##### Casas de campo

Casas particulares situadas em zonas rurais que prestem um serviço de hospedagem, quer sejam ou não utilizadas como habitação própria dos seus proprietários, possuidores ou legítimos detentores

#### 4.6

##### Auditoria

Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e respectiva avaliação objectiva com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos.

#### 4.7

##### Serviço

Conjunto de características objectivas e subjectivas percebidas pelo cliente no utilização de um serviço de turismo no espaço rural e traduzidas por um conjunto de requisitos

#### 4.8

##### Hóspede

Pessoa a quem é fornecido um determinado serviço prestado no Turismo no Espaço Rural

## **5. Requisitos do Serviço**

A prestação de um serviço no âmbito do Turismo no Espaço rural compreende o cumprimento de um conjunto de requisitos de serviço associados às características deste tipo de oferta turística, podendo ser agrupados da seguinte forma:

- Requisitos de Acolhimento
- Requisitos de Infra-estruturas e Equipamentos
- Requisitos de Limpeza e Manutenção
- Requisitos de Ambiente Interno e Externo

## **6. Requisitos de Acolhimento**

### **6.1 Âmbito e Alcance**

6.1.1 Os requisitos pertencentes a este grupo definem as características intrínsecas do serviço prestado no que concerne à recepção e estadia dos hóspedes.

6.1.2 Os requisitos definidos são aplicáveis a:

- Reservas
- Recepção
- Refeições
- Informação
- Animação
- Atendimento
- Anfitriões
- Saída

### **6.2 Reservas**

As casas TER devem promover a gestão das reservas (walk in; reservas; cancelamentos; prolongamento de estadias; saídas antecipadas/imprevistas; no show), através:

- 6.2.1 As casas TER devem registar todas as reservas.
- 6.2.2 Sempre que as casas TER estejam associadas a centrais de reservas devem garantir a compatibilização entre as reservas directas e as reservas efectua das junto dos segundos.
- 6.2.3 Deve ser garantida que todas as reservas efectuadas sejam suportadas nas efectivas capacidades de alojamento das casas TER.
- 6.2.4 Os preços públicos praticados pelas casas TER e pelas centrais de reservas associadas devem estar em conformidade.
- 6.2.5 Qualquer promoção que a casa TER ofereça deve estar perfeitamente defi nida e publicitada nos meios de divulgação estabelecidos pelo proprietário da casa e pelas centrais de reservas associadas.
- 6.2.6 Caso exista qualquer alteração de carácter pontual que condicione o re gular funcionamento da casa TER e/ou afecte a envolvente, de natureza exógena ou endógena, e que possa alterar qualquer das suas características, deverá ser comunicado na resposta ao pedido reserva.
- 6.2.7 A informação veiculada em sites, brochuras, guias, tabelas de preços e outros documentos da mesma natureza, deve ser perfeitamente coincidente com as características e o serviço disponibilizadas pela casa TER, incluindo eventuais promoções e/ou preços de serviços complementares.
- 6.2.8 Todos os movimentos associados ao processo de reservas devem ser sem pre confirmados.
- 6.2.9 Caso existam animais domésticos na casa os hóspedes deverão ser infor mados no momento da confirmação da reserva.

### **6.3 Recepção**

- 6.3.1 As casas TER devem ser dotadas de uma placa identificadora colocada em local visível da respectiva unidade.
- 6.3.2 O acesso deve estar devidamente sinalizado e em bom estado de conservação quando da responsabilidade da casa. Quando, por razões administrativas, não for possível colocar as placas sinalizadores, os proprietários deverão disponibilizar um croqui, ou qualquer outro material, com todas as informações necessárias (acessibilidades) e suficientes para que os hóspedes não sintam dificuldades em encontrar a casa no acto de confirmação da reserva, ou sempre que os mesmos o solicitem.
- 6.3.3 No acto de recepção dos hóspedes, os proprietários da casa devem estar presentes, devendo disponibilizar, casos os mesmos o solicitem, meios de transporte das suas bagagens.
- 6.3.4 Deve ser disponibilizada no quarto ou numa sala destinada para o efeito, uma bebida de boas vinda, preferencialmente, acompanhada com iguarias locais.
- 6.3.5 Deve ser disponibilizada informação sobre a zona envolvente, a casa e eventuais serviços complementares solicitados.
- 6.3.6 Deve existir uma zona perfeitamente definida para a recepção dos hóspedes devendo estar visíveis as informações respeitantes ao funcionamento da mesma (Horário do pequeno-almoço, outros).
- 6.3.7 Todas as entradas de hóspedes devem ser devidamente registadas através do preenchimento da ficha individual de cliente e dos registos oficiais. Estes registos devem ser guardados por um período não inferior a 3 anos.
- 6.3.8 No acto de recepção os hóspedes deverão ser informados sobre os demais serviços complementares que a casa disponibiliza e os respectivos preços associados.
- 6.3.9 Deve ser disponibilizada aos hóspedes informação sobre o código e as regras de conduta a que se devem submeter enquanto permanecerem na referida unidade.
- 6.3.10 Se não existir um horário definido e estabelecido para a recepção de hóspedes, os proprietários da casa, directamente ou através da central de reservas, devem combinar previamente (no momento da reserva) com estes, a hora de chegada.
- 6.3.11 No acto de recepção, os hóspedes deverão ser informados da existência de um livro de reclamações bem como da sua localização.

#### **6.4 Refeições**

- 6.4.1 Preferencialmente, os alimentos serão de fabrico caseiro e de origem local/regional.
- 6.4.2 As casas TER devem disponibilizar, em horário previamente estabelecido, um pequeno-almoço constituído, no mínimo, pelos seguintes elementos:
  - Café
  - Chã e infusões
  - Leite
  - Sumos naturais
  - 3 tipos de Pão
  - 2 tipos de doces de conserva
  - Queijo
  - 1 produto de charcutaria
  - Manteiga

- 6.4.3 Na conservação, manipulação e confecção dos alimentos devem ser respeitadas as regras definidas em legislação para este tipo de actividades.
- 6.4.4 Na sua apresentação não devem ser utilizados embalagens industriais.
- 6.4.5 Quando não existir, num raio de 5 km das casas TER, um estabelecimento de restauração, devem ser disponibilizados aos Hóspedes, almoços e jantares, mediante solicitação prévia.
- 6.4.6 Durante as refeições, os proprietários da casa TER devem estar disponíveis para os hóspedes.
- 6.4.7 Qualquer refeição que seja fornecida no âmbito do serviço de alojamento TER, será a refeição da casa, devendo ser apresentada num serviço de mesa completo, de estilo adequado ao da própria casa e em boas condições de conservação.
- 6.4.8 A sala de refeições deve ser agradável, de estilo compatível com a casa e suficientemente grande para alojar, em simultâneo, o número máximo admissível de hóspedes. Este requisito refere-se essencialmente às dimensões das mesas e ao número de cadeiras existentes.
- 6.4.9 As toalhas e guardanapos deverão ser de Algodão, linho ou similar, podendo ser utilizado uma toalha de resguardo da mesa desde que a mesma não comprometa o estilo.
- 6.4.10 Caso seja permitido aos hóspedes a utilização, para confeccionarem os seus alimentos na cozinha da casa ou os alojamentos estejam equipados com kitchnett devem estar disponíveis os seguintes equipamentos:
- Fogão
  - Frigorífico
  - Armários para colocar todos os utensílios de confecção e de serviço de mesa
  - Extractor de Fumos
  - Banca da Louça
  - Água quente e fria

## 6.5 Informação

- 6.5.1 As casas TER devem estar dotadas de um conjunto de informações documentadas (em 2 idiomas) sobre a zona envolvente/região (considerando-se como tal qualquer localidade num raio de 25 km), que sejam fornecidas aos hóspedes, incluindo os seguintes tópicos:
- Descrição da casa
  - Localização /transportes e acessibilidade
  - Segurança, saúde e ambiente
  - Animação
  - Serviços de apoio
  - Serviços Extraordinários solicitados pelos hóspedes
- 6.5.2 Deve ser prestada informação aos hóspedes sobre os eventuais perigos que possam existir na zona envolvente, especialmente para os que se façam acompanhar de crianças.
- 6.5.3 Caso sejam fornecidos almoços e jantares as casas TER devem informar os hóspedes sobre tal possibilidade.

