

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**



**ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ  
ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ  
ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

## 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 τουριστικά καταλύματα όλων των τύπων και κατηγοριών, 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 Τουριστικών Καταλυμάτων

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
<b>ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ</b>			
1	Η επιχείρηση διαθέτει ειδικό σήμα λειτουργίας (άδεια) σε ισχύ.		
2	Απαιτείται η ύπαρξη φαρμακείου πρώτων βοηθειών.		
3	Η επιχείρηση διαθέτει τα Πιστοποιητικά Υγείας εργαζομένων.		
4	Σήμανση γυάλινων θυρών και ανοιγμάτων.		
5	Πιστοποιητικά καλής λειτουργίας δεξαμενών υγραερίου.		
6	Πιστοποιητικά καλής λειτουργίας λέβητα καυστήρα.		
7	Τηρούνται οι κανονισμοί πυρασφάλειας (εξοπλισμός πυρόσβεσης – αναρτημένο σχέδιο εκκένωσης – σήμανση εξόδων διαφυγής).		
8	Υπάρχει γεννήτρια έκτακτης ανάγκης (να καλύπτει τουλάχιστον φωτισμό – ανελκυστήρες).		
9	Υπαρξη επαρκούς χώρου στάθμευσης.		
10	Επαρκής φωτισμός υπαίθριων χώρων.		
11	Σήμανση απαγόρευσης επισκεπτών σε χώρους προσωπικού.		
12	Υπαρξη – τήρηση προγράμματος συντήρησης εγκαταστάσεων και εξοπλισμού.		
<b>ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ</b>			
13	Επαρκές προσωπικό και άριστη εξυπηρέτηση πελάτη.		
14	Γνώση ξένων γλωσσών.		
Η επιχείρηση οφείλει να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες:			
15	κρατήσεων και φιλοξενίας στην υποδοχή (με δυνατότητα εξυπηρέτησης αλλοδαπών),		
16	καθαριότητα, εξοπλισμός και κλιματισμός δωματίων,		
17	εστίασης εφόσον προσφέρονται <sup>1</sup> .		
18	Πρόσθετες παροχές σε επαναλαμβανόμενους πελάτες.		
19	Υποδοχή πελατών με κέρασμα από τοπικά προϊόντα.		
20	Διαθέτει υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών.		
21	Διαθέτει θυρίδες φύλαξης τιμαλφών.		
22	Διαθέτει εξοπλισμό για παιδιά (babycot, παιδότοπο, παιδική πισίνα, εξοπλισμό εστίασης).		

<sup>1</sup> Στο εστιατόριο του καταλύματος μπορεί να απονεμηθεί, έπειτα από σχετική επιθεώρηση και Σήμα Ποιότητας Προϊόντων και Υπηρεσιών για επιχειρήσεις εστίασης. Η παρούσα προδιαγραφή αφορά μόνο στις προσφερόμενες υπηρεσίες διαμονής και αναψυχής των επισκεπτών.

