

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



**ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ
ΓΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Η παρούσα προδιαγραφή καθορίζει τις απαιτήσεις του Σήματος Ποιότητας, ώστε η επιχείρηση που συμμετέχει εθελοντικά να δραστηριοποιείται και να αναπτύσσεται, στα πλαίσια της βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης, συμβάλλοντας παράλληλα στην προσπάθεια διατήρησης του φυσικού περιβάλλοντος και πολιτιστικού αποθέματος του Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς.

2. ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Η παρούσα προδιαγραφή εφαρμόζεται σε εμπορικές επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνται εντός των διοικητικών ορίων του Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς.

3. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

3.1 Γενικές Απαιτήσεις

Οι παρακάτω απαιτήσεις εντάσσονται στα υποχρεωτικά κριτήρια απονομής του Σήματος Ποιότητας και δε λαμβάνουν ειδική βαθμολογία.

- Η επιχείρηση να είναι εγκατεστημένη ή να δραστηριοποιείται εντός των διοικητικών ορίων του Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς.
- Η δραστηριότητα της επιχείρησης θα πρέπει να είναι σύμφωνη με τις επιτρεπόμενες ανά περιοχή προστασίας (Πυρήνας – Ζώνη Α – Ζώνη Β – Ζώνη Γ).
- Η επιχείρηση συμμετέχει ή προτίθεται να συμμετέχει σε δράσεις που οργανώνονται από το Φορέα.
- Η επιχείρηση συνεργάζεται με άλλες τοπικές επιχειρήσεις (τουλάχιστον μια).
- Υπάρχει διαθέσιμο ενημερωτικό υλικό και μέριμνα για την ενημέρωση των πελατών σε θέματα που αφορούν το φυσικό περιβάλλον, τα τοπικά προϊόντα, την τοπική παράδοση και την ιστορία του τόπου.
- Η νόμιμη λειτουργία της επιχείρησης είναι διασφαλισμένη.

3.2 Ειδικές Απαιτήσεις

Όσον αφορά στις ειδικές απαιτήσεις, δεν είναι υποχρεωτική η κάλυψη του συνόλου των κριτηρίων. Απαιτείται όμως η δέσμευση των επιχειρήσεων για τη διαρκή βελτίωση τους και κατά συνέπεια την αρχική αποδοχή της σκοπιμότητας των ακόλουθων απαιτήσεων και ο λόγος τιμής - «Νη Ζα» για τη σταδιακή κάλυψη όλων των επιθυμητών κριτηρίων. Αρχικός στόχος είναι η κάλυψη του 50% στο σύνολο των κριτηρίων.

3.2.1 Κριτήρια Αξιολόγησης Εμπορικών Επιχειρήσεων

| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
|---------------|--|------------|----------|
| 1 | Παρέχεται η δυνατότητα εξόφλησης με πιστωτική κάρτα. | | |
| 2 | Άριστη εξυπηρέτηση πελατών | | |
| 3 | Ένα τουλάχιστον άτομο από το προσωπικό να γνωρίζει μια ξένη γλώσσα. | | |
| 4 | Ευδιάκριτη αναγραφή τιμών για το σύνολο των προϊόντων. | | |
| 5 | Υπάρχει εμφανής αναφορά ωραρίου λειτουργίας | | |
| 6 | Υπάρχει βιβλίο εντυπώσεων πελατών. | | |
| 7 | Εξασφαλίζεται η καθαριότητα των εγκαταστάσεων. | | |
| 8 | Καλαίσθητες προθήκες προϊόντων ή βιτρίνες καταστήματος. | | |
| 9 | Επαρκής φωτισμός και άνεση χώρων καταστημάτων. | | |
| 10 | Να τηρούνται οι διατάξεις της Υγειονομικής νομοθεσίας στις περιπτώσεις όπου εφαρμόζεται. | | |
| 11 | Προωθείται η συνεργασία με τουλάχιστον ένα τοπικό παραγωγό ή παροχέα υπηρεσιών ή κατασκευαστή. | | |
| 12 | Η επιχείρηση συνεργάζεται με επιχειρήσεις μέλη του Σήματος. | | |
| 13 | Διάθεση τοπικών προϊόντων και ειδικά πιστοποιημένων. | | |
| 14 | Γίνεται χρήση σακούλων επαναχρησιμοποιούμενων ή ανακυκλώσιμων. | | |
| 15 | Παρέχεται πληροφόρηση για τοπικούς παραγωγούς και προϊόντα που διατίθενται και τους έχει απονεμηθεί το σήμα. | | |
| 16 | Χρήση εξοπλισμού / διατάξεων εξοικονόμησης ενέργειας. | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | |

