

## Ενημέρωση Νέα Συνεργασία της Meandros New Concept S.A. με την



Με την απόφαση 219/8.1.2015 του Υπουργείου Οικονομίας Ανάπτυξης και Τουρισμού, αρμόδιος φορέας για την έκδοση των Πιστοποιητικών Κατάταξης των Ξενοδοχείων, καθώς και των Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων και Διαμερισμάτων στις κατηγορίες 'Αστέρων' και 'Κλειδιών' αντίστοιχα, είναι το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ).

Σύμφωνα δε με το ίδιο νομοθετικό πλαίσιο, οι διαπιστευμένοι Φορείς από το Ε.ΣΥ.Δ. (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης), είναι συγκεκριμένοι-εγκεκριμένοι φορείς τυποποίησης όπως η [TÜV AUSTRIA HELLAS](#).

**Η εταιρεία μας, στο πλαίσιο προώθησης των συνεργασιών της στο χώρο του τουρισμού, έκρινε σκόπιμη τη συνεργασία με την [TÜV AUSTRIA HELLAS](#), η οποία αποτελεί και έναν εκ των πρώτων φορέων που έλαβε τη σχετική διαπίστευση για το εν λόγω πεδίο υπηρεσιών, παρέχοντας στους Συνεργάτες και Πελάτες μας διευκολύνσεις που θα αποτελούν κομβικό κρίκο στην πορεία έκδοσης του Πιστοποιητικού Κατάταξης.**

Αρμοδιότητα των φορέων πιστοποίησης αποτελεί η διενέργεια των επιτόπιων ελέγχων στις τουριστικές μονάδες και η εκπόνηση Τεχνικής Έκθεσης η οποία υποβάλλεται από του ιδιοκτήτες - επιχειρηματίες στο ΞΕΕ. Με το επίσημο αυτό έγγραφο ο φορέας, τεκμηριώνει την εισήγησή του προς το ΞΕΕ για την έκδοση του πιστοποιητικού κατάταξης του καταλύματος.

Κοινός τόπος για όλους τους διαπιστευμένους φορείς ως προς την αξιολόγηση των κριτηρίων κατάταξης, είναι το νομοθετικό πλαίσιο που αφορά στα Ειδικά Τεχνικά Κριτήρια, έτσι όπως αυτά αποτυπώνονται στις σχετικές υπουργικές αποφάσεις.

Ειδοποιός διαφορά ωστόσο μεταξύ των διαπιστευμένων φορέων ελέγχου κατάταξης καταλυμάτων, αποτελεί η ποιότητα, όχι απλά ως έννοια, αλλά ως η σημαντικότερη παράμετρος και στρατηγική οικονομικής ανάπτυξης κάθε κλάδου, όπως και του Τουρισμού. Τα χαρακτηριστικά αυτά ποιότητας, επικεντρώνονται κυρίως στα παρακάτω σημεία:

- α. Κύρος και εγκυρότητα του φορέα,
- β. Εμπειρία και τεχνογνωσία του οργανισμού που διενεργεί τον έλεγχο,
- γ. Αναγνωσιμότητα του ονόματος (brand name) του φορέα στην αγορά,
- δ. Προστιθέμενη Αξία που προσδίδεται μέσα από την διαδικασία επιθεώρησης και συνολικής συνεργασίας των δύο συμβαλλομένων μερών.

Η επιλογή μας να συνεργαστούμε με την TÜV AUSTRIA HELLAS, προέκυψε εκ του γεγονότος ότι πρόκειται για φορέα πιστό στις αξίες και στην αρχή της διαρκούς επένδυσης στην ποιότητα των ανθρώπων της και των παρεχόμενων από αυτούς υπηρεσιών της και προσεγγίζει τη συγκεκριμένη διαδικασία με την επιδίωξη και προσδοκία να συνεισφέρει εμπράκτως στην αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος της χώρας μας και στην περαιτέρω ενίσχυσή του απέναντι στο εξαιρετικά ανταγωνιστικό διεθνές περιβάλλον της 'βιομηχανίας' του τουρισμού.

