

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ
ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΕΣΤΙΑΣΗΣ

1. Αντικείμενο

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. Εφαρμογή

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

3. Προδιαγραφές

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 Επιχειρήσεων Εστίασης

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
Εγκαταστάσεις			
1	Τήρηση όρων υγιεινής και ασφάλειας που ορίζει η κείμενη υγειονομική νομοθεσία και οι ειδικές διατάξεις του ΕΦΕΤ και μέριμνα για την καλή υγιεινή και καθαριότητα των χώρων και του εξοπλισμού.		
2	Υπάρχει ο αναγκαίος και σύμφωνα με τη νομοθεσία εξοπλισμός για πυρόσβεση σε περίπτωση πυρκαγιάς.		
3	Ποιότητα εξοπλισμού κουζίνας.		
4	Υπάρχει σήμανση εξόδων διαφυγής.		
Εξυπηρέτηση			
5	Ποιότητα υποδοχής.		
6	Κέρασμα από τοπικά προϊόντα.		
7	Φιλική και πρόθυμη αντιμετώπιση πελατών.		
8	Επαγγελματική συμπεριφορά.		
9	Άριστη εξυπηρέτηση.		
10	Εξειδικευμένο, έμπειρο, εμφανίσιμο και ευγενικό προσωπικό.		
11	Ένα τουλάχιστον άτομο από το προσωπικό γνωρίζει μια ξένη γλώσσα.		
12	Το προσωπικό είναι ένστολο (στολή σερβιτόρου, σεφ κλπ).		
13	Εδεσματολόγιο (menu) μεταφρασμένο τουλάχιστον στην αγγλική γλώσσα.		
14	Επαρκώς ταχύς χρόνος σερβιρίσματος.		
15	Φύλαξη κρασιών σε σταθερή θερμοκρασία 15°C και των λευκών εντός ψυγείου.		
16	Να παρέχεται η δυνατότητα εξόφλησης με πιστωτική κάρτα.		
17	Να δίδεται πλήρης και αναλυτικός λογαριασμός στον πελάτη.		
18	Υπάρχει εμφανής αναφορά ωραρίου λειτουργίας.		
19	Έντυπα παραπόνων πελατών – Βιβλίο εντυπώσεων.		
20	Παροχή πληροφοριών σχετικά με την παρασκευή και τις πρώτες ύλες των εδεσμάτων.		
21	Εξοπλισμός εστίασης παιδιών (καρεκλάκια, σκεύη, παιδικό μενού κλπ).		
22	Επισήμανση κατεψυγμένων και φρέσκων προϊόντων.		
23	Διαχωρισμός του χώρου εστίασης σε καπνίζοντες και μη καπνίζοντες.		
Αισθητική			
24	Συγκέντρωση των απορριμμάτων (κάδων) σε μη ορατά σημεία από τους πελάτες.		
25	Καλαίσθητα τραπεζοκαθίσματα και τραπεζομάντιλα (δε θα πρέπει να γίνεται χρήση πλαστικών τραπεζοκαθισμάτων και πλαστικών τραπεζομάντιλων μιας χρήσης).		