## **6.6 Animação**

- 6.6.1 As actividades de animação que não sejam implícitas ao serviço de alojamento devem ser publicitadas junto dos hóspedes, devendo os seus custos estar perfeitamente identificados.
- 6.6.2 Qualquer actividade de animação desenvolvida no contexto dos serviços disponibilizados pelas casas TER devem cumprir com a legislação aplicável em vigor.
- 6.6.3 As casas TER devem disponibilizar uma listagem de actividades e de empresas, de origem local, de animação nas áreas do lazer, recreio, desporto.

## **6.7 Atendimento**

- 6.7.1 Sempre que exista uma solicitação os proprietários, ou os seus representantes devem estar disponíveis.
- 6.7.2 Deve existir, no mínimo, uma pessoa que tenha conhecimentos de uma língua estrangeira, preferencialmente o Inglês.
- 6.7.3 Deve ser disponibilizado aos hóspedes a possibilidade de utilização de telefone e fax e, preferencialmente, ligação à Internet.

## **6.8 Anfitriões: Proprietários e colaboradores**

No acolhimento, proprietários e colaboradores assumirão a postura de anfitriões.

- 6.8.1 Os colaboradores devem apresentar-se com vestuário adequado à função, e observar os princípios de higiene pessoal.
- 6.8.2 Toda a acção dos proprietários e dos colaboradores deve ser pautada pela cordialidade, educação e empatia.
- 6.8.3 Os proprietários ou colaboradores devem ter conhecimento, no mínimo, de uma língua estrangeira.

## **6.9 Saída**

- 6.9.1 No acto de saída dos hóspedes, os anfitriões das casas TER devem estar presentes, devendo disponibilizar, caso os hóspedes o solicitem, meios de transporte das suas bagagens.
- 6.9.2 Em caso de pertences deixados pelos hóspedes deverá ser assegurada a sua preservação e posterior eventual envio nas condições acordadas com o hóspede.
- 6.9.3 Quando aplicável, no acto de saída deverá ser apresentada aos hóspedes a respectiva factura, sendo que todas as rubricas relativas a serviços complementares deverão estar perfeitamente discriminadas.
- 6.9.4 No final da estadia deverá ser solicitada a avaliação de satisfação do cliente com o serviço prestado. Esta avaliação deverá acontecer recorrendo-se a:
  - Entrevistas com os hóspedes
  - Questionários de avaliação de satisfação

## 7. Requisitos de Infra-estruturas e Equipamentos

### 7.1 Âmbito e Alcance

- 7.1.1 Os requisitos a seguir dispostos definem as características das casas de Turismo no Espaço Rural ao nível das infra-estruturas e equipamentos
- 7.1.2 Os requisitos definidos são aplicáveis a:
- Alojamento
  - Infra-estruturas
  - Instalações sanitárias
  - Equipamentos

### 7.2 Alojamento

- 7.2.1 Qualquer casa TER não pode possuir mais do que 10 unidades de alojamento e menos do que 3.
- 7.2.2 A dimensão dos quartos nas unidades de Turismo de habitação e Agro-Turismo deve ser, no mínimo:
- 7.2.2.1 Quartos Duplos – 12 m<sup>2</sup>
- 7.2.2.2 Quartos Singles – 10 m<sup>2</sup>
- 7.2.3 A dimensão dos quartos nas casas TER deve ser, no mínimo:
- 7.2.3.1 Quartos Duplos – 9 m<sup>2</sup>
- 7.2.3.2 Quartos Singles – 7 m<sup>2</sup>
- 7.2.4 Qualquer quarto que inclua uma sala privativa deve ter, no mínimo, 12 m<sup>2</sup>.
- 7.2.5 Qualquer unidade individual de alojamento deve ser constituída por um conjunto de mobiliário no qual se inclui:
- Cama de casal ou duas camas de solteiro nos quartos duplos
  - Cama de solteiro nos quartos single
  - Móvel Roupeiro
  - Mesinhas de Cabeceiras em numero proporcional ao número de hospedes
  - Mesa de apoio com número de cadeiras proporcional ao número de hospedes
  - Cortinas ao estilo da casa
  - Iluminação
  - Conjunto de copos e água
- 7.2.6 As dimensões das camas deverão ser as seguintes, no mínimo:
- 7.2.6.1 Camas de Casal – 1,35 X 1,80 m
- 7.2.6.2 Camas de Solteiro – 0,90 X 1,80 m
- 7.2.7 Os colchões devem apresentar uma homogeneidade quanto à dureza.
- 7.2.8 Todas as unidades de alojamento individuais devem estar dotadas de Casa de banho
- 7.2.9 Todas as unidades de alojamento individuais devem estar dotadas de um sistema de aquecimento regulável e adequado ao espaço.

- 7.2.10 A preparação das camas deve incluir as seguintes roupas:
- Conjunto de lençóis de algodão ou linho
  - Edredão, Colcha ou Cobertor
  - Conjunto de almofadas e fronhas (dependente do tipo de cama)
- 7.2.11 Devem estar disponíveis nos quartos um conjunto de cobertores (lã) suplementares para que os hóspedes, caso o desejem, os possam utilizar.
- 7.2.12 Todos os quartos devem ser previamente preparados.

### 7.3 Infra-estruturas

- 7.3.1 Todas as infra-estruturas da casa devem estar no mais perfeito estado de conservação e funcionamento.
- 7.3.2 As casas TER devem estar dotados de iluminação exterior que permita o acesso à casa e aos espaços envolventes.
- 7.3.3 As casas TER não devem apresentar infra-estruturas fixas ou móveis que descaracterizem o estilo/época de casa.
- 7.3.4 Se o abastecimento de água não for concretizado através da rede pública, as casas TER, devem dispor de reservatórios de água potável, com capacidade suficiente para corresponder às necessidades correntes do serviço prestado.
- 7.3.5 Deverão ser asseguradas condições de estacionamento

### 7.4 Instalações Sanitárias

- 7.4.1 As casas TER devem estar dotadas de no mínimo de uma casa de banho por unidade de alojamento.
- 7.4.2 As casas de banho localizadas nos quartos devem estar dotadas, no mínimo, dos seguintes elementos:
- Chuveiro ou polibã
  - Retrete
  - Lavatório com espelho
  - Ponto de Luz
  - Tomada de Corrente Eléctrica
  - Cesto do lixo
  - Cortina para o duche ou Separador em material inquebrável
  - Armário
  - Suporte do Papel Higiénico
  - Toalheiros
- 7.4.3 As casas de banho devem ser dotadas de água quente e fria com um caudal/pressão suficiente para alimentar os banhos, garantindo que os todos os hóspedes possam tomar banho simultaneamente.
- 7.4.4 As casas de banho devem ser dotados, proporcionalmente à capacidade de alojamento do quarto, dos seguintes atoalhados:
- Toalha de Rosto
  - Toalha de Banho
- 7.4.5 Os quartos de banho devem ser dotados de equipamento de ventilação eficaz de acção natural ou mecânica.
- 7.4.6 Devem ser colocados no quarto de banho, sabonetes.