Επιπρόσθετα, η TÜV AUSTRIA HELLAS ξεπερνώντας τα στενά όρια του δεδομένου πλαισίου και με όραμα να προσδώσει ανταγωνιστική υπόσταση στην προστιθέμενη αξία των υπηρεσιών της προς τις συνεργαζόμενες με αυτήν επιχειρήσεις καταλυμάτων, έχει σχεδιάσει και κατοχυρώσει «Ειδικό Σήμα (logo) Αξιολόγησης» το οποίο αποδίδεται με την επιτυχή ολοκλήρωση των ελέγχων της.

Η συγκεκριμένη δυνατότητα προς τις συμβαλλόμενες επιχειρήσεις, δίδεται αποκλειστικά και μόνο από την TÜV AUSTRIA HELLAS, η οποία ως ηγέτης του χώρου, χαράσσει με τον τρόπο αυτό τη στρατηγική της διαφοροποίησης και προβολής της ουσιαστικής διαφορετικότητας, τόσο μεταξύ των επιχειρήσεων καταλυμάτων, όσο και μεταξύ των φορέων ελέγχου. Η σπουδαιότητα της παροχής αυτής γίνεται ακόμα μεγαλύτερη, με δεδομένη την αναγνωρισιμότητα και αξία του ονόματος της TÜV AUSTRIA HELLAS στο διεθνή χώρο της επιθεώρησης και πιστοποίησης εν γένει.

Παράλληλα, η καθολική υποστήριξη από την TÜV AUSTRIA HELLAS κάθε ανάγκης πιστοποίησης των δραστηριοτήτων μιας τουριστικής μονάδας μέσω διεθνών προτύπων Συστημάτων Διαχείρισης (πχ. ISO 9001, HACCP /ISO 22000, ISO 14001 κ.ο.κ.), μέσω τεχνικών ελέγχων σε ανελκυστήρες, πισίνες, υδάτινα πάρκα, παιδότοποι, παιδικές χαρές, δοχεία πίεσης κ.ο.κ., αλλά και εκπαίδευσης, καθώς και πιστοποίησης προσώπων, αποτελεί ένα ακόμα πλεονέκτημα για την επιλογή του καταλληλότερου διαπιστευμένου φορέα για την κατάταξη των καταλυμάτων.

Για εμάς και την TÜV AUSTRIA HELLAS η διαδικασία της κατάταξη καταλυμάτων δεν αποτελεί μια ακόμα συνεργασία, αλλά μια δυναμική και διαρκή συνύπαρξη με τις επιχειρήσεις του χώρου, με γνώμονα και στόχο την ανάγκη πολύπλευρης αρωγής για την ανάπτυξη και προβολή του κλάδου του τουρισμού στη χώρας μας.

**Το κύρος και η διεθνής αναγνωρισιμότητα του ονόματος της TÜV AUSTRIA HELLAS στη διάθεση της συνεχούς βελτίωσης του τουριστικού μας προϊόντος.**

**Ό,τι αξίζει να το κάνεις, αξίζει να το κάνεις καλά.**

## Επισκόπηση και σύντομη ανάλυση των απαιτήσεων του πλαισίου της κατάταξης

Στις 30 Ιουλίου 2014 εκδόθηκε ο Νόμος Υπ' Αριθ. 4276 που αφορά στην απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών και για πρώτη φορά τίθεται και νομοθετικά η μεταφορά αρμοδιοτήτων κατάταξης των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων και των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων δωματίων – διαμερισμάτων (ΕΕΔΔ), από τον ΕΟΤ στο Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε.) το οποίο θα εκδίδει πιστοποιητικό κατάταξης για τα καταλύματα. Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί για όλα τα τουριστικά καταλύματα μέχρι το τέλος του 2017.

Με βάση αυτό θεσπίστηκε το νομοθετικό πλαίσιο, βάσει υπουργικών αποφάσεων, ως εξής:

- Κατάταξη σε κατηγορίες με σύστημα κλειδιών και καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των ΕΕΔΔ (Υ.Α. αρ. 21185, ΦΕΚ 2840/Β/22.10.2014)
- Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων (Υ.Α. 216, ΦΕΚ 10/Β/9.1.2015).
- Έκδοση πιστοποιητικού κατάταξης των ξενοδοχείων και των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων δωματίων – διαμερισμάτων σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών αντίστοιχα (Υ.Α. 219, ΦΕΚ 14/Β/12.01.2015)

Οι βασικοί άξονες του νομοθετικού πλαισίου συνοψίζονται στα παρακάτω σημεία:

- Ορίστηκε το ΞΕΕ (Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος) ως ο αρμόδιος φορέας για την έκδοση των πιστοποιητικών κατάταξης των ξενοδοχείων και των ΕΕΔΔ ,
- Διαπιστευμένοι φορείς από το Ε.ΣΥ.Δ (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης) θα διενεργούν τις επιθεωρήσεις συμμόρφωσης και θα υποβάλλουν την τεχνική εισηγητική έκθεση στο ΞΕΕ προκειμένου να εκδοθεί το πιστοποιητικό κατάταξης,
- Το ΞΕΕ υποχρεούται να διατηρεί αναρτημένο στην επίσημη ιστοσελίδα του και να γνωστοποιεί με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο σε κάθε ενδιαφερόμενο επικαιροποιημένο κατάλογο όλων των διαπιστευμένων φορέων,
- Στις διαδικασίες και στα χρονοδιαγράμματα που θα ακολουθούνται από όλους τους ενδιαφερόμενους για την κατάταξη των καταλυμάτων,
- Στα κριτήρια κατάταξης και το σύστημα αξιολόγησης και βαθμολόγησής τους

Επισκοπώντας τα δεδομένα που αφορούν στα κριτήρια αξιολόγησης, διακρίνονται τα παρακάτω βασικά χαρακτηριστικά:

- Τα κριτήρια χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες ανάλογα με την κατηγορία κατάταξης και το είδος του καταλύματος που αξιολογείται, σε Υποχρεωτικά και Βαθμολογούμενα Καθορίζονται κριτήρια που αφορούν στις υποδομές των καταλυμάτων καθώς και λειτουργικά ζητήματα. Συγκεκριμένα τα αντίστοιχα κεφάλαια έτσι όπως αναπτύσσονται στις αποφάσεις έχουν ως εξής:

- |   |   |
|---|---|
| ✓ Κτίριο  | ✓ Κτίριο/Δωμάτια  |
| ✓ Υποδοχή / Κοινόχρηστοι χώροι                                  | ✓ Εξοπλισμός δωματίου                                       |
| ✓ Δωμάτια/Διαμερίσματα  | ✓ Υπηρεσίες διαμονής (Υποδοχή, room service, πρωινό κ.ο.κ.) |
| ✓ Εξοπλισμός Κουζίνας (όπου διατίθεται)                         | ✓ Εξοπλισμός μπάνιου  |
| ✓ Εστίαση   | ✓ Εξοπλισμός κουζίνας                                       |
| ✓ Διασκέδαση/άθληση/ψυχαγωγία                                   | ✓ Οικιακός εξοπλισμός                                       |
| ✓ Λοιπές υπηρεσίες  | ✓ Αναψυχή   |
| ✓ Ειδικές πιστοποιήσεις   | ✓ Διάφορα (πληροφόρηση, περιβαλλοντική πολιτική κ.ο.κ.)     |
| ✓ Προσωπικό   | ✓ κ. ά.   |
| ✓ Καθαριότητα/υγιεινή   |   |
| ✓ Διάφορα (πχ. ιστοσελίδα, περιβαλλοντική πολιτική κ.ο.κ). ΕΕΔΔ |   |

Είναι φανερό λοιπόν ότι, η δομή των κριτηρίων στοχεύει στη διαμόρφωση της κατάλληλης λειτουργικής και τεχνικής υποδομής των καταλυμάτων για την παροχή της ποιοτικής παροχής του τουριστικού προϊόντος, σε απόλυτη αντιστοιχία με το επίπεδο της κατάταξης.