3.2.2 Γενικά κριτήρια αξιολόγησης επιχειρήσεων

| ΤΙΜΕΣ | | | |
|---------------|--|------------|----------|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
| 17 | Ορθολογική τιμολόγηση (νόμιμο κέρδος). | | |
| 18 | Αποφυγή απαράδεκτα υψηλών χρεώσεων, φαινομένων αισχροκέρδειας και κερδοσκοπικών πρακτικών. | | |
| 19 | Εκτίμηση της προτίμησης των επισκεπτών – πελατών. | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | |

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

| ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ | | | |
|---------------|--|------------|----------|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
| 20 | Αυθεντικός χαρακτήρας και αποφυγή επιτηδευμένων προσπαθειών εντυπωσιασμού. | | |
| 21 | Προσφορά αναψυχής και ευχάριστων αναμνήσεων. | | |
| 22 | Ενεργητική συμμετοχή των επισκεπτών. | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | |

| ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ | | | |
|---|--|------------|----------|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
| 23 | Προσφορά δυνατότητας υποδοχής και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων ατόμων και ατόμων με ειδικές ανάγκες. | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | |

| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ / ΣΗΜΑΝΣΗ | | | |
|----------------------------------|--|------------|----------|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
| 24 | Επαρκείς υπηρεσίες πληροφόρησης. | | |
| 25 | Διάθεση ενημερωτικών φυλλαδίων και χαρτών με ακριβείς και επίκαιρες πληροφορίες. | | |
| 26 | Οι πινακίδες των επιχειρήσεων να φέρουν πρώτη την ελληνική τους ονομασία. | | |
| 27 | Να μη γίνεται χρήση ταμπελών νέον ή άλλου τύπου ακαλαίσθητων επιγραφών. | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | |

| ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ | | | |
|---------------|--|------------|----------|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
| 28 | Τήρηση αισθητικών προτύπων που συνάδουν με το φυσικό περιβάλλον, την αρχιτεκτονική κληρονομιά, τα υλικά, τα χρώματα και τις παραδοσιακές τεχνικές. | | |
| 29 | Καλαίσθητη διακόσμηση επισκέψιμων εσωτερικών χώρων. | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | |

| ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ | | | |
|---------------|---|------------|----------|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
| 30 | Σταθερή αγαστή συνεργασία, συναντίληψη και προσήλωση όλων των φορέων και επιχειρήσεων που υπηρετούν του σκοπούς του Σήματος Ποιότητας ώστε με σύμπνοια, κοινή δέσμευση και προσπάθεια, ανασκόπηση επιτευγμάτων και αστοχιών, να προσφέρουν ένα υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και επισκεψιμότητας σε βάθος χρόνου. | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | |

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

| ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ | | | |
|-----------------|--|------------|----------|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
| 31 | Δράσεις για την προβολή και ανάδειξη των αξιών της προστατευόμενης περιοχής. | | |
| 32 | Χρήση τεχνολογιών ΑΠΕ. | | |
| 33 | Βιολογικές καλλιέργειες / προϊόντα. | | |
| 34 | Αποκλειστική χρήση τοπικών προϊόντων. | | |
| 35 | Δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας / νερού. | | |
| 36 | Κομποστοποίηση οργανικών απορριμμάτων. | | |
| 37 | Η επιχείρηση διαθέτει κάποιου είδους πιστοποίησης προϊόντος ή υπηρεσίας. | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | |

| ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ | Συμμόρφωση / αριθμό κριτηρίων | Ποσοστό |
|---------------|-------------------------------|---------|
| | | |

3.3 Εφαρμοζόμενες καλές πρακτικές

3.4 Προτάσεις βελτίωσης - Χρονοδιάγραμμα

| α/α | Προτάσεις Βελτίωσης | Τρόπος Υλοποίησης | Χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης |
|-----|---------------------|-------------------|----------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

| Υπογραφή εκπροσώπου Φορέα Διαχείρισης | Υπογραφή εκπροσώπου Επιχείρησης |
|--|------------------------------------|
| | |