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
23	Δυνατότητα υποδοχής κατοικίδιων ζώων και σχετικός εξοπλισμός.		
24	Παρέχεται αναλυτικός λογαριασμός χρεώσεων στους πελάτες.		
25	Παρέχεται δυνατότητα εξόφλησης με πιστωτική κάρτα.		
26	Διασφαλίζεται η ασφάλεια, καθαριότητα και υγιεινή εγκαταστάσεων.		
27	Επαγγελματικές, καθαρές και ομοιόμορφες στολές για όλο το προσωπικό.		
28	Διενεργείται καθαρισμός κλιματιστικών σωμάτων.		
29	Εφαρμόζεται πρόγραμμα μυοκτονιών – απεντομώσεων.		
30	Υπάρχει ναυαγοσώστης στις περιπτώσεις που προβλέπεται.		
31	Οι κοινόχρηστοι χώροι υγιεινής να είναι πλήρως εξοπλισμένοι (υγρό σαπούνι, χαρτί ή στεγνωτήρας, αρωματισμός χώρου κλπ).		
32	Επιτρέπονται τα σκεύη μιας χρήσης μόνο στην περιοχή της πιάνας και στους χώρους διασκέδασης. Αυτά όμως πρέπει να είναι από ανακυκλώσιμα υλικά.		
33	Οι προμηθευτές της επιχείρησης να είναι πιστοποιημένοι από το Σήμα ή άλλο Σύστημα Ποιότητας.		
34	Το προσωπικό θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει πληροφορίες στους επισκέπτες σχετικά με το Σήμα.		
35	Παροχή ενημέρωσης για τα εγγύς αξιοθέατα και τις δυνατότητες ξενάγησης.		
36	Διάθεση εντύπων με πληροφορίες σχετικά με την περιοχή, τις τουριστικές διαδρομές, τους χώρους εστίασης και την παραδοσιακή κουζίνα.		
37	Παρέχεται πληροφόρηση φιλοξενούμενων για τη χρήση μέσων μαζικής μεταφοράς.		
38	Πρόσθετο ενημερωτικό υλικό προς τους πελάτες για θέματα πρακτικού περιεχομένου όπως τραπεζικά καταστήματα, εμπορικά καταστήματα, σημεία ιατρικής και φαρμακευτικής περίθαλψης.		
39	Animation και ειδικές εκδηλώσεις να είναι καλαίσθητα και προσανατολισμένα στον ειδικό χαρακτήρα της περιοχής.		
40	Υπαρξη ιστοσελίδας στο διαδίκτυο.		
41	Διαθέτει επαρκή μέσα επικοινωνίας για χρήση από πελάτες (τηλέφωνο, κινητή τηλεφωνία, internet, wifi κλπ).		
42	Διαθέτει βιβλίο επισκεπτών ή άλλο σύστημα καταγραφής της ικανοποίησης / παραπόνων πελατών και αξιολόγησής τους.		
<b>ΔΡΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ</b>			
43	Να γίνεται προβολή ενεργειών προστασίας περιβάλλοντος και πολιτιστικής κληρονομιάς σε πίνακα ανακοινώσεων και να υπάρχουν stands ενημερωτικού υλικού.		
44	Αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας δωματίων.		
45	Τα amenities να μην είναι μιας χρήσης (ατομικές συσκευασίας), αλλά να υπάρχουν επαναγεμιζόμενα δοχεία σαμπουάν, αφρόλουτρου κλπ. Σε αντίθετη περίπτωση η συσκευασία πρέπει		

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
	να είναι από ανακυκλώσιμα υλικά.		
46	Πολιτική εξοικονόμησης νερού (όχι καθημερινή αλλαγή λινών).		
47	Χρήση φωτοκυττάρων στους κοινόχρηστους χώρους.		
48	Συμμετοχή σε διαχωρισμό και ανακύκλωση απορριμμάτων (απορρίματα συσκευασίας, κομποστοποίηση οργανικών, λαμπτήρες, μπαταρίες, λοιπά ανακυκλώσιμα υλικά).		
49	Ενεργή συμμετοχή και ενθάρρυνση φιλοξενούμενων στις ενέργειες ανακύκλωσης με χρήση επαρκών κάδων απορριμμάτων σε ευδιάκριτα σημεία.		
50	Σταδιακή αντικατάσταση λαμπτήρων πυρακτώσεως με εξοικονόμησης ενέργειας.		
51	Σταδιακή αντικατάσταση εξοπλισμού με Α ενεργειακής κλάσης (πχ τηλεοράσεις, κλιματιστικά).		
52	Χρήση συστημάτων διακοπής φωτισμού – κλιματισμού (μαγνητικό κλειδί – μαγνήτες στα κουφώματα κλπ).		
53	Χρήση μηχανισμών – διακοπών εξοικονόμησης νερού (διπλής ροής καζανάκια, μειωτήρες ροής, φωτοκύτταρα).		
54	Στάγδην άρδευση στους κήπους.		
55	Εφαρμογή πρακτικών φιλικής κηπουρικής.		
56	Χρήση ενδημικών φυτών.		
57	Χρήση σημάτων στα ενδημικά φυτά (πχ είδος).		
58	Χρήση βιοδιασπώμενων καθαριστικών, ή με οικολογική σήμανση ή φιλικά στο περιβάλλον κλπ.		
59	Μονωμένες σωληνώσεις μεταφοράς ζεστού νερού.		
60	Σταδιακή αντικατάσταση ψυκτικών υγρών σε ψυκτικές – κλιματιστικές μονάδες που δεν περιέχουν υδροχλωράνθρακες ή χλωροφθοράνθρακες (φρέον νέας γενιάς).		
61	Αρχείο αναλύσεων νερού πόσιμου, τροφίμων, νερού κολυμβητικών δεξαμενών, λεγεωνέλλας, εκροής βιολογικού και ποιότητας κολυμβητικών υδάτων.		
62	Κομποστοποίηση υπολειμμάτων κηπευτικών εργασιών.		