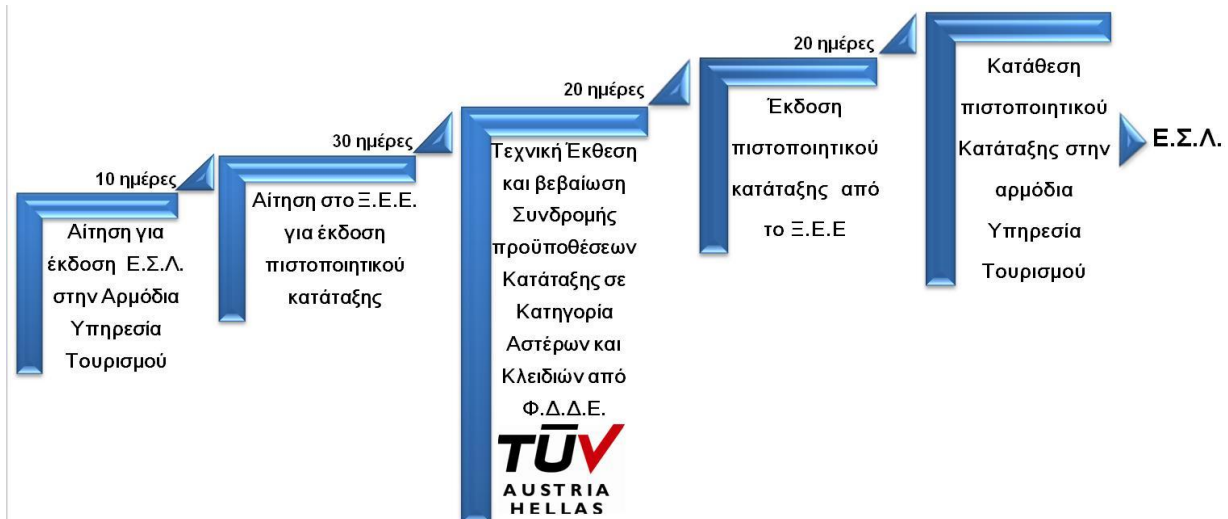
Η **TÜV AUSTRIA HELLAS** χρησιμοποιώντας την εμπειρία, τις αρχές και τις αξίες της ως φορέας ελέγχου και πιστοποίησης έχει τη δυνατότητα να παρέχει ποιοτικές και αξιόπιστες υπηρεσίες και σε αυτόν τον τομέα, ο οποίος αποτελεί και ένα από τα σημαντικότερα κομμάτια της Ελληνικής οικονομίας.

## Η διαδικασία κατάταξης και αξιολόγησης

Σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο για τον τουρισμό (Ν.4276/2014), κομβικό ρόλο στη λειτουργία των τουριστικών καταλυμάτων στη χώρα μας κατέχουν, πλέον του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού, το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας καθώς και διαπιστευμένοι Φορείς Διενέργειας Ελέγχων και Επιθεωρήσεων (ΦΔΕΕ) σύμφωνα με το ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065 οι οποίοι αναλαμβάνουν τις διαδικασίες επιθεώρησης και αξιολόγησης για την κατάταξη των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Ενοικιαζόμενων Επιπλωμένων Δωματίων Διαμερισμάτων σε Κατηγορίες Αστέρων και Κλειδιών.

Η διαδικασία συνοπτικά απεικονίζεται στο κάτωθι διάγραμμα:

Κύριο προσανατολισμό της διαδικασίας αποτελεί η ποιοτική αναβάθμιση και πρόσδοση προστιθέμενης αξίας στο

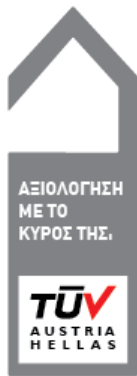


σύνολο του τουριστικού προϊόντος της χώρας μας, η ομοιογένεια και σύμπλευση με τη διεθνή τουριστική αγορά καθώς και η απλούστευση και εκσυγχρονισμό των διαδικασιών κατάταξης.

Το σύνολο των ενεργειών που απαιτούνται από τον εκμεταλλευτή του καταλύματος έως και από τον ΦΔΕΕ και τους Αναγνωρισμένους επιθεωρητές κατάταξης, πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικά μέσα και πιο συγκεκριμένα μέσω του διαδικτυακού τόπου του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας <http://www.grhotels.gr/>.