Από το σύνολο των ως άνω κριτηρίων θα πρέπει να καλύπτεται το 50%. Για όσα κριτήρια από τα παραπάνω δεσμευτεί προς συμμόρφωση η κάθε επιχείρηση, θα πρέπει να υλοποιηθούν οι σχετικές ενέργειες.

| ΤΕΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ | | | |
|-------------------|--------------------|------------|----------|
| Αρ. | ΚΑΤΑΤΑΞΗ | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
| 1 | ΧΡΥΣΟ ΚΡΙ-ΚΡΙ | 90-100% | 0-10% |
| 2 | ΑΡΓΥΡΟ ΚΡΙ-ΚΡΙ | 70-89% | 0-30% |
| 3 | ΧΑΛΚΙΝΟ ΚΡΙ-ΚΡΙ | 50-69% | 0-50% |
| 4 | ΜΗ ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟ ΣΗΜΑ | 0-49% | 0-100% |

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΝΤΥΠΟ ΕΚΘΕΣΗΣ ΑΠΟΝΟΜΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΘΝΙΚΟΥ ΔΡΥΜΟΥ ΣΑΜΑΡΙΑΣ

| | |
|--|--|
| Επωνυμία Επιχείρησης | |
| Νόμιμος Εκπρόσωπος | |
| Δραστηριότητα | |
| Διεύθυνση | |
| Ημερομηνία Επιθεώρησης | |
| Στοιχεία εκπροσώπου Φορέα Διαχείρισης Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς | |

3.1 Γενικές πληροφορίες - Υποχρεωτικά Κριτήρια (δε συμπεριλαμβάνονται στον υπολογισμό της τελικής βαθμολογίας)

| Κριτήριο | Συμμόρφωση (Ναι – Όχι) | Παρατηρήσεις | Επαλήθευση |
|--|---------------------------|--------------|--|
| Η επιχείρηση είναι εγκατεστημένη ή δραστηριοποιείται εντός των διοικητικών ορίων του Εθνικού Δρυμού Σαμαριάς. | | | |
| Η δραστηριότητα της επιχείρησης είναι σύμφωνη με τις επιτρεπόμενες ανά περιοχή προστασίας (πυρήνας – ζώνη Α – ζώνη Β – ζώνη Γ). | | | |
| Η επιχείρηση συμμετέχει ή προτίθεται να συμμετέχει σε δράσεις που οργανώνονται από το Φορέα Διαχείρισης Σαμαριάς. | | | |
| Η επιχείρηση συνεργάζεται με άλλες τοπικές επιχειρήσεις (τουλάχιστον μια). | | | Πχ προμηθεύεται τρόφιμα από τοπικούς παραγωγούς (εντός ορίων Δρυμού). |
| Υπάρχει διαθέσιμο ενημερωτικό υλικό και μέριμνα για την ενημέρωση των πελατών σε θέματα που αφορούν το φυσικό περιβάλλον, τα τοπικά προϊόντα, την τοπική παράδοση και την ιστορία του τόπου. | | | Το ενημερωτικό υλικό μπορεί να δοθεί την ημέρα της επιθεώρησης. |
| Η νόμιμη λειτουργία της επιχείρησης είναι διασφαλισμένη. | | | Απαιτείται ειδική άδεια για τις επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος. |