- 7.4.7 Deve ser disponibilizado, quando solicitado pelos hóspedes, champôs para o cabelo, gel de banho e secador
- 7.4.8 As instalações sanitárias comuns devem estar providas dos seguintes elementos:
- Retrete
  - Lavatório
  - Toalhetes
  - Cestos para papeis
  - Saboneteira líquida
  - Espelho com ponto de luz
  - Suporte para rolo papel higiênico

## 7.5 Equipamentos

- 7.5.1 Todos os equipamentos existentes na unidade, independentemente da sua natureza, que sejam de acesso aos hóspedes, devem estar no seu perfeito estado de funcionamento, manutenção e uso seguro
- 7.5.2 A casa TER deve disponibilizar, no local de uso de qualquer equipamento, do respectivo manual de instruções, no mínimo, em Português e, em Inglês.
- 7.5.3 Deve ser providenciado um serviço de correspondência e anotação de mensagens que sejam recebidas durante a ausência dos hóspedes.
- 7.5.4 A casa deve estar dotada de um sistema de aquecimento abrangendo todas as áreas utilizáveis pelos hóspedes.
- 7.5.5 Todos os equipamentos a Gás devem estar em perfeito estado de funcionamento, com indicação do estado de verificação por parte dos agentes inspectores definidos em legislação específica.
- 7.5.6 O mobiliário e a decoração devem ser harmoniosos e consistentes com o estilo da casa. Os móveis devem ser, preferencialmente antigos, e estar em bom estado de conservação.
- 7.5.7 As casas que forem dotadas de piscinas devem possuir um regulamento de utilização que deve estar disponível para consulta.
- 7.5.8 O regulamento referido anteriormente, que deverá estar redigido, no mínimo, em Português e em Inglês, deverá contemplar os seguintes aspectos:
- Horário de Funcionamento
  - Regime de Tratamento da Piscina
  - Produtos Químicos utilizados no tratamento
  - Frequência do Controlo Analítico
  - Atitudes Proibidas
  - Equipamento obrigatório
  - Regras de Convivência
- 7.5.9 Para além das regras definidas anteriormente a casa deve:
- Colocar placa sinalizadora de “Piscina Não Vighada”
  - Colocar placa sinalizadora de “Proibido Mergulhar”
  - Colocação de marcas indicadoras da profundidade da piscina
  - Dotar o espaço de bóias de salvamento ou outros meios de salvamento utilizáveis pelos próprios frequentadores.

## **8. Requisitos de Limpeza e Manutenção**

### **8.1 Âmbito e Alcance**

- 8.1.1 Os requisitos pertencentes a este grupo, definem as características de limpeza e de manutenção a que devem obedecer as casas TER.
- 8.1.2 Os requisitos definidos são aplicáveis a:
- Limpeza
  - Manutenção
  - Consumíveis

### **8.2 Limpeza**

- 8.2.1 As casas TER devem estar dotadas de um espaço próprio para armazenagem de todos os produtos e equipamentos de limpeza, devendo o mesmo estar sempre fechado, para impedir que o acesso das crianças.
- 8.2.2 Os espaços referidos no número anterior devem estar arrumados, devendo todo o produto estar perfeitamente identificado.
- 8.2.3 As actividades de limpeza não devem ser executadas na presença dos hóspedes
- 8.2.4 Anualmente, deve ser executada uma limpeza geral ao empreendimento, de forma a garantir a boa conservação do edifício.
- 8.2.5 O interior da casa, nomeadamente as áreas comuns, os quartos, Casas de banho, e a Cozinha devem ser limpos diariamente.
- 8.2.6 Durante este processo de limpeza diária, devem ser analisadas as condições de funcionamento de todos os equipamentos instalados (ex: televisões, interruptores das iluminação, autoclismos, etc), devendo as eventuais anomalias ser corrigidas imediatamente.
- 8.2.7 Os toalheiros das casas de banho devem ser substituídos todos os dias, devendo existir, sempre que se justifique, reposição de papel higiénico.
- 8.2.8 Se, por razões relacionadas com a protecção ambiental e os impactes produzidos pela lavagem da roupa, os hóspedes pretenderem reter os toalheiros dos banhos por mais do que um dia, a respectiva troca será adiada em conformidade com os mesmos.
- 8.2.9 A roupa de cama deve ser substituída de três em três dias, sempre que exista uma mudança de hóspedes ou quando o cliente o solicite.
- 8.2.10 Os copos existentes nos quartos devem ser substituídos diariamente.
- 8.2.11 Os hóspedes devem ser informados sobre a periodicidade de limpeza dos quartos e respectiva casa de banho, bem como da periodicidade de mudança de roupa de cama, dos toalheiros das casas de banho e da manutenção/limpeza dos colchões.

### **8.3 Manutenção**

- 8.3.1 Deve ser garantido que todos os equipamentos e infra-estruturas mantenham o seu nível correcto de funcionamento

- 8.3.2 Todas as intervenções de manutenção nos equipamentos devem ser registadas.
- 8.3.3 As actividades de inspecção obrigatórias pela legislação aplicável (equipamentos a gás, caldeiras) são estritamente obrigatórias
- 8.3.4 Com uma periodicidade anual, preferencialmente antes do início do Outono, deverão ser limpas as chaminés e os respectivos recuperadores de calor, fogões de sala.
- 8.3.5 Qualquer anomalia detectada e comunicada pelo hospede, deverá ser imediatamente registada e reparada.
- 8.3.6 Os sistemas de aquecimento central instalados nas casas TER deverão ser alvo de verificações periódicas por parte de especialistas indicados pelas marcas ou instaladores dos referidos equipamentos.
- 8.3.7 Os equipamentos de primeira intervenção contra incêndios que possam existir na casa TER deverão ser alvo das verificações periódicas previstas pelos instaladores/fabricantes de acordo com a legislação aplicável.
- 8.3.8 Todos os equipamentos eléctricos deverão ser verificados periodicamente
- 8.3.9 Deve estar perfeitamente definido, de acordo com a legislação em vigor e as regras do instalador, a frequência do controlo analítico da água da piscina.
- 8.3.10 Os resultados do controlo analítico referido anteriormente devem estar expostos em local junto à piscina.

#### **8.4 Consumíveis**

- 8.4.1 Os proprietários das casas TER devem assegurar a existência de produtos consumíveis que garantam a regular prestação do serviço de alojamento.