### 3.2.2 Γενικά κριτήρια αξιολόγησης επιχειρήσεων

TIMES			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
63	Ορθολογική τιμολόγηση (νόμιμο κέρδος).		
64	Αποφυγή απαράδεκτα υψηλών χρεώσεων, φαινομένων αισχροκέρδειας και κερδοσκοπικών πρακτικών.		
65	Εκτίμηση της προτίμησης των επισκεπτών – πελατών.		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
66	Αυθεντικός χαρακτήρας και αποφυγή επιτηδευμένων προσπαθειών εντυπωσιασμού.		
67	Προσφορά αναψυχής και ευχάριστων αναμνήσεων.		
68	Ενεργητική συμμετοχή των επισκεπτών.		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
69	Προσφορά δυνατότητας υποδοχής και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων ατόμων και ατόμων με ειδικές ανάγκες.		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ / ΣΗΜΑΝΣΗ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
70	Επαρκείς υπηρεσίες πληροφόρησης.		
71	Διάθεση ενημερωτικών φυλλαδίων και χαρτών με ακριβείς και επίκαιρες πληροφορίες.		
72	Οι πινακίδες των επιχειρήσεων να φέρουν πρώτη την ελληνική τους ονομασία.		
73	Να μη γίνεται χρήση ταμπελών νέον ή άλλου τύπου ακαλαίσθητων επιγραφών.		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
74	Τήρηση αισθητικών προτύπων που συνάδουν με το φυσικό περιβάλλον, την αρχιτεκτονική κληρονομιά, τα υλικά, τα χρώματα και τις παραδοσιακές τεχνικές.		
75	Καλαίσθητη διακόσμηση επισκέψιμων εσωτερικών χωρών.		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
76	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.		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ			
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση
77	Δράσεις για την προβολή και ανάδειξη των αξιών της προστατευόμενης περιοχής.		
78	Χρήση τεχνολογιών ΑΠΕ.		
79	Βιολογικές καλλιέργειες / προϊόντα.		
80	Αποκλειστική χρήση τοπικών προϊόντων.		
81	Δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας / νερού.		
82	Κομποστοποίηση οργανικών απορριμμάτων.		
83	Η επιχείρηση διαθέτει κάποιου είδους πιστοποίησης προϊόντος ή υπηρεσίας.		
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			

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 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

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 ή συνεργάζεται με επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών εναλλακτικού τουρισμού (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 ειδικό σήμα λειτουργίας ΕΟΤ.

### 3.2 Ειδικές Απαιτήσεις

#### 3.2.1 Κριτήρια Αξιολόγησης Τουριστικών Καταλυμάτων

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
<b>ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ</b>				
1	Η επιχείρηση διαθέτει ειδικό σήμα λειτουργίας (άδεια) σε ισχύ.			
2	Απαιτείται η ύπαρξη φαρμακείου πρώτων βοηθειών.			
3	Η επιχείρηση διαθέτει τα Πιστοποιητικά Υγείας εργαζομένων.			Αποτελεί απαίτηση για εργαζομένους στα επισιτιστικά τμήματα και στην οροφοκομία.
4	Σήμανση γυάλινων θυρών και ανοιγμάτων.			Τοποθετούνται αυτοκόλλητα.
5	Πιστοποιητικά καλής λειτουργίας δεξαμενών υγραερίου.			Ρωτάμε πόσες δεξαμενές υπάρχουν. Ελέγχεται η ισχύς του πιστοποιητικού ανά δεξαμενή.
6	Πιστοποιητικά καλής λειτουργίας λέβητα καυστήρα.			Ο έλεγχος είναι τουλάχιστον ετήσιος.
7	Τηρούνται οι κανονισμοί πυρασφάλειας (εξοπλισμός πυρόσβεσης – αναρτημένο σχέδιο εκκένωσης – σήμανση εξόδων διαφυγής).			Υπάρχει πιστοποιητικό πυρασφάλειας. Υπάρχουν αναγομωμένοι πυροσβεστήρες.
8	Υπάρχει γεννήτρια έκτακτης ανάγκης (να καλύπτει τουλάχιστον φωτισμό – ανελκυστήρες).			
9	Υπαρξη επαρκούς χώρου στάθμευσης.			
10	Επαρκής φωτισμός υπαίθριων χώρων.			
11	Σήμανση απαγόρευσης επισκεπτών σε χώρους προσωπικού.			Μεγάλης σπουδαιότητας για χώρους μηχανοστασίων, δεξαμενών, office ορόφων, αποθήκες κηπουρών. Κρίσιμος παράγοντας ασφάλειας.
12	Υπαρξη – τήρηση προγράμματος συντήρησης εγκαταστάσεων και εξοπλισμού.			Πχ ανακοινώσεις, φυλλάδια.
<b>ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ</b>				
13	Επαρκές προσωπικό και άριστη εξυπηρέτηση πελάτη.			
14	Γνώση ξένων γλωσσών.			
Η επιχείρηση οφείλει να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες:				
15	κρατήσεων και φιλοξενίας στην υποδοχή (με δυνατότητα εξυπηρέτησης αλλοδαπών),			