3.2 Ειδικές Απαιτήσεις

3.2.1 Κριτήρια Αξιολόγησης Εμπορικών Επιχειρήσεων

| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση | Επαλήθευση |
|----------------------|--|------------|----------|----------------------|
| Εγκαταστάσεις | | | | |
| 1 | Παρέχεται η δυνατότητα εξόφλησης με πιστωτική κάρτα. | | | |
| 2 | Άριστη εξυπηρέτηση πελατών | | | |
| 3 | Ένα τουλάχιστον άτομο από το προσωπικό να γνωρίζει μια ξένη γλώσσα. | | | Τουλάχιστον αγγλικά. |
| 4 | Ευδιάκριτη αναγραφή τιμών για το σύνολο των προϊόντων. | | | |
| 5 | Υπάρχει εμφανής αναφορά ωραρίου λειτουργίας | | | |
| 6 | Υπάρχει βιβλίο εντυπώσεων πελατών. | | | |
| 7 | Εξασφαλίζεται η καθαριότητα των εγκαταστάσεων. | | | |
| 8 | Καλαίσθητες προθήκες προϊόντων ή βιτρίνες καταστήματος. | | | |
| 9 | Επαρκής φωτισμός και άνεση χώρων καταστημάτων. | | | |
| 10 | Να τηρούνται οι διατάξεις της Υγειονομικής νομοθεσίας στις περιπτώσεις όπου εφαρμόζεται. | | | Βλέπε παράρτημα. |
| 11 | Πρωθείται η συνεργασία με τουλάχιστον ένα τοπικό παραγωγό ή παροχέα υπηρεσιών ή κατασκευαστή. | | | |
| 12 | Η επιχείρηση συνεργάζεται με επιχειρήσεις μέλη του Σήματος. | | | |
| 13 | Διάθεση τοπικών προϊόντων και ειδικά πιστοποιημένων. | | | |
| 14 | Γίνεται χρήση σακούλων επαναχρησιμοποιούμενων ή ανακυκλώσιμων. | | | |
| 15 | Παρέχεται πληροφόρηση για τοπικούς παραγωγούς και προϊόντα που διατίθενται και τους έχει απονεμηθεί το σήμα. | | | |
| 16 | Χρήση εξοπλισμού / διατάξεων εξοικονόμησης ενέργειας. | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | |

3.2.2 Γενικά κριτήρια αξιολόγησης επιχειρήσεων

| ΤΙΜΕΣ | | | | |
|---------------|--|------------|----------|---|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση | Επαλήθευση |
| 17 | Ορθολογική τιμολόγηση (νόμιμο κέρδος). | | | Να έχει προηγηθεί έρευνα αγοράς στην περιοχή για αντικειμενική εκτίμηση |
| 18 | Αποφυγή απαράδεκτα υψηλών χρεώσεων, φαινομένων αισχροκέρδειας και κερδοσκοπικών πρακτικών. | | | Η περίπτωση αυτή μπορεί να εστιάζεται σε ένα είδος. |
| 19 | Εκτίμηση της προτίμησης των επισκεπτών – πελατών. | | | Παροχές ή εκπτώσεις σε επαναλαμβανόμενους πελάτες. |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | |

| ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ | | | | |
|---------------|--|------------|----------|--|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση | Επαλήθευση |
| 20 | Αυθεντικός χαρακτήρας και αποφυγή επιτηδευμένων προσπαθειών εντυπωσιασμού. | | | |
| 21 | Προσφορά αναψυχής και ευχάριστων αναμνήσεων. | | | |
| 22 | Ενεργητική συμμετοχή των επισκεπτών. | | | Να μην ασκείται πίεση στους επισκέπτες για να συμμετέχουν. |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | |

| ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ | | | | |
|---|--|------------|----------|--|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση | Επαλήθευση |
| 23 | Προσφορά δυνατότητας υποδοχής και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων ατόμων και ατόμων με ειδικές ανάγκες. | | | Πχ ράμπες πρόσβασης, άνετοι διάδρομοι. |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | |

| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ / ΣΗΜΑΝΣΗ | | | | |
|----------------------------------|--|------------|----------|--|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση | Επαλήθευση |
| 24 | Επαρκείς υπηρεσίες πληροφόρησης. | | | Προφορικά ή έντυπα. |
| 25 | Διάθεση ενημερωτικών φυλλαδίων και χαρτών με ακριβείς και επίκαιρες πληροφορίες. | | | Ελέγχεται το περιεχόμενο του υλικού που παρέχεται στους πελάτες. |
| 26 | Οι πινακίδες των επιχειρήσεων να φέρουν πρώτη την ελληνική τους ονομασία. | | | |
| 27 | Να μη γίνεται χρήση ταμπελών νέον ή άλλου τύπου ακαλαίσθητων επιγραφών. | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | |

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

| ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ | | | | |
|---------------|--|------------|----------|------------|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση | Επαλήθευση |
| 28 | Τήρηση αισθητικών προτύπων που συνάδουν με το φυσικό περιβάλλον, την αρχιτεκτονική κληρονομιά, τα υλικά, τα χρώματα και τις παραδοσιακές τεχνικές. | | | |
| 29 | Καλαίσθητη διακόσμηση επισκέψιμων εσωτερικών χώρων. | | | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | |

| ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ | | | | |
|---------------|---|------------|----------|--|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση | Επαλήθευση |
| 30 | Σταθερή αγαστή συνεργασία, συναντίληψη και προσήλωση όλων των φορέων και επιχειρήσεων που υπηρετούν του σκοπούς του Σήματος Ποιότητας ώστε με σύμπνοια, κοινή δέσμευση και προσπάθεια, ανασκόπηση επιτευγμάτων και αστοχιών, να προσφέρουν ένα υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και επισκεψιμότητας σε βάθος χρόνου. | | | Θα προκύψει από τη συζήτηση. Μας ενδιαφέρει επί της ουσίας ότι ο επιχειρηματίας έχει αντιληφθεί τους στόχους του Σήματος. |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | | |

| ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ | | | | |
|-----------------|--|------------|----------|--|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση | Επαλήθευση |
| 31 | Δράσεις για την προβολή και ανάδειξη των αξιών της προστατευόμενης περιοχής. | | | Εφόσον δεν έχουν γίνει σε συνεργασία με το Φορέα, ζητάμε σχετικό υλικό (πχ φωτογραφίες εκδήλωσης). |
| 32 | Χρήση τεχνολογιών ΑΠΕ. | | | |
| 33 | Βιολογικές καλλιέργειες / προϊόντα. | | | Αφορά στα προς διάθεση προϊόντα. |
| 34 | Αποκλειστική χρήση τοπικών προϊόντων. | | | Αφορά στα προς διάθεση προϊόντα. Για προϊόντα που δεν παράγονται στην περιοχή επαρκεί η χρήση ελληνικών. |
| 35 | Δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας / νερού. | | | |
| 36 | Κομποστοποίηση οργανικών απορριμμάτων. | | | |
| 37 | Η επιχείρηση διαθέτει κάποιου είδους πιστοποίησης προϊόντος ή υπηρεσίας. | | | Αναζητούνται τα σχετικά πιστοποιητικά και η ημερομηνία λήξης τους που αναγράφεται επί |

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

| ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ | | | | |
|-----------------|---------------|------------|----------|--|
| Αρ. | Κριτήριο | Συμμόρφωση | Δέσμευση | Επαλήθευση |
| | | | | αυτών. Στα πιστοποιητικά αναγράφονται επίσης η επωνυμία της επιχείρησης και το πεδίο εφαρμογής τους. |
| | ΣΥΝΟΛΟ | | | |

| ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ | Συμμόρφωση / αριθμό κριτηρίων | Ποσοστό |
|---------------|-------------------------------|---------|
| | | |

3.3 Εφαρμοζόμενες καλές πρακτικές

3.4 Προτάσεις βελτίωσης – Χρονοδιάγραμμα

| α/α | Προτάσεις Βελτίωσης | Τρόπος Υλοποίησης | Χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης |
|-----|---------------------|-------------------|----------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

| Υπογραφή εκπροσώπου Φορέα Διαχείρισης | Υπογραφή εκπροσώπου Επιχείρησης |
|--|------------------------------------|
| | |

Από το σύνολο των ως άνω κριτηρίων θα πρέπει να καλύπτεται το 50%. Για όσα κριτήρια από τα παραπάνω δεσμευτεί προς συμμόρφωση η κάθε επιχείρηση, θα πρέπει να υλοποιηθούν οι σχετικές ενέργειες.

| ΤΕΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ | | | |
|-------------------|--------------------|------------|----------|
| Αρ. | ΚΑΤΑΤΑΞΗ | Συμμόρφωση | Δέσμευση |
| 1 | ΧΡΥΣΟ ΚΡΙ-ΚΡΙ | 90-100% | 0-10% |
| 2 | ΑΡΓΥΡΟ ΚΡΙ-ΚΡΙ | 70-89% | 0-30% |
| 3 | ΧΑΛΚΙΝΟ ΚΡΙ-ΚΡΙ | 50-69% | 0-50% |
| 4 | ΜΗ ΕΝΤΑΞΗ ΣΤΟ ΣΗΜΑ | 0-49% | 0-100% |

ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ

Ο επιθεωρητής θα πρέπει να έχει επεξεργαστεί την αίτηση πιστοποίησης της κάθε επιχείρησης πριν την επίσκεψη του.

