



σύνταξη από

Νικόλαος Δεπούνης

ΥΔΠ

01.09.2019

έγκριση από

ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΣ ΓΑΛΑΤΣΑΝΟΣ

ΠΡΟΕΔΡΟΣ

01.09.2019

αναθεωρήσεις

ημερομηνία	νέα έκδοση	αιτιολογία
01.09.19	1	Πλήρης αναδιάταξη ΣΔΠ EQA HELLAS

Περιεχόμενα

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής.....	3
1. Αναφορές.....	3
2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες.....	4
3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες.....	6
4. Ανάπτυξη Ειδικού Κανονισμού.....	6
4.1 Γενικά.....	6
4.2 Περιεχόμενο Επιθεώρησης.....	7
5 Οδηγίες Εργασίας-Έντυπα.....	12

0. Σκοπός και Πεδίο Εφαρμογής

Σκοπός του παρόντος Ειδικού Κανονισμού είναι η παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης και επακόλουθης επιτήρησης της εφαρμογής Συστήματος κατάταξης των Ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών, που εδράζει και συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του του ιδιοκτήτη του Σχήματος Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας και τη κείμενη Νομοθεσία

Ο παρών Ειδικός Κανονισμός ισχύει σε συνδυασμό με το Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης

1. Αναφορές

- Εγχειρίδιο Ποιότητας QM
- P01 Διαδικασία Διαχείρισης Δραστηριοτήτων πριν τη πιστοποίηση
- P05 Διαδικασία Επιθεωρήσεων, έκδοσης πιστοποιητικών, αναστολής, ανάκλησης ή περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης
- P11 Διαδικασία Χρήσης Σημάτων και Λογοτύπων
- GRC Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17065:2012 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης– Απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών
- ISO/IEC 17000:2004, Αξιολόγηση Συμμόρφωσης — Λεξιλόγιο και γενικές αρχές
- ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Θεμελιώδεις. Αρχές και Λεξιλόγιο
- ISO 17067: 2013 Αξιολόγηση της συμμόρφωσης- Θεμελιώδεις Αρχές πιστοποίησης προϊόντων και οδηγίες για σχήματα πιστοποίησης προϊόντων.
- ΕΣΔ-ΚΑΔ Κανονισμός Διαπίστευσης του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης
- ΕΣΥΔ ΚΟ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ/01/00/2-7-2015 Κατευθυντήρια Οδηγία του ΕΣΥΔ σχετικά με το σύστημα κατάταξης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων & των επιχειρήσεων ενοικιαζόμενων δωματίων σε αστερία και κλειδιά
- Κανονισμός ΞΕΕ 2η έκδοση, 25/5/2017
- Εγχειρίδιο Χρήσης του ΞΕΕ UG-CERT (διαδικτυακός τόπος <http://cert.grhotels.gr>) για τους τους ΦΔΕΕ & Επιθεωρητές.
- Ν. 4276/2014 «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 155/Α'/30-7-2014).
- Υ.Α. 216/2015 «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστερών» (ΦΕΚ 10/Β'/9-1-2015).
- ΥΑ 19102/10/10/2016 Τροποποίηση της υπ' αρ. 216/08.01.2015 απόφασης Υπουργού Τουρισμού «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστερών» (Β' 10) (ΦΕΚ 3387/Β/20-10-2016)
- Υ.Α. 219/2015 «Έκδοση πιστοποιητικού κατάταξης των ξενοδοχείων και των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων δωματίων-διαμερισμάτων σε κατηγορίες αστερών και κλειδιών αντίστοιχα» (ΦΕΚ 14/Β'/12-1-2015).
- Ν. 4002/2011 (ΦΕΚ 180/Α'/22-8-2011), βλ. Μέρος Β', Κεφάλαιο Γ' «Σύνθετα τουριστικά καταλύματα», άρθρα 8-10.
- Ν. 4070/2012 (ΦΕΚ 82/Α'/10-4-2012), βλ. Μέρος Ε', Κεφάλαιο Β' «Λειτουργική αδειοδότηση τουριστικών καταλυμάτων», άρθρα 149-155.