- **Βήμα 1:** Εγγραφή στο [cert.grhotels.gr](http://cert.grhotels.gr) και είσοδος στο σύστημα
- **Βήμα 2:** Διαδικασία ελέγχου κριτηρίων κατάταξης (αυτοαξιολόγηση από τον εκμεταλλευτή του τουριστικού καταλύματος)
- **Βήμα 3:** Συλλογή των απαιτούμενων δικαιολογητικών για την πλήρωση των Κριτηρίων
- **Βήμα 4:** Υποβολή Αίτησης Εκδήλωσης ενδιαφέροντος στον ΦΔΕΕ για την λήψη τεχνικής και οικονομικής προσφοράς και τελική επιλογή και συμβασιοποίηση.
- **Βήμα 5:** Ανάρτηση στον δικτυακό τόπο της σχετικής σύμβασης με το ΦΔΕΕ και ολοκλήρωση υποβολής αίτησης κατάταξης (χρόνος έναρξης του διαστήματος των 30 ημερών για την χορήγηση της Τεχνικής Έκθεσης και Βεβαίωσης Συνδρομής από τον ΦΔΕΕ)
- **Βήμα 6:** Διαδικασία επιθεώρησης από τον ΦΔΕΕ μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας
- **Βήμα 7:** Παρακολούθηση της διαδικασίας έως την έκδοση του Πιστοποιητικού Κατάταξης από το σύνολο των εμπλεκόμενων (εκμεταλλευτής καταλύματος, ΦΔΕΕ, επιθεωρητής) και πληρωμή του παραβόλου

Το Πιστοποιητικό Κατάταξης από το ΞΕΕ εκδίδεται εντός 20 ημερών από την υποβολή της Τεχνικής Έκθεσης και Βεβαίωσης Συνδρομής από τον ΦΔΕΕ, βάση του οποίου χορηγείται, επικυρώνεται, τροποποιείται ή και ανακαλείται το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας του Τουριστικού Καταλύματος από την αρμόδια Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομίας Ανάπτυξης και Τουρισμού.



## Κατάταξη Τουριστικών Καταλυμάτων

Η κατάταξη τουριστικών καταλυμάτων σε «Αστέρια» και «Κλειδιά» είναι ένα σύστημα διαβάθμισης της ποιότητας κάθε καταλύματος, ανάλογα με τις παροχές και τις τεχνικές προδιαγραφές του. Κάθε κατάλυμα κατατάσσεται σε μία από τις κατηγορίες εφ' όσον πληροί τις υποχρεωτικές προδιαγραφές και συγκεντρώνει τον απαραίτητο αριθμό μορίων που απαιτείται για την κατάταξη, με βάση προαιρετικά βαθμολογούμενα κριτήρια.

Σύμφωνα με το νέο νομοθετικό πλαίσιο, η κατάταξη Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Ενοικιαζόμενων - Επιπλωμένων Δωματίων - Διαμερισμάτων σε Κατηγορίες Αστέρων και Κλειδιών διενεργείται πλέον από διαπιστευμένους από το Ε.ΣΥ.Δ. φορείς πιστοποίησης, με την TÜV AUSTRIA HELLAS να αποτελεί έναν από τους πρώτους και σημαντικότερους εξ αυτών.

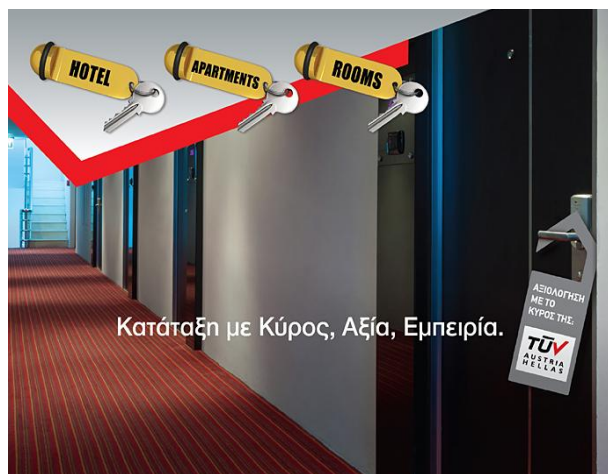
**Οφέλη:** Η επιλογή της TÜV AUSTRIA HELLAS για την αξιολόγηση των τουριστικών καταλυμάτων σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας:

