

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ Δ 01

Διαδικασία Πιστοποίησης - Απονομής Σήματος *AegeanCuisine*



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΝΟΜΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ 'ΑΙΓΑΙΟΠΕΛΑΓΙΤΙΚΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ'



1. Εισαγωγή

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει το τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις μαζικής εστίασης εντάσσονται στο δίκτυο *AegeanCuisine*.

2. Ενέργειες

a. Αρχική ένταξη επιχείρησης στο Δίκτυο

Κάθε επιχείρηση υποβάλλει στο ανά Νομό Επιμελητήριο την Αίτηση Ένταξης στο δίκτυο *AegeanCuisine*. Το ειδικό έντυπο της Αίτησης Ένταξης είναι διαθέσιμο στα γραφεία του ανά Νομού Επιμελητηρίου, καθώς και στην ιστοσελίδα www.aegeancuisine.gr

Για την ένταξη μίας επιχείρησης μαζικής εστίασης στο πρόγραμμα επιθεωρήσεων με βάση την προδιαγραφή της Αιγαιοπελαγίτικης Κουζίνας θα πρέπει να πληρούνται όλα τα Προσπαιτούμενα Κριτήρια της παραγράφου 3.1. των «Προδιαγραφών Πιστοποίησης Αιγαιοπελαγίτικης Κουζίνας» ⁽¹⁾

Η αξιολόγηση της Αίτησης Ένταξης στο δίκτυο *AegeanCuisine*, γίνεται από επιτροπή του ανά Νομού Επιμελητηρίου η οποία αποτελείται από εκπρόσωπους του Επιμελητηρίου και της TUVHellas, με βάση τα ανωτέρω κριτήρια και άμεσα ενημερώνεται η επιχείρηση για την δυνατότητα ένταξης της. Σε περίπτωση μη αποδοχής της Αίτησης Ένταξης από την Επιτροπή, αυτή θα γίνεται εγγράφως προς την επιχείρηση, αναφέροντας σαφώς τους λόγους απόρριψης της Αίτησης.

b. Διεξαγωγή Επιτόπιας Επιθεώρησης

Μετά το στάδιο της αρχικής αξιολόγησης, η επιχείρηση θα δεχτεί τη διεξαγωγή επιτόπιας επιθεώρησης στις εγκαταστάσεις της από τον εξουσιοδοτημένο προς τούτο ανεξάρτητο Φορέα Επιθεωρήσεων TUVHellas, ως ακολούθως:

Για την διεξαγωγή ανεξάρτητων και αμερόληπτων επιθεωρήσεων χρησιμοποιείται το σχήμα των μη προγραμματισμένων επιθεωρήσεων (unannounced audits). Την ενδιαφερόμενη επιχείρηση θα την επισκεφτεί ένας επιθεωρητής εμφανιζόμενος αρχικά ως απλός πελάτης και θα την αξιολογήσει βάσει των παραπάνω κριτηρίων. Μετά την διαπίστωση της ικανοποίησης ή όχι των κριτηρίων που σχετίζονται με τον κατάλογο και την εμφάνιση του καταστήματος, ο επιθεωρητής θα ελέγξει και όλα εκείνα τα κριτήρια που δεν είναι εμφανή στον πελάτη (πχ υγιεινή και ασφάλεια, εγκαταστάσεις, αποθήκευση, προέλευση α υλών κτλ). Ο επιχειρηματίας πρέπει να διαθέσει στον επιθεωρητή όλα εκείνα τα στοιχεία που θα ζητηθούν, με πλήρη ειλικρίνεια και σαφήνεια. Σε περίπτωση που ο επιχειρηματίας αρνηθεί να δώσει στον επιθεωρητή τις πληροφορίες που ζητήσει, τότε αυτομάτως αποκλείεται από την διαδικασία.

Για τη διεξαγωγή της επιθεώρησης θα εκπονηθεί ξεχωριστή Οδηγία Εργασίας, η οποία θα ακολουθείται από όλους τους επιθεωρητές του *AegeanCuisine*.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΝΟΜΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ 'ΑΙΓΑΙΟΠΕΛΑΓΙΤΙΚΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ'



c. Αξιολόγηση και Ένταξη στο Δίκτυο

Μετά την διαδικασία της επιθεώρησης, ο επιθεωρητής συντάσσει την αναφορά της επιθεώρησης, χρησιμοποιώντας το σχετικό έντυπο. Στην αναφορά αυτή, πρέπει να περιγράφεται η εμπειρία που αποκόμισε ως καταναλωτής και με επισήμανση τυχόν προβλημάτων που συνάντησε στην επιχείρηση καθώς και με την τελική του εισήγηση για το εάν η επιχείρηση θα μπορούσε να ενταχθεί στο δίκτυο *AegeanCuisine*.

Για να ενταχθεί μια επιχείρηση στο δίκτυο *AegeanCuisine*, θα πρέπει να ικανοποιούνται όλα τα Προαπαιτούμενα Κριτήρια και η προδιαγραφή πρέπει να καλύπτεται σε ποσοστό >85%. Όπου δεν υπάρχει σαφώς καθορισμένο ποσοτικό κριτήριο, ο επιθεωρητής θα πρέπει να αναφέρει στην αναφορά του αναλυτικά τα τεκμήρια συμμόρφωσης με το κριτήριο. Σε περίπτωση αρνητικού αποτελέσματος, στην αναφορά πρέπει να περιγράφονται ποια προβλήματα πρέπει να επιλυθούν και ποια μέτρα να πάρει η ενδιαφερόμενη επιχείρηση, ώστε να κριθεί θετικά σε επόμενη αξιολόγηση.