Ο επιθεωρητής θα πρέπει να επιτυγχάνει κλίμα φιλικής συζήτησης και όχι ελέγχου.

Τα είδη των εμπορικών καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος αναφέρονται στον πίνακα που ακολουθεί:

| α/α | Είδος καταστήματος ή επιχείρησης ή δραστηριότητας |
|-----|---|
| 1 | Καταστήματα παρασκευής και διάθεσης γλυκισμάτων και παρασκευασμάτων γάλακτος σε καθήμενους πελάτες: Ζαχαροπλαστείο, Ζαχαροπλαστείο χωρίς εργαστήριο, Γαλακτοπωλείο, Αναψυκτήριο, Μπουγατσάδικο, Λουκουματζίδικο, Μηχανήματα στιγμιαίας παρασκευής και διάθεσης. |
| 2 | Καταστήματα προσφοράς τροφίμων ή/και ποτών σε περαστικούς (μη καθήμενους) πελάτες: Αναψυκτήριο περύτερο, Κατάστημα αναψυκτήριο χωρίς καθίσματα, Παγωτοπωλείο, Οβελιστήριο, Κυλικεία μεγάρων, σχολείο κ.λ.π. |
| 3 | Καταστήματα πώλησης τροφίμων και ποτών: Παντοπωλείο, Οπωρολαχανοπωλείο, οπωροπωλείο, Πτηνοπωλείο, αυγοπωλείο, Ιχθυοπωλείο, Καφεκοπτείο, Πρατήριο γάλακτος και ειδών ζαχαροπλαστικής, Αμιγές πρατήριο ειδών ζαχαροπλαστικής, Αμιγές γαλακτοπωλείο, Κατάστημα κατεψυγμένων προϊόντων, Κατάστημα ξηρών καρπών και ζαχαρωδών προϊόντων, Κατάστημα εμφιαλωμένων ποτών, Κατάστημα προϊόντων αλλαντοποιίας και τυροκομίας, Πρατήριο ελαίου και μαγειρικών λιπών. |
| 4 | Κρεοπωλείο. |
| 5 | Υπεραγορά τροφίμων (SUPER MARKET). |
| 6 | Αποθήκες τροφίμων ή και ποτών χονδρικού εμπορίου. |
| 7 | Πώληση τυποποιημένων παγωτών, αναψυκτικών ποτών και ζαχαρωδών προϊόντων στα <u>αναπηρικά περύτερα</u> και καταστήματα <u>ψιλικών</u> . |
| 8 | Αυτόματοι πωλητές τροφίμων ή ποτών (εντός αδειοδοτημένου καταστήματος). |
| 9 | Καταστήματα πώλησης κατοικίδιων ζώων και ωδικών ή παραδείσιων πτηνών. |

Τα σημεία ελέγχου να ελέγχονται κατά την ξενάγηση στην επιχείρηση και τη συζήτηση με τον ιδιοκτήτη της επιχείρησης, όχι με τη μορφή ερωτηματολογίου.

Να ελεγχθούν οι αποθηκευτικοί χώροι, η καθαριότητα των προθηκών και των προϊόντων, οι χώροι παραλαβής εμπορευμάτων και εισόδου στο κατάστημα και σε περιπτώσεις που υπάρχουν ψυγεία / καταψύκτες να ελέγχεται η θερμοκρασία.

Να κατευθύνεται κατάλληλα ο υποψήφιος ως προς τις δεσμεύσεις του (να είναι εφικτές), προκειμένου να ορίζονται ρεαλιστικοί στόχοι.

Σε περίπτωση που διοργανώνονται και εκδηλώσεις, η επιθεώρηση θα πρέπει να οριστεί σε ημερομηνία που ο επιθεωρητής μπορεί να την παρακολουθήσει.

Το συνολικό ποσοστό προκύπτει από τα κριτήρια που έχουν εφαρμογή στην κάθε περίπτωση. Στις περιπτώσεις που κάποιο κριτήριο δεν αφορά στην εξεταζόμενη επιχείρηση (πχ βιολογικά προϊόντα) γράφουμε «Δεν εφαρμόζεται» και ο αριθμός των εξαιρούμενων κριτηρίων δε συνυπολογίζεται.