- Ν. 4178/2013 (ΦΕΚ 180/Α'/22-8-2013) «Αντιμετώπιση της Αυθαίρετης Δόμησης – Περιβαλλοντικό Ισοζύγιο και άλλες διατάξεις».
- Ν. 4179/2013 (ΦΕΚ 180/Α'/22-8-2013) «Απλούστευση διαδικασιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στον τουρισμό, αναδιάρθρωση του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού και λοιπές διατάξεις».
- Ν. 4442 (ΦΕΚ 230/Α/ 07.12.16) Νέο θεσμικό πλαίσιο για την άσκηση οικονομικής δραστηριότητας και άλλες διατάξεις.
- ΥΑ 8592 (ΦΕΚ/Β/ 19.05.17) Απλούστευση της διαδικασίας έναρξης λειτουργίας τουριστικών καταλυμάτων.
- Εγκύκλιος Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας Δνσης Αδειοδότησης Επιχειρήσεων Φ15/οικ 62588/ 754 της 02.06.17 «Έναρξη λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος για την ηλεκτρονική υποβολή γνωστοποίησης των δραστηριοτήτων που διέπονται από το καθεστώς της γνωστοποίησης του Ν. 4412/16
- Επιστολή Υπουργείου Τουρισμού 23273/06.12.2016 Διευκρίνιση ως προς συγκεκριμένο σημείο της διαδικασίας πιστοποίησης/κατάταξης των τουριστικών καταλυμάτων.
- ΥΑ 7254 (ΦΕΚ/Β'/1596/10.05.17) Συμπλήρωση - Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 219/08.01.2015 (14 Β') απόφασης της Υπουργού Τουρισμού.
- ΥΑ 21654 (ΦΕΚ/Β/4242/05.12.17) Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 216/08-01-2015 απόφασης Υπουργού Τουρισμού «ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΟΥΜΕΝΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΥΤΩΝ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΣΤΕΡΩΝ» (Β' 10), όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθμ. 19102/2016 όμοια απόφαση (Β' 3387).
- Κανονισμοί και Κατευθυντήριες Οδηγίες του ΕΣΥΔ
- IAF MD Κατευθυντήριες Οδηγίες της Διεθνούς Διαπίστευσης

2. Όροι και Ορισμοί - Συντομογραφίες

Διαδικτυακός τόπος κατάταξης των καταλυμάτων σε αστέρια και κλειδιά (cert.grhotes.gr):

Είναι ο διαδικτυακός τόπος ειδικού σκοπού του ΞΕΕ μέσω του οποίου πραγματοποιείται ηλεκτρονικά η διαδικασία έκδοσης του πιστοποιητικού κατάταξης των καταλυμάτων.

Ξενοδοχεία : είναι τουριστικές εγκαταστάσεις που διαθέτουν χώρους διαμονής σε δωμάτια ή σε διαμερίσματα ενός ή δύο ή περισσότερων χώρων με λουτρό ή και σε συνδυασμό δωματίων και διαμερισμάτων, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής των πελατών και αίθουσα παροχής τουλάχιστον πρωινού γεύματος.

Ενοικιαζόμενα Επιπλωμένα Δωμάτια – Διαμερίσματα (ΕΕΔΔ) : ορίζονται ως εγκαταστάσεις διαμονής που διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια ή και σε διαμερίσματα ενός ή περισσότερων χώρων με λουτρό, αποτελούν μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα της υποπερίπτωσης γγ της περίπτωσης β της παραγράφου 2 του άρθρου 1 του ν. 4276/2014. Αναπτύσσονται σε συγκροτήματα μέχρι 20 δωματίων ή και διαμερισμάτων, λαμβανομένων υπόψη στον υπολογισμό υπνοδωματίων και των καθιστικών εφόσον σε αυτά εκμισθώνονται κλίνες σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 5 του άρθρου 3

Εκμεταλλευτής Καταλύματος: Η επιχείρηση που υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις διατάξεις κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια και κλειδιά και η οποία συμβάλλεται με Διαπιστευμένο Φορέα Ελέγχου και Επιθεώρησης για την κατάταξη των Τουριστικών Καταλυμάτων.