### **9. Requisitos de Ambiente Interno e Externo**

#### **9.1 Âmbito e Alcance**

- 9.1.1 Os requisitos pertencentes a este grupo, definem as características ao nível do Ambiente, Segurança e Envolvente que consagram a prestação do serviço de turismo em espaço rural
- 9.1.2 Os requisitos definidos são aplicáveis a:
  - Ambiente
  - Segurança
  - Envolvente

#### **9.2 Ambiente**

- 9.2.1 Sempre que água de consumo na casa TER seja proveniente de captações próprias, devem ser realizadas análises químicas e microbiológicas de acordo com a legislação aplicável em vigor.
- 9.2.2 A gestão da casa TER deve ter em consideração a protecção ambiental, devendo promover boas práticas de gestão de resíduos e de tratamento de efluentes.
- 9.2.3 Os produtos de limpeza não devem, sempre que possível, ser agressivos para o

meio ambiente

### **9.3 Segurança**

- 9.3.1 A casa TER deve estar dotada de um sistema de controlo de acesso.
- 9.3.2 Deve ser definido um Horário de fecho das portas exteriores, devendo ser disponibilizadas e comunicadas aos hóspedes as condições de acesso à casa para quem deseje utilizar fora do horário estabelecido este serviço.
- 9.3.3 A casa TER deve estar dotada de meios de extinção de incêndios, devendo existir, no mínimo, um extintor na cozinha, um junto ao quadro eléctrico e um outro na divisão de armazenagem dos produtos de limpeza.
- 9.3.4 A casa TER deve estar dotada de um estojo de primeiros socorros
- 9.3.5 As vias de evacuação devem estar devidamente sinalizadas com placas fotoluminescentes e blocos autónomos de iluminação com capacidade para 60 minutos. Quando tal não for possível, por colocar em causa a arquitectura e a decoração interior da casa, a sinalização referida anteriormente pode ser substituída por croquis distribuídos aos hóspedes no acto de recepção.
- 9.3.6 Sempre que a casa TER possua armas antigas expostas deve ser garantido que em qualquer circunstância não seja possível o seu accionamento e prevenido o acesso a menores.
- 9.3.7 São estritamente proibidos quaisquer tipo de esquentadores e aquecedores a gás nos quartos.
- 9.3.8 Todas as alfaias agrícolas devem ser guardadas num local que possa ser fechado e que não seja de acesso aos hóspedes.
- 9.3.9 Todas as alfaias agrícolas que sejam deixadas no campo devem possuir dispositivos que impeçam o seu accionamento pelos hóspedes.
- 9.3.10 As piscinas exteriores, durante o Inverno, devem estar cobertas.
- 9.3.11 Os proprietários deverão, obrigatoriamente, subscrever um seguro de responsabilidade civil.
- 9.3.12 Todos os poços, e caixas técnicas, devem estar devidamente fechados.

### **9.4 Envolvente**

- 9.4.1 Deve ser garantido que eventuais fontes exteriores de incomodidade sejam mitigadas.
- 9.4.2 A casa TER deve estar dotada de iluminação nocturna exterior que permita o usufruto dos espaços envolventes.

# ANEXO

Característica do Serviço	Objetivos	Requisitos	Indicador e Meta	Tipo de Controlo	Frequência
<b>6 Requisitos de recepção e estadia</b>					
<b>6.2 Reservas</b>	As reservas devem ser confirmadas e realizadas ao preço tabelado	6.2.3 6.2.4 6.2.5 6.2.6 6.2.7 6.2.8 6.2.9	- N.º de reservas confirmadas realmente concretizadas: 100% (exceptuando por responsabilidade do hóspede)	- Monitorização e verificação interna	Semestral
<b>6.3 Recepção</b>	Os hóspedes devem identificar inequivocamente a casa. Devem ser recebidos, sem demora, pelo proprietário ou seu representante e receber toda a documentação e informação relevante.	6.3.1 6.3.2 6.3.3 6.3.4 6.3.6 6.3.8 6.3.9 6.3.11	- N.º de recepções / saídas com a presença do proprietário ou seu representante: 80%	- Questionário de percepção da qualidade do serviço e/ ou Monitorização e verificação Interna	Quadrimestral
<b>6.4 Refeições</b>	Deve ser disponibilizado um serviço de pequeno-almoço que satisfaça os hóspedes.	6.4.1 6.4.4 6.4.5 6.4.7 6.4.8 6.4.9 6.4.10	- N.º de respostas de hóspedes com classificação inferior a suficiente: 20% (numa escala de 5 valores - Muito Bom, Bom, Suficiente Médio e Mau)	- Questionário de percepção da qualidade do serviço e / ou Monitorização e verificação Interna	Quadrimestral
<b>6.5 Informação</b>	Deve se assegurada a prestação, aos hóspedes, de informação apropriada e actualizada.	6.5.1 6.5.2 6.5.3	Não aplicável	- Auditoria Interna	Anual

Característica do Serviço	Objectivos	Requisitos	Indicador e Meta	Tipo de Controlo	Frequência
<b>6.6 Animação</b>	Dotar a oferta das casas TER de outras valências que não só o alojamento, suportadas informação / realização adequadas	6.6.1 6.6.3	Não aplicável	-Auditoria Interna / Visitas Surpresa	Anual
<b>6.7 Atendimento</b>	Os hóspedes devem ver as suas solicitações satisfeitas de uma forma atenta, cordial e competente. Deve ser mantido um ambiente familiar que privilegia a privacidade.	6.7.1 6.7.2 6.7.3	- N.º de respostas de hóspedes com classificação inferior a suficiente: 20% (numa escala de 5 valores - Muito Bom, Bom, Suficiente Medíocre e Mau)	- Questionário de percepção da qualidade do serviço e / ou Monitorização e verificação Interna	Contínua
<b>6.8 Anfitriões</b>	Devem manter uma presença cortês, empática e competente sempre que em contacto com o hóspede	6.8.1 6.8.2 6.8.3 6.8.4			Quadrimestral
<b>6.9 Saída</b>	A partida hóspede deve ser concretizada de acordo com procedimentos adequados	6.9.1 6.9.3 6.9.4	- N.º de recepções / saídas com a presença do proprietário ou seu representante: 80%	- Questionário de percepção da qualidade do serviço e / ou Monitorização e verificação Interna	Quadrimestral
<b>7.2 Alojamento</b>	Os hóspedes devem ser alojados em habitações confortáveis e funcionais	7.2.5 7.2.7 7.2.8 7.2.9 7.2.10 7.2.12	-N.º de respostas de hóspedes com classificação inferior a suficiente: 20% (numa escala de 5 valores - Muito Bom, Bom, Suficiente Medíocre e Mau)	- Questionário de percepção da qualidade do serviço e / ou Monitorização e verificação Interna	Quadrimestral

Característica do Serviço	Objectivos	Requisitos	Indicador e Meta	Tipo de Controlo	Frequência
7.3 Infra-estruturas	As infra-estruturas directa ou indirectamente associadas à prestação do serviço devem ser adequadamente mantidas e em funcionamento	7.3.1 7.3.2 7.3.5	- N.º de respostas de hóspedes com classificação inferior a suficiente 20 % (numa escala de 5 valores - Muito Bom, Bom, Suficiente Médio e Mau)	- Questionário de percepção da qualidade do serviço e / ou Monitorização e verificação Interna	Quadrimestral
7.4 Instalações sanitárias	Os hóspedes devem ter acesso a instalações sanitárias privadas e funcionais	7.4.1 7.4.2 7.4.3 7.4.4 7.4.7			Anual
7.5 Equipamentos	Os equipamentos à disposição dos hóspedes devem ser mantidos em perfeitas condições de funcionamento	7.5.1 7.5.2 7.5.4 7.5.7 7.5.8			Quadrimestral
<b>8. Requisitos de Limpeza e Manutenção</b>					
8.2 Limpeza	Devem ser assegurada a limpeza de todas as infra-estruturas, equipamentos e envolvente	8.2.3 8.2.4 8.2.5 8.2.6 8.2.7 8.2.8 8.2.9 8.2.11	- N.º de respostas de hóspedes com classificação inferior a suficiente 20 % (numa escala de 5 valores - Muito Bom, Bom, Suficiente Médio e Mau)	- Questionário de percepção da qualidade do serviço e / ou Monitorização e verificação Interna	Quadrimestral
8.3 Manutenção	Todos os equipamentos e infra-estruturas devem manter o seu nível correcto de	8.3.1 8.3.5 8.3.10	- N.º de reclamações por incorrecto funcionamento de equipamentos (constatadas	- Registos de Reclamações	Anual (amostragem)