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
26	Μη χρησιμοποίηση ψυγείων εταιρειών ποτών με έντονο στοιχείο διαφήμισης.		
27	Καθαριότητα χώρων.		
28	Άνεση χώρου πελατών.		
29	Υφασμάτινες πετσέτες.		
30	Φρέσκα λουλούδια στα τραπέζια.		
31	Απαγορεύεται η χρήση σκευών μιας χρήσης.		
32	Πλήρως εξοπλισμένα αποχωρητήρια (υγρό σαπούνι, χαρτί ή στεγνωτήρας, αρωματισμός χώρου κλπ).		
33	Εφαρμογή προγράμματος μυοκτονίας – απεντόμωσης.		
34	Επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού και κλιματισμού.		
Εδεσματολόγιο			
35	Προσφερόμενα γεύματα με αυθεντικές τοπικές συνταγές και εδέσματα από άριστης ποιότητας πρώτες ύλες κατά προτίμηση τοπικών προϊόντων.		
36	Να προσφέρονται φρέσκες τηγανητές πατάτες και όχι προτηγανισμένες.		
37	Δεν επιτρέπεται η χρήση κονσερβοποιημένων εδεσμάτων.		
38	Να υπάρχει εναλλακτικό μενού χορτοφάγων – να επισημαίνεται στον κατάλογο.		
39	Στις περιπτώσεις επιχειρήσεων μη παραδοσιακού χαρακτήρα να παρέχεται ένα τουλάχιστον γεύμα με τοπικά υλικά (πχ πίτσα με λουκάνικο χωριάτικο – πιάτο ημέρας).		
40	Στο μενού να αναγράφεται όπου γίνεται χρήση παραδοσιακών προϊόντων.		
41	Οι παραδοσιακές συνταγές να αναλύονται στα συστατικά τους.		
42	Χρήση ελαιολάδου στα μαγειρευτά και στις σαλάτες.		
43	Να προσφέρεται ένα τοπικό τυρί καλής ποιότητας.		
44	Προσφορά ορεκτικού με κουβέρ.		
45	Προσφορά ελληνικής σαλάτας ή σαλάτα εποχής.		
46	Να προσφέρεται φρέσκο ψωμί και παξιμάδι.		
47	Χρήση βιολογικών προϊόντων για παρασκευή εδεσμάτων.		
48	Χρήση τοπικών και τυπικών προϊόντων.		
49	Χρήση τοπικών προϊόντων με απονομή σήματος.		
50	Φρέσκο αλεσμένο πιπέρι.		
51	Να σερβίρεται ελληνικός καφές - να ψήνεται σε μπρίκι και όχι σε μηχανή που παράγει ατμό.		
52	Να προσφέρονται αφεψήματα – χρήση ενδημικών βοτάνων ή βοτάνων που φύονται ή καλλιεργούνται στην Κρήτη.		
Δράσεις προστασίας περιβάλλοντος			
53	Διαχωρισμός απορριμμάτων.		
54	Ανακύκλωση καμένων ελαίων.		

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

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
55	Υπαρξη ειδικής προθήκης με πληροφοριακά έντυπα για τον τουρισμό στην περιοχή και έντυπα για τα τοπικά προϊόντα στην ελληνική και σε άλλες γλώσσες.		
56	Να παρέχεται πληροφόρηση και για άλλες πιστοποιημένες επιχειρήσεις κα υπηρεσίες.		
ΣΥΝΟΛΟ			

3.2.2 Γενικά κριτήρια αξιολόγησης επιχειρήσεων

ΤΙΜΕΣ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
57	Ορθολογική τιμολόγηση (νόμιμο κέρδος).		
58	Αποφυγή απαράδεκτα υψηλών χρεώσεων, φαινομένων αισχροκέρδειας και κερδοσκοπικών πρακτικών.		
59	Εκτίμηση της προτίμησης των επισκεπτών – πελατών.		
ΣΥΝΟΛΟ			

ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
60	Αυθεντικός χαρακτήρας και αποφυγή επιτηδευμένων προσπαθειών εντυπωσιασμού.		
61	Προσφορά αναψυχής και ευχάριστων αναμνήσεων.		
62	Ενεργητική συμμετοχή των επισκεπτών.		
ΣΥΝΟΛΟ			

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

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ / ΣΗΜΑΝΣΗ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
64	Επαρκείς υπηρεσίες πληροφόρησης		
65	Διάθεση ενημερωτικών φυλλαδίων και χαρτών με ακριβείς και επίκαιρες πληροφορίες		
66	Οι πινακίδες των καταστημάτων να φέρουν πρώτη την ελληνική τους ονομασία		
67	Να μη γίνεται χρήση ταμπελών νέον ή άλλου τύπου ακαλαίσθητων επιγραφών		
ΣΥΝΟΛΟ			

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

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

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
70	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			

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
71	Δράσεις για την προβολή και ανάδειξη των αξιών της προστατευόμενης περιοχής.		
72	Χρήση τεχνολογιών ΑΠΕ.		
73	Βιολογικές καλλιέργειες / προϊόντα.		
74	Αποκλειστική χρήση τοπικών προϊόντων.		
75	Δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας.		
76	Κομποστοποίηση οργανικών απορριμμάτων.		
77	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

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 τυρί, ψωμί από τοπικό παραγωγό (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.			Ελέγχουμε την άδεια λειτουργίας του καταστήματος.