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
16	καθαριότητα, εξοπλισμός και κλιματισμός δωματίων,			
17	εστίασης εφόσον προσφέρονται.			
18	Πρόσθετες παροχές σε επαναλαμβανόμενους πελάτες.			
19	Υποδοχή πελατών με κέρασμα από τοπικά προϊόντα.			Είτε στην υποδοχή, είτε στο δωμάτιο.
20	Διαθέτει υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών.			
21	Διαθέτει θυρίδες φύλαξης τιμαλφών.			
22	Διαθέτει εξοπλισμό για παιδιά (babycot, παιδότοπο, παιδική πισίνα, εξοπλισμό εστίασης).			
23	Δυνατότητα υποδοχής κατοικίδιων ζώων και σχετικός εξοπλισμός.			
24	Παρέχεται αναλυτικός λογαριασμός χρεώσεων στους πελάτες.			
25	Παρέχεται δυνατότητα εξόφλησης με πιστωτική κάρτα.			
26	Διασφαλίζεται η ασφάλεια, καθαριότητα και υγιεινή εγκαταστάσεων.			
27	Επαγγελματικές, καθαρές και ομοιόμορφες στολές για όλο το προσωπικό.			
28	Διενεργείται καθαρισμός κλιματιστικών σωμάτων.			Να ζητηθεί σχετικό τιμολόγιο από εταιρεία που διενέργησε τον καθαρισμό. Αν έγινε από το τμήμα συντήρησης πρέπει να έχει καταγραφεί στα αρχεία συντήρησης.
29	Εφαρμόζεται πρόγραμμα μυοκτονιών – απεντομώσεων.			Σε συνεργασία με αδειοδοτημένη επιχείρηση / γεωπόνου. Τόσο για τρωκτικά όσο και για έντομα.
30	Υπάρχει ναυαγοσώστης στις περιπτώσεις που προβλέπεται.			Πισίνες βάθους άνω του 1,5m.
31	Οι κοινόχρηστοι χώροι υγιεινής να είναι πλήρως εξοπλισμένοι (υγρό σαπούνι, χαρτί ή στεγνωτήρας, αρωματισμός χώρου κλπ).			
32	Επιτρέπονται τα σκεύη μιας χρήσης μόνο στην περιοχή της πισίνας και στους χώρους διασκέδασης. Αυτά όμως πρέπει να είναι από ανακυκλώσιμα υλικά.			
33	Οι προμηθευτές της επιχείρησης να είναι πιστοποιημένοι από το Σήμα ή άλλο Σύστημα Ποιότητας.			
34	Το προσωπικό θα πρέπει να είναι σε			Συνεντεύξεις στο