Característica do Serviço	Objectivos	Requisitos	Indicador e Meta	Tipo de Controlo	Frequência
	funcionamento		pelo hóspede): 5 por cada 100 hóspedes		
8.4 Consumíveis	Deve ser assegurada a disponibilidade permanente dos consumíveis necessários / associados à prestação do serviço.	8.4.1	- Nº de reclamações por ruptura de stock (constatadas pelo hóspede): 5 por cada 100 hóspedes	- Registos de Reclamações	Quadrimestral
9. Requisitos de Suporte					
9.1 Ambiente	A actividade deve ser caracterizada pela protecção do ambiente e prevenção da poluição	9.2.1	Não aplicável	Auditoria Interna	Anual (amostragem)
9.2 Segurança	Devem ser estabelecidos critérios e disponibilizadas infra-estruturas, equipamentos e informação capazes de assegurar a segurança de bens e pessoas	9.3.1 9.3.2 9.3.3 9.3.4	Não aplicável	Auditoria Interna	Anual (amostragem)
9.3 Envolvente	Deve ser assegurado que as actividades desenvolvidas nas proximidades da casa não coloquem em causa a qualidade dos serviços prestados.	9.4.1	Não aplicável	Auditoria Interna	Anual (amostragem)



## 1. Preamble

This technical specification was developed in response to the needs of the agents involved in Tourism in Rural Spaces as defined in the following point.

The specifications listed in this document, while some elements characterized this type of offering to tourists, refer to their own infrastructures, equipment and consumables, and the characteristics of services provided to the guests.

This document presents the principal body, wherein the specifications of service will be defined, complimenting the attachments which list the objectives, measurements, type of control and associated frequency of services.

## 2. Objective and Field of Application

The current reference includes the specifications for certification of service enterprises that make services available to Tourism in Rural Spaces of the informal sort:

- Country Houses (Turismo de Habitação)
- Rural Tourism (Turismo rural)
- Agricultural Tourism (Agro-Turismo)
- Country houses (Casas de campo)

The scope of this specification does not include the following sorts:

- Rural Hotels
- Village Tourism
- Rural Camping Parks

## 3. References

NP EN ISO 9001:2000 - Quality Business System - Qualifications

NP EN ISO 9000:2000 - Quality Business System - Fundamentals and Vocabulary

Applicable Legislation

## 4. Definitions

### 4.1

Enterprises of Tourism in Rural Spaces (from now on referred to as TER houses). Establishments that have been allocated to provide to tourists services, temporary hospitality and activities, directed and provided for in rural zones, having at their disposal adequately functioning installations, structures, equipment and complementary services, having in mind the presentation of a complete and diversified tourist product in a rural space.

### 4.2

Country Houses

Hospitality service of an informal nature offered to tourists in venerable homes that,

because of their architectural, historical or artistic value, will be representative of a determined time period, namely manor houses and palaces.

#### 4.3

##### Rural Tourism

Hospitality service of an informal nature offered to tourists in private rustic homes that,

because of their design, construction materials, and other characteristics, integrate well with the architecture in that region.

#### 4.4

##### Agro-Tourism

Hospitality services of an informal nature offered in private homes, which are integrated with agricultural explorations that permit the guests to accompany and experience agricultural activities, or participate in the work developed there, in accordance with the rules established by those responsible.

#### 4.5

##### Country Houses

Private homes situated in rural zones that offer a service of hospitality, whether or not it is used by the proprietors of the home itself, owners or legitimate title holder.

#### 4.6

##### Auditing

A systematic process, independent and documented in order to obtain evidence of auditing, and a corresponding and objective evaluation with the view of determining to what measure the criteria of the auditing is satisfied.

#### 4.7

##### Service

A set of objective and subjective characteristics perceived by the client in the utilization of a service of Tourism in Rural Space and translated as one of the specifications.

#### 4.8

##### Guest

A person who is supplied with a determined service, which is offered by Tourism in Rural Spaces.

## **5. Requirements of Service**

The service rendered in the context of Tourism in Rural Space as understood or complimenting one of the specifications associated with the characteristics of this type

of tourism, can be grouped in the following form:

- Requirements of Reception
- Requirements of Infra-structure and Equipment
- Requirements of Cleanliness and Maintenance
- Requirements of Internal and External Environment

## **6. Specifications of Reception**

### **6.1 Scope**

6.1.1 The specifications pertaining to this group are defined as intrinsic characteristics of service rendered concerning the reception of guests.

6.1.2 The defined specifications are applicable to:

- Reservations
- Reception
- Refreshments
- Information
- Entertainment
- Hours of Service
- Lecture halls
- Departures

### **6.2 Reservations**

The TER houses must promote the practice of reservations (walk in; reservations; cancellations; extended stays; anticipated departures/unexpected; no show) as follows:

6.2.1 The TER houses must register all reservations.

6.2.2 Since the TER houses are associated with central reservations, they must guarantee the compatibility between the direct reservations and the reservations put into effect by Central Reservations.

6.2.3 It must be guaranteed that all filled reservations be carried into effect in the agreed upon lodging capacities of TER houses.

6.2.4 The public prices used by TER houses and by associated Central Reservations must conform to each other.

6.2.5 Each promotion that a TER house offers must be perfectly defined and advertised by established marketing means by the proprietor of the house together with Central Reservation associates

6.2.6 Any cases of alterations of items of character of the interior or exterior that determine the regular functioning of the TER house and/or affect its appeal, or

that might alter any of its characteristics must be communicated in the response to the requested reservation.

- 6.2.7 The information conveyed in websites, brochures, guides, price lists, and other documents of that nature, must perfectly coincide with the characteristics and services made available by the TER house, including possible future promotions and/or prices of complimentary services.
- 6.2.8 All activities associated with the reservation process must always be confirmed.
- 6.2.9 In the case of domesticated house pets, the host must be informed at the time of the confirmation of the reservation.

### **6.3 Arrival**

- 6.3.1 The TER houses must be equipped with an identification plaque in a visible location of the respective unit.
- 6.3.2 Access must be adequately signed and in good condition is the responsibility of the TER house. When, for administrative reasons, it is not possible to place signaling plaques, the proprietor must, when taking reservations, or whenever requested, make available a sketch, or other material, with all the information necessary (directions) sufficient that guests encounter no difficulties.
- 6.3.3 When receiving guests, the proprietors of the TER house must be present, making available, when requested by the guests, means of transport of their baggage.
- 6.3.4 There must be available in the designated room or suite, brand name drinks, preferably accompanied by local delicacies.
- 6.3.5 There must be information available about the house, area involved and potential complimentary services that may be requested
- 6.3.6 The duties of the hosts, respecting their functions and hours of availability, hours of breakfast service, etc., must be clearly defined, and they must be visible.
- 6.3.7 Every admittance of guests must be individually registered after filling out the individual client form and their official registration. These registers must be saved for a period no less than 3 years.
- 6.3.8 During the act of reception, guests must be informed about extra complimentary services that the TER house makes available and their respective prices.

- 6.3.9 Information about the codes and rules of conduct to be honored during their stay in the indicated unit must be made available to the guests.
- 6.3.10 If a defined and established description of hours of service does not exist, directly or through Central Reservations, at the time of the reception of the guests, the proprietors of the house must receive the guests at the moment of their arrival.
- 6.3.11 In the act of reception, the guests must be informed of the existence of a book for registering complaints as well as its location.