- οδηγεί στην κατάταξη της επιχείρησης σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών με την **υπευθυνότητα, αμεροληψία και το κύρος του οργανισμού μας**
- προσδίδει προστιθέμενη αξία στην τουριστική επιχείρηση μέσα από την αξιοπιστία και τη δύναμη που αντανακλά το όνομα και σήμα της (**brandname**)
- παρέχει τη δυνατότητα **Χρήσης Σήματος Αξιολόγησης** το οποίο σηματοδοτεί την διαφοροποίηση, το κύρος και την ποιότητα της διαδικασίας αξιολόγησης
- προσφέρει τη δυνατότητα σε Επιχειρήσεις του τουριστικού χώρου και τουριστικές μονάδες για **ολοκληρωμένες λύσεις μιας στάσης (one stop shop)** παρέχοντας διαπιστευμένες υπηρεσίες πιστοποίησης οι οποίες περιλαμβάνουν τα πρότυπα ISO 9001:2008, ISO/IEC 22000:2005, ISO 14001/2004, OHSAS 18001:2007, ISO 50001:2011 καθώς και ελέγχους συμμόρφωσης σε ανελκυστήρες, ανυψωτικά μηχανήματα, εξοπλισμό υπό πίεση, ηλεκτρολογικό εξοπλισμό, πισίνες, υδάτινα πάρκα, παιδότοπους και παιδικές χαρές που βρίσκονται εγκατεστημένα σε ξενοδοχεία και τουριστικές εγκαταστάσεις σε όλη την Ελλάδα. Επίσης, η TÜV AUSTRIA HELLAS παρέχει υπηρεσίες πιστοποίησης σε απαιτούμενα σχήματα που αφορούν σε διαχείριση παραπόνων (ISO 10002:2014), ασφάλεια τροφίμων (HACCP Codex Alimentarius), περιβαλλοντική διαχείριση (Κανονισμός EMAS) καθώς εταιρική κοινωνική ευθύνη (ISO 26000)

**Εμπειρία:** Η TÜV AUSTRIA HELLAS διαθέτει επιθεωρητές και αξιολογητές με εξέχουσα τεχνογνωσία και συσσωρευμένη εμπειρία μέσω της πολυετούς δραστηριοποίησής τους στο χώρο των επιθεωρήσεων και πιστοποιήσεων και ειδικότερα μέσω των πολυάριθμων επιθεωρήσεων σε ξενοδοχειακές μονάδες και τουριστικές επιχειρήσεις. Σήμερα, έχει δομήσει ένα πλήρες δίκτυο συνεργατών και αναγνωρισμένων επιθεωρητών ανά την επικράτεια, ενισχύοντας την ποιότητα των υπηρεσιών της, και δίνοντας προστιθέμενη αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω της εμπειρίας και της γνώσης της αλλά και λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα τοπικά χαρακτηριστικά και απαιτήσεις του επιθεωρούμενου καταλύματος.

**Διαπιστεύσεις:** Η TÜV AUSTRIA HELLAS είναι από τους πρώτους φορείς πιστοποίησης που διαπιστεύτηκε από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (Αρ. Πιστ. Ε.ΣΥ.Δ.:49-5) για τις υπηρεσίες Κατάταξης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Ενοικιαζόμενων-Επιπλωμένων Δωματίων-Διαμερισμάτων σε Κατηγορίες Αστέρων και Κλειδιών σύμφωνα με το νέο νομοθετικό πλαίσιο και καταχωρήθηκε ως Αναγνωρισμένος Φορέας στο Διαδικτυακό Μητρώο Φορέων του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας (ΞΕΕ) για τη διενέργεια επιθεωρήσεων Κατάταξης Καταλυμάτων.

**Η εμπειρία και η φήμη της TÜV AUSTRIA HELLAS αποτελεί εχέγγυο για την παροχή υπεύθυνων και αξιόπιστων υπηρεσιών και στο ρόλο που της έχει ανατεθεί, ως διαπιστευμένος φορέας, στη διαδικασία κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων.**



Κατάταξη με Κύρος, Αξία, Εμπειρία.

Η συνεργασία με την εταιρεία μας θα σας διευκολύνει να οργανώσετε, να κοστολογήσετε, να προγραμματίσετε και να ολοκληρώσετε τη διαδικασία με τον πλέον αξιόπιστο και συμφέροντα τρόπο αποφέροντας περαιτέρω οφέλη για την επιχείρησή σας...!!!

### MEANDROS NEW CONCEPT S.A.

**http:** [www.meandrosnewconcept.gr](http://www.meandrosnewconcept.gr) \_\_\_\_\_

**e-mail:** [info@meandrostours.gr](mailto:info@meandrostours.gr) \_\_\_\_\_

**tel:** + 30 210 9858374 \_\_\_\_\_

**fax:** + 30 210 9884389 \_\_\_\_\_