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
	θέση να παρέχει πληροφορίες στους επισκέπτες σχετικά με το Σήμα.			προσωπικό.
35	Παροχή ενημέρωσης για τα εγγύς αξιοθέατα και τις δυνατότητες ξενάγησης.			Προφορικά, με χρήση εντύπων ή στην ιστοσελίδα της επιχείρησης.
36	Διάθεση εντύπων με πληροφορίες σχετικά με την περιοχή, τις τουριστικές διαδρομές, τους χώρους εστίασης και την παραδοσιακή κουζίνα.			Τα έντυπα αυτά μπορεί να παραχθούν είτε από τη μονάδα, είτε από συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, οργανισμούς, δίκτυα κλπ.
37	Παρέχεται πληροφόρηση φιλοξενούμενων για τη χρήση μέσων μαζικής μεταφοράς.			Με χρήση εντύπων ή στην ιστοσελίδα της επιχείρησης.
38	Πρόσθετο ενημερωτικό υλικό προς τους πελάτες για θέματα πρακτικού περιεχομένου όπως τραπεζικά καταστήματα, εμπορικά καταστήματα, σημεία ιατρικής και φαρμακευτικής περίθαλψης.			Προφορικά, με χρήση εντύπων ή στην ιστοσελίδα της επιχείρησης
39	Animation και ειδικές εκδηλώσεις να είναι καλαίσθητα και προσανατολισμένα στον ειδικό χαρακτήρα της περιοχής.			
40	Ύπαρξη ιστοσελίδας στο διαδίκτυο			
41	Διαθέτει επαρκή μέσα επικοινωνίας για χρήση από πελάτες (τηλέφωνο, κινητή τηλεφωνία, internet, wifi κλπ).			
42	Διαθέτει βιβλίο επισκεπτών ή άλλο σύστημα καταγραφής της ικανοποίησης / παραπόνων πελατών και αξιολόγησης τους.			Να ελεγχθεί καθώς μπορεί να περιέχει σημαντικές πληροφορίες.
<b>ΔΡΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ</b>				
43	Να γίνεται προβολή ενεργειών προστασίας περιβάλλοντος και πολιτιστικής κληρονομιάς σε πίνακα ανακοινώσεων και να υπάρχουν stands ενημερωτικού υλικού.			
44	Αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας δωματίων.			
45	Τα amenities να μην είναι μιας χρήσης (ατομικές συσκευασίας), αλλά να υπάρχουν επαναγεμιζόμενα δοχεία σαμπουάν, αφρόλουτρου κλπ. Σε αντίθετη περίπτωση η συσκευασία πρέπει να είναι από ανακυκλώσιμα υλικά.			
46	Πολιτική εξοικονόμησης νερού (όχι καθημερινή αλλαγή λινών).			
47	Χρήση φωτοκυττάρων στους κοινόχρηστους χώρους.			
48	Συμμετοχή σε διαχωρισμό και			

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
	ανακύκλωση απορριμμάτων (απορρίματα συσκευασίας, κομποστοποίηση οργανικών, λαμπτήρες, μπαταρίες, λοιπά ανακυκλώσιμα υλικά).			
49	Ενεργή συμμετοχή και ενθάρρυνση φιλοξενούμενων στις ενέργειες ανακύκλωσης με χρήση επαρκών κάδων απορριμμάτων σε ευδιάκριτα σημεία.			
50	Σταδιακή αντικατάσταση λαμπτήρων πυρακτώσεως με εξοικονόμησης ενέργειας.			
51	Σταδιακή αντικατάσταση εξοπλισμού με Α ενεργειακής κλάσης (πχ τηλεοράσεις, κλιματιστικά).			
52	Χρήση συστημάτων διακοπής φωτισμού – κλιματισμού (μαγνητικό κλειδί – μαγνήτες στα κουφώματα κλπ).			
53	Χρήση μηχανισμών – διακοπών εξοικονόμησης νερού (διπλής ροής καζανάκια, μειωτήρες ροής, φωτοκύτταρα).			
54	Στάγδην άρδευση στους κήπους.			
55	Εφαρμογή πρακτικών φιλικής κηπουρικής.			
56	Χρήση ενδημικών φυτών.			
57	Χρήση σημάτων στα ενδημικά φυτά (πχ είδος).			
58	Χρήση βιοδιασπώμενων καθαριστικών, ή με οικολογική σήμανση ή φιλικά στο περιβάλλον κλπ.			
59	Μονωμένες σωληνώσεις μεταφοράς ζεστού νερού.			
60	Σταδιακή αντικατάσταση ψυκτικών υγρών σε ψυκτικές – κλιματιστικές μονάδες που δεν περιέχουν υδροχλωράνθρακες ή χλωροφθοράνθρακες (φρέον νέας γενιάς).			
61	Αρχείο αναλύσεων νερού πόσιμου, τροφίμων, νερού κολυμβητικών δεξαμενών, λεγεωνέλλας, εκροής βιολογικού και ποιότητας κολυμβητικών υδάτων.			
62	Κομποστοποίηση υπολειμμάτων κηπευτικών εργασιών.			
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>				

### 3.2.2 Γενικά κριτήρια αξιολόγησης επιχειρήσεων

ΤΙΜΕΣ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
63	Ορθολογική τιμολόγηση (νόμιμο κέρδος).			Να έχει προηγηθεί έρευνα αγοράς στην περιοχή για αντικειμενική εκτίμηση.
64	Αποφυγή απαράδεκτα υψηλών χρεώσεων, φαινομένων αισχροκέρδειας και κερδοσκοπικών πρακτικών.			Η περίπτωση αυτή μπορεί να εστιάζεται σε ένα είδος (πχ χρέωση wi-fi, ενοίκιαση εξοπλισμού, αναψυκτικά – ποτά).
65	Εκτίμηση της προτίμησης των επισκεπτών – πελατών.			Παροχές ή εκπτώσεις σε επαναλαμβανόμενους πελάτες.
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>				

ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
66	Αυθεντικός χαρακτήρας και αποφυγή επιτηδευμένων προσπαθειών εντυπωσιασμού.			
67	Προσφορά αναψυχής και ευχάριστων αναμνήσεων.			
68	Ενεργητική συμμετοχή των επισκεπτών.			Να μην ασκείται πίεση στους επισκέπτες για να συμμετέχουν.
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>				

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
69	Προσφορά δυνατότητας υποδοχής και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων ατόμων και ατόμων με ειδικές ανάγκες.			Πχ ράμπες πρόσβασης, WC με διευκολύνσεις ΑμεΑ.
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>				

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

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
74	Τήρηση αισθητικών προτύπων που συνάδουν με το φυσικό περιβάλλον, την αρχιτεκτονική κληρονομιά, τα υλικά, τα χρώματα και τις παραδοσιακές τεχνικές.			
75	Καλαίσθητη διακόσμηση επισκέψιμων εσωτερικών χωρών.			
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>				

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
76	Σταθερή αगाστή 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.
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>				

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
77	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).
78	Χρήση τεχνολογιών ΑΠΕ.			
79	Βιολογικές καλλιέργειες / προϊόντα.			Πιστοποιημένα βιολογικά προϊόντα που είτε χρησιμοποιούνται κατά την παρασκευή εδεσμάτων, ή η μονάδα τα καλλιεργεί σε εκτάσεις τις οποίες οι φιλοξενούμενοι μπορούν να επισκεφθούν και να συλλέξουν προϊόντα.
80	Αποκλειστική χρήση τοπικών προϊόντων.			Αφορά στις πρώτες ύλες και υλικά που χρησιμοποιούνται στη μονάδα (πχ τρόφιμα, λινά, έπιπλα). Για προϊόντα που δεν παράγονται στην περιοχή ή στην Κρήτη επαρκεί η χρήση ελληνικών.

**ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ**

ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ				
Αρ.	Κριτήριο	Συμμόρφωση	Δέσμευση	Επαλήθευση
81	Δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας / νερού.			
82	Κομποστοποίηση οργανικών απορριμμάτων.			
83	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.
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>				

**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



ΣΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

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

Να ελεγχθούν τα τμήματα υποδοχής, κουζίνας, εστιατορίου, bar, οροφκομίας, αποθηκών (τροφίμων και υλικών), συντήρησης, κήπων. Κάποια από τα τμήματα αυτά μπορεί να μην είναι ανεξάρτητα σε κάθε περίπτωση, όμως σε κάθε μονάδα υπάρχουν οι αντίστοιχοι υπεύθυνοι. Σε κάποιες περιπτώσεις λειτουργεί και τμήμα πλυντηρίου.

Να ελεγχθούν όλα τα εστιατόρια και κουζίνες που μπορεί να διαθέτει η μονάδα.

Θα πρέπει να ελεγχθούν τουλάχιστον δυο δωμάτια (ένα άφιξης και ένα παραμονής).

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 όλων των τμημάτων (υποδοχή, bars, εστιατόριο, οροφκομία κλπ), για να μπορούν να ελεγχθούν αντικειμενικά τα παραπάνω κριτήρια.

Σε περιπτώσεις που γίνεται παράλληλα επιθεώρηση για χωριστή απονομή Σήματος στα εστιατόρια, θα πρέπει να ελεγχθούν τουλάχιστον η πρωινή και η μεσημεριανή παράθεση.

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

Γενικά όπου ισχύει απαίτηση για χρήση εντύπων, η επιχείρηση μπορεί να τα αναρτά σε πίνακα, αντί να τα διαθέτει σε πελάτες, εφόσον αντιμετωπίζει αντικειμενικές δυσκολίες στην ανεύρεση τους.

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.

Σε ερωτήσεις που αφορούν σε αντικατάσταση εξοπλισμού υψηλής ενεργειακής κατανάλωσης, σε περιπτώσεις όπου οι επιχειρήσεις δε διαθέτουν εξοπλισμό παλαιάς τεχνολογίας, το κριτήριο αξιολόγησης «Δεν εφαρμόζεται».