#### **6.4 Refreshments**

- 6.4.1 Preferably, the foods will be prepared in the TER house, and of local/regional origin.
- 6.4.2 The TER houses must make available, during hours previously established, a breakfast constituted of at least the following elements:
- Coffee
  - Tea and infusions
  - Milk
  - Natural juices
  - Three kinds of bread
  - Cheese
  - A cured meat product
  - Butter
- 6.4.3 A dignified manner of comportment must be maintained during enactment of the function of conservation, manipulation and preparation of foods.
- 6.4.4 There must be no use of industrial packaging during the presentation.
- 6.4.5 If there are not in existence, in a radius of 5 km of the TER houses, restaurant establishments, it must be the responsibility of the Host to provide lunch and dinner if requested previously.
- 6.4.6 During refreshments, the proprietors of the TER house must be available to the guests.
- 6.4.7 Any refreshments provided in the service area of TER lodging, being a refreshment of the house, must be presented with a complete table service, in a style adequate for its house and in good condition of conservation.
- 6.4.8 The refreshment room must be pleasing, in a style compatible with the house and large enough to seat simultaneously the maximum number of guests.

- 6.4.9 The tablecloth and napkins must be of cotton, linen, or similar material, one being used to protect the table, if it doesn't conflict with the style of service.
- 6.4.10 If the guests are permitted to use the house kitchen to prepare their foods, or if the rooms are equipped with a kitchenette, there must be available the following utensils:
- Oven
  - Refrigerator
  - Cabinets to place all the food preparation utensils
  - Oven fan
  - Dish cabinets
  - Hot and cold water

## **6.5 Information**

- 6.5.1 The TER houses must provide informative documents in two languages regarding the local/region (including anything within a radius of 25 km) that can be furnished to the guests, including the following items:
- Description of the TER house
  - Description of the TER house location, transportation available and directions
  - Safety, health and environment
  - Activities
  - Helpful services
  - Extraordinary services that may be requested by the guests
- 6.5.2 Information must be presented to guests about dangerous eventualities that may exist in the service area, especially those who are accompanied by children.
- 6.5.3 If lunches and dinners can be given in the TER house, the guests must be informed about it as soon as possible.

## **6.6 Activities**

- 6.6.1 Activities, while not being implied as included in the services of the TER houses, must be publicized within the view of the guests, the prices being correctly identified.
- 6.6.2 Any activities developed in the context of services available to the TER houses, must comply with enforcement of applicable legislation.
- 6.6.3 The TER houses must make available a list of activities and businesses, leisure, recreation and sports of local origin.

## **6.7 Service Hours**

- 6.7.1 The proprietors must always be on call, or their representatives must be available.
- 6.7.2 There must be at least one person who knows the language of the foreigner, preferably English.
- 6.7.3 The use of the telephone and fax and preferably a connection to the Internet must always be available to the guests.

## **6.8 Hosts: Proprietors and Employers**

From the reception on, proprietors and co-workers must assume the attitude of the host.

- 6.8.1 The co-workers must present themselves with adequate and functional clothing, and observe the principles of personal hygiene.
- 6.8.2 All the actions of the proprietors and co-workers must be correctly cordial, well mannered and empathic.
- 6.8.3 The proprietors and co-workers must have knowledge at the least of one foreign language.

## **6.9 Departure**

- 6.9.1 When the guests depart, the host of the TER houses must be present, being responsible, at the guests request, for the transport their baggage.
- 6.9.2 If belongings are left behind, guests must be assured of their safekeeping and eventual return via conditions to which the guest has agreed upon.
- 6.9.3 During the act of departure the guests must be presented with their respective invoice, being that all the items relating to services completed, must be correctly listed.
- 6.9.4 At the end of the stay, the host must ask the client about the satisfaction of the service presented. This evaluation must include an inquiry about :
  - Meetings with the host
  - Evaluation questionnaires

## **7. Infrastructure and Equipment Requirements**

### **7.1 Scope**

7.1.1 The requirements of the following rules define the characteristics of the TER houses regarding infrastructure and equipment.

7.1.2 The requirements defined are applicable to:

- Lodging
- Infrastructure
- Sanitary installations
- Equipment

## **7.2 Lodging**

7.2.1 Each TER house may have not more than 10 lodging units and not less than three.

7.2.2 The dimensions of the bedrooms of Country Houses units and Agro-Tourism must be at least:

7.2.1.1 Double rooms - 12m<sup>2</sup>

7.2.2.2 Single rooms - 10m<sup>2</sup>

7.2.3 The dimensions of the bedrooms of TER houses must be at least:

7.2.3.1 Double room – 9m<sup>2</sup>

7.2.3.2 Single rooms – 7m<sup>2</sup>

7.2.4 Each bedroom that includes a private sitting room must be at least 12m<sup>2</sup>.

7.2.5 Each individual unit of lodging must be made up with a group of furnishings which must include:

- Double bed or two single beds in double rooms
- Single bed in single rooms
- Clothes closet
- Bed tables in proportionate number to the number of guests
- Hospitality table with a number of chairs proportionate to the number of guests
- Curtains of the same style of the house
- Lights
- Set of water cups

7.2.6 - The dimensions of the beds to be at least as follows:

7.2.6.1 - Double beds – 1,35 X 1,80m

7.2.6.2 - Single beds – 0,90 X 1,80m

7.2.7 The mattresses must have a uniform hardness

7.2.8 All the individual lodging units must have a bathroom

7.2.9 All the individual lodging units must have a heating system which can be regulated and which is adequate for the space.

7.2.10 The preparation of the beds must include the following bedding:

- Set of cotton sheets of cotton or linen
- Eiderdown quilt or bedspread
- Set of pillows and pillow cases, (depending on the type of bed)

7.2.11 - In the rooms there must be available a set of extra blankets (wool) which the guests can use if they wish.

7.2.12 - All of the rooms must be prepared in advance.

### **7.3 Infrastructure**

7.3.1 All of the house infrastructure must be in the most perfect condition of maintenance and operation.

7.3.2 The TER houses must be equipped with exterior lighting that permits access to the house and service spaces.

7.3.3 The TER houses must not show fixed infrastructure or furniture not in character with the style/epoch of the house.

7.3.4 If the water supply is not furnished through a public utility, the TER houses, must arrange reservoirs of potable water, with sufficient capacity to correspond to the current necessities of given services.

7.3.5 There must be guaranteed spaces for parking.

### **7.4 Sanitary Installations**

7.4.1 The TER houses must be equipped with a minimum of one bath for each lodging unit.

7.4.2 The bathroom located in the rooms must have at least the following items:

- Shower or poliba
- Lavatory
- Wash basin with mirror
- Spot light
- Electrical outlet
- Waste container
- Shower curtain or separator of unbreakable material
- Cabinet

- Toilet paper holder
  - Towels
- 7.4.3 The bath must have hot and cold water with a shower head or tap sufficient to fill the bathtub, and guarantee that all of the guests can take a bath simultaneously.
- 7.4.4 The bathrooms must have, in proportion to the capacity of the lodging of the room, the following linens:
- Face towel
  - Bath towel
- 7.4.5 The bathrooms must be equipped with effective natural or mechanical ventilation.
- 7.4.7 There must be soaps placed in the bathrooms.
- 7.4.8 There must be available, when requested by the guests, hair shampoo, bath gel and a hair drier.
- 7.4.9 The common sanitary installations must provide the following items:
- Lavatory
  - Toilet
  - Washbasin
  - Towels
  - Waste paper container
  - Liquid soap
  - Mirror with spot lamp
  - Toilet paper holder
- 7.5 Accoutrements**
- 7.5.1 All of the accoutrements in the unit, independently of its nature, that are at the disposal of the guests, must be in perfect operating condition, well maintained and safe to use.
- 7.5.2 The TER house must make available, in the area of use of the equipment, the respective manual of instructions, in at least the Portuguese and English languages.
- 7.5.3 There must be provided a correspondence and message service that can be utilized during the absence of the guest.
- 7.5.4 The house must have a heating system comprising all the areas used by the guests.
- 7.5.5 All the Gas equipment must be in a perfect state of repair, with indications of the status of verification by the inspector agents defined in specific legislation.
- 7.5.6 The furniture and decorations must be harmonious and consistent with the style of the house. The furnishings must be antiques preferably, and be in