3.2 Ειδικές Απαιτήσεις

3.2.1 Κριτήρια Αξιολόγησης Κέντρων Εστίασης

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
Εγκαταστάσεις				
1	Τήρηση όρων υγιεινής και ασφάλειας που ορίζει η κείμενη υγειονομική νομοθεσία και οι ειδικές διατάξεις του ΕΦΕΤ και μέριμνα για την καλή υγιεινή και καθαριότητα των χώρων και του εξοπλισμού.			Ελέγχεται κατά κύριο λόγο η καθαριότητα της κουζίνας (χώρων και εξοπλισμού), να μην υπάρχουν ληγμένες πρώτες ύλες στην ξηρή αποθήκη και ψυγεία. Επίσης είναι σημαντικό να μην αποθηκεύουν για πολλές μέρες (πάνω από 2) μαγειρεμένα φαγητά και ανοιγμένες συσκευασίες ευπαθών προϊόντων (πχ γάλα – αλλαντικά). Απαγορεύεται να καταψύχονται μαγειρεμένα φαγητά και νωπά τρόφιμα (πχ μπριζόλες).
2	Υπάρχει ο αναγκαίος και σύμφωνα με τη νομοθεσία εξοπλισμός για πυρόσβεση σε περίπτωση πυρκαγιάς.			Αναζητούνται οι πυροσβεστήρες και ελέγχεται η ημερομηνία αναγόμωσης τους που αναγράφεται στο ταμπελάκι επί του πυροσβεστήρα.
3	Ποιότητα εξοπλισμού κουζίνας.			Ο εξοπλισμός πρέπει να είναι ανοξείδωτος ή πλαστικός. Απαγορεύεται η χρήση ξύλινων επιφανειών ή εργαλείων κουζίνας.
4	Υπάρχει σήμανση εξόδων διαφυγής.			Αναζητούνται φωτεινές σήμανσεις στις εξόδους.
Εξυπηρέτηση				
5	Ποιότητα υποδοχής.			Έχει οριστεί ένα άτομο να καλωσορίζει τους πελάτες και να τους οδηγεί σε τραπέζι.
6	Κέρασμα από τοπικά προϊόντα.			Κατά την υποδοχή ή στο τέλος του γεύματος πχ ρακί.
7	Φιλική και πρόθυμη αντιμετώπιση πελατών.			
8	Επαγγελματική συμπεριφορά.			
9	Άριστη εξυπηρέτηση.			
10	Εξειδικευμένο, έμπειρο, εμφανίσιμο και ευγενικό προσωπικό			
11	Ένα τουλάχιστον άτομο από το προσωπικό γνωρίζει μια ξένη γλώσσα.			Κατά προτίμηση αγγλικής.
12	Το προσωπικό είναι ένστολο (στολή σερβιτόρου, σεφ κλπ).			