Ο επιθεωρητής οφείλει να προσκομίσει την αναφορά του στην αρμόδια Διεύθυνση Πιστοποίησης της ΤΥVHellas. Η τελική απόφαση για την απονομή του σήματος *AegeanCuisine*, θα λαμβάνεται σε δύο στάδια:

- i. Η ΤΥVHellas θα κάνει ένα αρχικό έλεγχο πληρότητας της αναφοράς, ως προς τα απαιτούμενα συνοδευτικά έντυπα – αρχεία. Στη συνέχεια θα αξιολογεί την επάρκεια της τεκμηρίωσης ως προς τα κριτήρια της επιθεώρησης και θα συντάσσει την εισήγηση προς την Επιτροπή Πιστοποίησης- Ένταξης των ανά Νομό Επιμελητηρίων. (2)
- ii. Η Επιτροπή Πιστοποίησης- Ένταξης των ανά Νομό Επιμελητηρίων θα είναι εκείνη που λαμβάνει την τελική απόφαση ένταξης της επιχείρησης στο Δίκτυο *AegeanCuisine*, με βάση την αναφορά του επιθεωρητή και την εισήγηση της ΤΥVHellas.

Σε περίπτωση αρνητικής αξιολόγησης μιας επιχείρησης, αυτή μπορεί ανά πάσα στιγμή να ζητήσει την επαναξιολόγηση της. Μπορεί επίσης να γίνει επαναξιολόγηση (όπως ανωτέρω) κατόπιν ένστασης της ίδιας της επιχείρησης ή κατόπιν επώνυμων καταγγελιών από καταναλωτές. Για όλες τις επιχειρήσεις που μετέχουν στο δίκτυο *AegeanCuisine* προβλέπεται η ετήσια επαναληπτική αξιολόγησή τους βάσει της ίδιας διαδικασίας που προβλέπεται για την αρχική τους αξιολόγηση.

d. Απένταξη από το Δίκτυο – Επιστροφή του Σήματος

Το σήμα *AegeanCuisine* είναι ιδιοκτησία του Επιμελητηρίου. Μετά την επιθεώρηση, τη θετική αναφορά του επιθεωρητή, και την ένταξη στο Δίκτυο, οι επιχειρήσεις λαμβάνουν την άδεια χρήσης αυτού του σήματος. Η κάθε επιχείρηση οφείλει να διατηρεί τις υπηρεσίες της, τουλάχιστο στο επίπεδο που βρέθηκαν στη διάρκεια της επιθεώρησης και οφείλει να συνεχίσει να παρέχει τις υπηρεσίες της σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ⁽¹⁾. Το ανά Νομό Επιμελητήριο διατηρεί το δικαίωμα της ανάκλησης του Σήματος και συνεπακόλουθα την απένταξη από το Δίκτυο *AegeanCuisine*, οποιασδήποτε επιχείρησης όταν δεν τηρείται η παραπάνω απαίτηση καθώς και όταν:

- η επιχείρηση σταματήσει τη δραστηριότητα για την οποία απονεμήθηκε το Σήμα.
- Η επιχείρηση αλλάξει δραστηριότητα
- Η επιχείρηση δεν δεχτεί επιθεώρηση πιστοποίησης ή επαναπιστοποίησης.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΝΟΜΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ 'ΑΙΓΑΙΟΠΕΛΑΓΙΤΙΚΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ'



- υπάρχουν επαναλαμβανόμενα παράπονα πελατών που έρχονται σε γνώση του Επιμελητηρίου ή/και της TUV HELLAS, για τα οποία έχει ενημερωθεί γραπτώς η επιχείρηση και για τα οποία δεν έχουν γίνει διορθωτικές ενέργειες.

Σε περίπτωση όπου η TÜV HELLAS ή/ και το Επιμελητήριο γίνουν αποδέκτης παραπόνων από τρίτο για μέλος του Δικτύου, ή μετά από σχετικά δημοσιεύματα / καταγγελίες ζητείται από τρίτο έγγραφη ενημέρωση, τότε σε συνεννόηση με την επιχείρηση / μέλος του Δικτύου, το θέμα θα διερευνάται και αν χρειαστεί θα προγραμματίζεται επιπρόσθετη επίσκεψη στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης για επιτόπου διερεύνηση/αξιολόγηση.

Σημειώσεις:

- ⁽¹⁾ Εννοείται το πρότυπο «Προδιαγραφών Πιστοποίησης Αιγαιοπελαγίτικης Κουζίνας», που περιλαμβάνει όλες τις απαιτήσεις – προδιαγραφές για την ένταξη των επιχειρήσεων στο Δίκτυο.
- ⁽²⁾ Η Επιτροπή Πιστοποίησης – Ένταξης και επομένως της απονομής του Ειδικού Σήματος Μέλους Aegean Cuisine είναι πενταμελής και περιλαμβάνει έναν εκπρόσωπο της Περιφέρειας, έναν σεφ ή εστιατορά εγνωσμένου κύρους, έναν εκπρόσωπο της TUVHellas, ως σταθερά μέλη και δύο εκπρόσωπους από το ανά Νομό Επιμελητήριο, ανάλογα με την έδρα των υπό ένταξη στο Δίκτυο επιχειρήσεων.