- good state of preservation.
- 7.5.7 The houses that have swimming pools must have rules of use available for consulting.
- 7.5.8 The regulations referred to above, which must be written, at least in Portuguese and English, must include the following aspects:
- Hours of operation
  - Treatment system of the pool
  - Chemical products used in the treatment
  - Frequency of analysis control
  - Prohibited attitudes
  - Social rules
- 7.5.9 Beyond the above defined rules, the house must:
- Place signs stating “No Lifeguard”
  - Place signs stating “No Diving”
  - Placement of indicators marking the depth of the pool
  - Allow space for life savers or other means of help used by clients

## **8. Requirements of Cleanliness and Maintenance**

### **8.1 Scope**

- 8.1.1 The requirements pertaining to this group, are defined as characteristics of cleanliness and maintenance, with which the TER houses must comply.
- 8.1.2 The defined requirements are applicable to:
- Cleaning
  - Maintenance
  - Consumables

### **8.2 Cleaning**

- 8.2.1 The TER houses must be given its own space for storage of all the cleaning products and equipment, keeping it closed always, to impede access by infants.
- 8.2.2 The spaces referred to above must be arranged, having every product identified correctly.
- 8.2.3 The cleaning activities must not be executed in the presence of guests.
- 8.2.4 An annual general cleaning of the enterprise must be carried out, in order to guarantee the conservation of the building.
- 8.2.5 The interior of the house, namely the common areas, the rooms, the bathrooms, and kitchen must be cleaned daily.
- 8.2.6 During the daily cleaning process, the condition of all the equipment installed must be checked (for example: television, dimming switches, toilet flushers, making repairs immediately).
- 8.2.7 The bathroom linens must be changed daily, replacing the toilet paper whenever necessary.
- 8.2.8 If the guests intend to retain bath towels for more than one day, for reasons

related to environmental protection and impact of clothes washing products, the respective change will be delayed in conformity with the same.

- 8.2.9 The bedclothes must be changed every three days, whenever there is a change of guests, or at the client's request.
- 8.2.10 The cups in the rooms must be changed daily.
- 8.2.11 The guests must be informed about the cleaning schedule of the rooms and bathrooms, as well as the schedule for changing the bedclothes, bathroom towels and maintenance and cleaning of mattresses.

### **8.3 Maintenance**

- 8.3.1 The correct level of maintenance and function of all equipment and infrastructure must be guaranteed.
- 8.3.2 All of the equipment maintenance repairs must be registered.
- 8.3.3 The strictly obligatory legislated inspection of equipment maintenance activities is applicable to gas and boilers equipment.
- 8.3.4 Annually, preferably before the beginning of October, chimneys must be cleaned as well as their respective heat recoverers and fireplaces.
- 8.3.5 Any irregularities detected and reported by the guest must be immediately registered and repaired.
- 8.3.6 The central heating systems installed in TER houses must be the object of periodic verification by specialists and indicated by marks of installers of the referred to equipment.
- 8.3.7 The first intervention equipment against fire available to a TER house must be the object of periodic verification inspections by the installer/manufacturer in accordance with applicable legislation.
- 8.3.8 All electric equipment must be verified periodically.
- 8.3.9 The frequency of the analytical control of pool water must be clearly defined in accordance with legislation in effect and by the regulations of the installer.
- 8.3.10 The results of analytic control referred to above must be posted in a location near the pool.

### **8.4 Consumables**

- 8.4.1 The proprietors of TER houses must guarantee as a regular lodging service

the regular provision of consumable products.

## **9. Internal and External Environment Requests**

### **9.1 Scope**

9.1.1 The requirements pertaining to this group define the characteristics at the level of Environment, Security and Surroundings which establish the services to be rendered by TER houses.

9.1.2 The defined requirements are applicable to:

- Environment
- Security
- Surroundings

### **9.2 Environment**

9.2.1 Water consumed in the TER houses that proceeds from their own source, must be analyzed for chemicals and microbes in accordance with applicable legislation in effect.

9.2.2 The business of the TER houses must have in consideration the protection of the environment, showing good business practices in generation of residuals and treatment of effluents.

9.2.3 The cleaning products must not be, whenever possible, injurious towards the environment.

### **9.3 Security**

9.3.1 The TER house must be equipped with an access control system.

9.3.2 The Closing Hour of the exterior doors must be defined, and the conditions of access to the house made available and communicated to guests who wish to use it outside the hours established by the service.

9.3.3 The TER house must be equipped with means of extinction of fires, having on premises at least one fire extinguisher in the kitchen, one near the electrical fuse box, and another in the closet of cleaning products.

9.3.4 The TER house must have a first aid kit.

9.3.5 The evacuation routes must be adequately signed with neon signs and self powered lights with the capacity for 60 minutes. When this is not possible,

because of the house architecture or interior decoration, the said signing can be substituted with a sketch distributed to the guests at registration.

- 9.3.6 Whenever the TER house displays antique arms, the proprietor must guarantee that under no circumstance must it be possible to activate them or make them accessible to minors.
- 9.3.7 All types of gas and electric heaters are strictly prohibited in the rooms.
- 9.3.8 All agriculture implements must be kept in a location that can be locked and not be accessible to guests.
- 9.3.9 All agriculture implements that are left in the field must be devices that thwart activation by guests.
- 9.3.10 The exterior swimming pools must be covered during the winters.
- 9.3.11 The proprietors are obliged to subscribe to the safety of civil responsibility.
- 9.3.12 All wells, technical boxes, must be properly closed.

#### **9.4 Surroundings**

- 9.4.1 It must be guaranteed that the occasional inconvenient outside fountain be moderated
- 9.4.2 The TER house must have exterior night lights that permit the usufruct of the surrounding spaces

---

# ANNEX

---

Characteristics Of Service	Objectives	Requirements	Ratings & Goals	Type of Control	Frequency
<b>6 Requirements of reception and stay</b>					
6.2 Reservations	The reservations should be confirmed and follow the price list	6.2.3 6.2.4 6.2.5 6.2.6 6.2.7 6.2.8 6.2.9	-Number of confirmed reservations actually filled: 100% (excepting for responsibilities of the guest)	-Monitorization and internal verification	Bi-annually
6.3 Reception	The guests should clearly identify the house. They should be received, without delay, by the proprietor or his representative and receive all the documentation and relevant Information	6.3.1 6.3.2 6.3.3 6.3.4 6.3.6 6.3.8 6.3.9 6.3.11	-Number of arrivals/ departures with the presence of the proprietor or his representative:80%	Questionnaire of perceived quality of service and/or Monitorization and internal verification	Quarterly
6.4	There should be available a breakfast service that satisfies the guests	6.4.1 6.4.4 6.4.5 6.4.7 6.4.8 6.4.9	-Number of guest's responses rated with "less than sufficient": 20% (on a scale of 1-5 – Very Good, Good, Sufficient, Mediocore and Bad	-Questionnaire regarding the perceived quality of service and/or Monitorization and internal verification	Quarterly
6.5	The guest should be provided with appropriate and accurate information	6.5.1 6.5.2	Not applicable	-Internally audited	Annual