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
13	Εδεσματολόγιο (menu) μεταφρασμένο τουλάχιστον στην αγγλική γλώσσα.			
14	Επαρκώς ταχύς χρόνος σερβιρίσματος.			Τουλάχιστον στα πρώτα και στα μαγειρευτά.
15	Φύλαξη κρασιών σε σταθερή θερμοκρασία 15°C και των λευκών εντός ψυγείου.			
16	Παρέχεται η δυνατότητα εξόφλησης με πιστωτική κάρτα.			
17	Δίδεται πλήρης και αναλυτικός λογαριασμός στον πελάτη.			
18	Υπάρχει εμφανής αναφορά ωραρίου λειτουργίας.			
19	Έντυπα παραπόνων πελατών – Βιβλίο εντυπώσεων.			
20	Παροχή πληροφοριών σχετικά με την παρασκευή και τις πρώτες ύλες των εδεσμάτων.			Μπορεί να αναγράφονται στο μενού ή να μπορεί να περιγράψει όποιος παίρνει την παραγγελία.
21	Εξοπλισμός εστίασης παιδιών (καρεκλάκια, σκεύη, παιδικό μενού κλπ).			
22	Επισήμανση κατεψυγμένων και φρέσκων προϊόντων.			Να αναγράφεται στον κατάλογο.
23	Διαχωρισμός του χώρου εστίασης σε καπνίζοντες και μη καπνίζοντες.			Κατά προτίμηση οι μη καπνίζοντες σε εξωτερικό χώρο.
Αισθητική				
24	Συγκέντρωση των απορριμμάτων (κάδων) σε μη ορατά σημεία από τους πελάτες.			
25	Καλαίσθητα τραπεζοκαθίσματα και τραπεζομάντιλα (δε θα πρέπει να γίνεται χρήση πλαστικών τραπεζοκαθισμάτων και πλαστικών τραπεζομάντιλων μιας χρήσης).			
26	Μη χρησιμοποίηση ψυγείων εταιρειών ποτών με έντονο στοιχείο διαφήμισης.			
27	Καθαριότητα χώρων.			
28	Άνεση χώρου πελατών.			
29	Υφασμάτινες πετσέτες.			
30	Φρέσκα λουλούδια στα τραπέζια.			
31	Απαγορεύεται η χρήση σκευών μιας χρήσης.			
32	Πλήρως εξοπλισμένα αποχωρητήρια (υγρό σαπούνι, χαρτί ή στεγνωτήρας,			

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
	αρωματισμός χώρου κλπ).			
33	Εφαρμογή προγράμματος μυοκτονίας – απεντόμωσης.			Σε συνεργασία με αδειοδοτημένη επιχείρηση / γεωπόνου. Τόσο για τρωκτικά όσο και για έντομα.
34	Επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού και κλιματισμού.			Ανάλογα με το χώρο γίνεται μια εκτίμηση κατά πόσο επαρκούν.
Εδεσματολόγιο				
35	Προσφερόμενα γεύματα με αυθεντικές τοπικές συνταγές και εδέσματα από άριστης ποιότητας πρώτες ύλες κατά προτίμηση τοπικών προϊόντων.			Ελέγχεται από το μενού.
36	Να προσφέρονται φρέσκες τηγανητές πατάτες και όχι προτηγανισμένες.			Να ελεγχθούν οι καταψύκτες για τυχόν απόθεμα.
37	Δεν επιτρέπεται η χρήση κονσερβοποιημένων εδεσμάτων.			Να ελεγχθεί η αποθήκη για τυχόν απόθεμα.
38	Να υπάρχει εναλλακτικό μενού χορτοφάγων – να επισημαίνεται στον κατάλογο.			
39	Στις περιπτώσεις επιχειρήσεων μη παραδοσιακού χαρακτήρα να παρέχεται ένα τουλάχιστον γεύμα με τοπικά υλικά (πχ πίτσα με λουκάνικο χωριάτικο – πιάτο ημέρας).			
40	Στο μενού να αναγράφεται όπου γίνεται χρήση παραδοσιακών προϊόντων.			
41	Οι παραδοσιακές συνταγές να αναλύονται στα συστατικά τους.			
42	Χρήση ελαιολάδου στα μαγειρευτά και στις σαλάτες.			
43	Να προσφέρεται ένα τοπικό τυρί καλής ποιότητας.			
44	Προσφορά ορεκτικού με κουβέρ.			
45	Προσφορά ελληνικής σαλάτας ή σαλάτα εποχής.			
46	Να προσφέρεται φρέσκο ψωμί και παξιμάδι.			
47	Χρήση βιολογικών προϊόντων για παρασκευή εδεσμάτων – να επισημαίνεται στον κατάλογο.			
48	Χρήση τοπικών και τυπικών προϊόντων.			
49	Χρήση τοπικών προϊόντων με απονομή σήματος.			

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

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
50	Φρέσκο αλεσμένο πιπέρι.			
51	Να σερβίρεται ελληνικός καφές - να ψήνεται σε μπρίκι και όχι σε μηχανή που παράγει ατμό.			
52	Να προσφέρονται αφεψήματα – χρήση ενδημικών βοτάνων ή βοτάνων που φύονται ή καλλιεργούνται στην Κρήτη.			
Δράσεις προστασίας περιβάλλοντος				
53	Διαχωρισμός απορριμμάτων.			
54	Ανακύκλωση καμένων ελαίων.			
55	Ύπαρξη ειδικής προθήκης με πληροφοριακά έντυπα για τον τουρισμό στην περιοχή και έντυπα για τα τοπικά προϊόντα στην ελληνική και σε άλλες γλώσσες.			
56	Να παρέχεται πληροφόρηση και για άλλες πιστοποιημένες επιχειρήσεις κα υπηρεσίες.			
ΣΥΝΟΛΟ				

3.2.2 Γενικά κριτήρια αξιολόγησης επιχειρήσεων

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

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

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
63	Προσφορά δυνατότητας υποδοχής και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων ατόμων και ατόμων με ειδικές ανάγκες.			Πχ ράμπες πρόσβασης, WC με διευκολύνσεις ΑμΕΑ.
ΣΥΝΟΛΟ				

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ / ΣΗΜΑΝΣΗ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
64	Επαρκείς υπηρεσίες πληροφόρησης.			Να περιλαμβάνει χάρτες, φυσικό περιβάλλον, υποδομές περιοχής, αστικές συγκοινωνίες κλπ.
65	Διάθεση ενημερωτικών φυλλαδίων και χαρτών με ακριβείς και επίκαιρες πληροφορίες.			Ελέγχεται το περιεχόμενο του υλικού που παρέχεται στους πελάτες.
66	Οι πινακίδες των καταστημάτων να φέρουν πρώτη την ελληνική τους ονομασία.			
67	Να μη γίνεται χρήση ταμπελών νέον ή άλλου τύπου ακαλαίσθητων επιγραφών.			
ΣΥΝΟΛΟ				

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

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
70	Σταθερή αгаσθή 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				

ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
71	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).
72	Χρήση τεχνολογιών ΑΠΕ.			
73	Βιολογικές καλλιέργειες / προϊόντα.			Χρήση πιστοποιημένων βιολογικών προϊόντων για την παρασκευή εδεσμάτων (όχι απαραίτητα στο σύνολο).
74	Αποκλειστική χρήση τοπικών προϊόντων.			Για προϊόντα που δεν παράγονται στην περιοχή πχ καφές, μακαρόνια επαρκεί η χρήση κρητικών ή για περιπτώσεις που δεν παράγονται στην Κρήτη πχ ρύζι επαρκεί η χρήση ελληνικών.
75	Δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας.			
	Κομποστοποίηση οργανικών απορριμμάτων.			
76	Η επιχείρηση διαθέτει κάποιου είδους πιστοποίησης προϊόντος ή υπηρεσίας.			Αναζητούνται τα σχετικά πιστοποιητικά και η ημερομηνία λήξης τους που αναγράφεται επί 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

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 επίσκεψή του.

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

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

Να ελεγχθεί η κουζίνα, η σάλα, τα αποχωρητήρια, ο χώρος συγκέντρωσης απορριμμάτων.

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

Η επιθεώρηση να γίνεται την ώρα λειτουργίας της επιχείρησης για να μπορούν να ελεγχθούν αντικειμενικά τα παραπάνω κριτήρια

Σε περίπτωση επιχείρησης όπου 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 εκδηλώσεις) γράφουμε «Δεν εφαρμόζεται» και ο αριθμός των εξαιρούμενων κριτηρίων δε συνυπολογίζεται.