	information	6.5.3	Not applicable	-Internally audited/Surprise visits	Ongoing
<b>6.6 Activities</b>	The TER houses should offer supporting information/directions to other entities that are not just lodgings	6.6.1 6.6.3			
<b>6.7 Attentiveness</b>	The hosts should see that their requests satisfy the requirements of attentiveness, cordiality and competence	6.7.1 6.7.2 6.7.3		-Questionnaire regarding the perceived quality of service and/or monitoring and internal verification	Continually
<b>6.8 Host</b>	Should maintain a courteous attitude that protects privacy	6.8.1 6.8.2 6.8.3 6.8.4			Quarterly
<b>6.9 Departure</b>	The guest's departure should be finalized with adequate procedures	6.9.1 6.9.3 6.9.4	-Number of arrivals and departures with the proprietor or representative present: 80%	-Questionnaire regarding perceived quality of service and/or Monitoring and internal verification	Quarterly
<b>7.2 Lodging</b>	The guests should be lodged in comfortable and functional quarters	7.2.5 7.2.7 7.2.8 7.2.9	Number of guest's responses rated less than sufficient:20% (on a scale from 1 – 5 – Very	-Questionnaire regarding perceived quality of service and/or Monitoring	Quarterly

7.3		7.2.10 7.2.12	Good, Good, Sufficient, Mediocre, and Bad	and internal verification	Quarterly
7.4 Sanitary Installations	The infrastructures directly or indirectly associated with giving services should be adequately maintain and functional	7.3.1 7.3.2 7.3.5	Number of guest's responses rated less than sufficient:20% (on a scale from 1 – 5 – Very Good, Good, Sufficient, Mediocre, and Bad	-Questionnaire regarding perceived quality of service and/or Monitoring and internal verification	Quarterly
7.5 Equipment	The guests should have access to private and functional sanitary installations	7.4.1 7.4.2 7.4.3 7.4.4 7.4.7			
7.5 Equipment	The equipment put at the disposal of the guests should be maintained in perfect and functional condition	7.5.1 7.5.2 7.5.4 7.5.7 7.5.8			Quarterly
<b>8. Requirements of Cleaning and Maintenance</b>					
8.2 Cleaning	All infrastructures, equipment and accessible areas should be assured of cleanliness	8.2.3 8.2.4 8.2.5 8.2.6 8.2.7 8.2.8 8.2.9 8.2.11	Number of guest's responses rated less than sufficient:20% (on a scale from 1 – 5 ; Very Good, Good, Sufficient, Mediocre, and Bad	-Questionnaire regarding perceived quality of service and/or Monitoring and internal verification	
	All equipment and infrastructure should be	8.3.1 8.3.5	Number of guest's complaints regarding	Complaints registered	

8.3 Maintenance	maintained at their correct level and functionality	8.3.10	incorrect functioning of equipment: 5 out of 100 guests		
8.4 Foods	The permanent availability of necessary foods / associated with the providing of foods should be assured	8.4.1	Number of guest's complaints regarding incorrect functioning of equipment: 5 out of 100 guests	Complaints registered	
<b>9. Supporting Requirements</b>					
9.1 Ambiente	Activities should be characterized by their protection of the environment and prevention of pollution	9.2.1	Not applicable	Internally Audited	Annually (Samples)
9.2 Safety	There should be established criteria and rules regarding infrastructures, equipment and information that enables the security and safety of the well being of the goods and persons	9.4.1	Not applicable	Internally Audited	Annual (Samples)
9.3	It should be assured that the safety of activities developed in the proximity of the house should not jeopardize the quality of the services given				

## Agradecimentos

A TURIHAB agradece a todos os associados, colaboradores e Cúria Técnica que contribuíram para a realização da ERS 3001.

Um agradecimento especial à APCER que liderou a persecução da especificação de requisitos de serviço para Certificação do TER – Turismo no Espaço Rural, de cariz familiar, nas modalidades Turismo de Habitação, Agroturismo e Turismo Rural.

Casas Associadas	Casa do Ameal	Quinta da Prova
Casa Agrícola da Levada	Casa do Anquião	Quinta da Roseira
Casa d'Óbidos	Casa do Barreiro	Quinta de Cima de Eiriz
Casa da Comenda de Malta	Casa do Campo	Quinta de Cortinhas
Casa da Eira	Casa do Castelo	Quinta de Monteverde
Casa da Encruzilhada	Casa do Cimo	Quinta de Santa Comba
Casa da Lage	Casa do Cotto	Quinta de São Bento
Casa da Palmeirinha	Casa do Foral	Quinta de São Caetano
Casa da Pedra	Casa do Monte	Quinta de São Lourenço
Casa da Quinta da Parada do Vez	Casa do Outeiro	Quinta de Vale Mourelos
Casa da Timpeira	Casa do Salgueirinho	Quinta do Albergue do Bonjardim
Casa da Tojeira	Casa do Tamanqueiro	Quinta do Baganheiro
Casa da Várzea	Casa dos Assentos	Quinta do Casal
Casa das Barcas	Casa dos Lagos	Quinta do Convento da Franqueira
Casa das Calhetas	Casa dos Pombais	Quinta do Paço d'Anha
Casa das Paredes	Casa dos Varais	Quinta do Rei
Casa das Tílias	Casa Grande da Bandeira	Quinta do Ribeiro
Casa das Torres	Moinho de Estorãos	Quinta do Sorilhal
Casa das Torres de Oliveira	Monte da Corte Ligeira	Quinta do Sourinho
Casa de Abade do Neiva	Paço de Calheiros	Quinta do Torrozelos
Casa de Alda Martha	Paço de S. Cipriano	Quinta dos Figos
Casa de Alfena	Palácio de Rio Frio	Quinta Santo António
Casa de Avelar	Quinta da Agra	Solar Abreu Madeira
Casa de Canedo	Quinta da Aldeia	Solar da Vacariça
Casa de Covas	Quinta da Bela Vista	Solar das Arcas
Casa de Crasto	Quinta da Calçada	Solar de Miragaia
Casa de Fontão	Quinta da Casa do Paço	Vila Duparchy
Casa de Gaiba	Quinta da Comenda	
Casa de Mogofores	Quinta da Granja	Colaboradores
Casa de Rodas	Quinta da Lomba	Catarina Barros
Casa de S. Gonçalo	Quinta da Mata	Eduarda Alves
Casa de Santo António de Britiande	Quinta da Orada	José Augusto Azevedo
Casa de Sequiade	Quinta da Picaria	Sónia Balieiro
Casa de Sezim	Quinta da Ponte	Vanda Balieiro
Casa de Vilarinho de S. Romão	Quinta da Praia das Fontes	Vitor Máximo

### **Cúria Técnica**

Alberto Marques, Director do ITP - Instituto de Turismo de Portugal

Alexandre de Almeida, Administrador dos Hoteis Alexandre de Almeida, Lda

António Pedro Ferreira, Director da Viagens Abreu

António Santiago Portela, Administrador QGI - Gestão de Sistemas de Avaliação da Qualidade S.A.

Carla Gomes, Direcção Geral do Turismo

Carlos Costa, Professor da Universidade de Aveiro, Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial

Francisco de Calheiros, Presidente da TURIHAB

João Andrade Santos, Presidente da Região de Turismo de Évora

Maria de Lurdes Sarmento, Directora de Comunicação, Informação e Associados da AEP - Associação Empresarial de Portugal

Maria do Céu Sá Lima, Directora de Marketing da TURIHAB

Pedro Alves, Director do Desenvolvimento - APCER - Associação Portuguesa de Certificação

Tiago Braga, Gestor do Produto - APCER - Associação Portuguesa de Certificação.