αμεροληψία: πραγματική και διακριτή παρουσία της αντικειμενικότητας

αξιολόγηση : η διαδικασία της τεκμηρίωσης (η παρουσίαση δηλαδή της απόδειξης) ότι ένα προϊόν, διεργασία, σύστημα, πρόσωπο ή φορέας πληροί καθορισμένες απαιτήσεις

αρχείο : έγγραφο που δηλώνει επιτευχθέντα αποτελέσματα ή παρέχει απόδειξη υλοποίησης δραστηριοτήτων

διεργασία : σύνολο από σχετικές μεταξύ τους εργασίες ή λειτουργίες ή δραστηριότητες, οι οποίες όταν εφαρμόζονται αποτελεσματικά και λαμβάνοντας ένα ή περισσότερα εισερχόμενα (inputs) δημιουργούν εξερχόμενα (outputs), τα οποία προσθέτουν αξία στον οργανισμό.

επιθεωρητής : πρόσωπο το οποίο διαθέτει την ικανότητα να διενεργεί επιθεώρηση

έγγραφο : οι πληροφορίες και το μέσον στο οποίο περιέχονται

ενδιαφερόμενο μέρος : πρόσωπο ή ομάδα που ενδιαφέρεται ή επηρεάζεται από την περιβαλλοντική επίδοση ενός οργανισμού

οργανισμός : εταιρεία, όμιλος, εμπορικός οίκος, επιχείρηση, αρχή ή ίδρυμα, ή τμήματα ή συνδυασμοί αυτών, με ή χωρίς νομική προσωπικότητα, του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, με ιδία λειτουργία και διοίκηση.

Ιδιοκτήτης Σχήματος : πρόσωπο ή οργανισμός υπεύθυνος για την ανάπτυξη και συντήρηση ενός συγκεκριμένου Σχήματος Πιστοποίησης. Στη προκειμένη περίπτωση ιδιοκτήτης του Σχήματος είναι το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας.

πελάτης : οργανισμός του οποίου το σύστημα διαχείρισης επιθεωρείται για σκοπούς πιστοποίησης

πιστοποίηση : είναι η επιβεβαίωση τρίτου μέρους που αναφέρεται σε προϊόντα, διεργασίες, συστήματα και πρόσωπα. Με τον όρο επιβεβαίωση τρίτου μέρους νοείται η έκδοση δήλωσης (δηλ. πιστοποιητικού), από ανεξάρτητο φορέα ως προς το πρόσωπο ή τον οργανισμό, που παρέχει το προς αξιολόγηση συμμόρφωσης αντικείμενο, ότι η επαλήθευση των καθορισμένων απαιτήσεων, έχει τεκμηριωθεί επαρκώς.

Σχήμα Πιστοποίησης : Σύστημα Πιστοποίησης, που σχετίζεται με συγκεκριμένα προϊόντα, στα οποία το ίδιο καθορίζει απαιτήσεις, συγκεκριμένους κανόνες και διαδικασίες που εφαρμόζονται.

υπηρεσία : είναι το αποτέλεσμα τουλάχιστον μιας δραστηριότητας που εκτελείται αναγκαστικά στη διεπαφή μεταξύ του προμηθευτή και του και είναι γενικά άυλη.

Υφιστάμενα καταλύματα : Υφιστάμενα καταλύματα είναι εκείνα τα καταλύματα τα οποία διαθέτουν το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας (προσωρινό ή μόνιμο)

Νέα καταλύματα : Νέα καταλύματα είναι εκείνα τα καταλύματα τα οποία δεν διαθέτουν το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας και πρόκειται να ταξινομηθούν για πρώτη φορά

Προς αναβάθμιση καταλύματα : Προς αναβάθμιση καταλύματα είναι εκείνα τα καταλύματα τα οποία πρόκειται να αλλάξουν κατηγορία

Ελεγχόμενος : Κάθε Φορέας για τη Διενέργεια Ελέγχων και Επιθεωρήσεων (ΦΔΕΕ) Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων σε Κλειδιά και Αστέρια, όπως και κάθε εκμεταλλευτής τουριστικού καταλύματος, που έχει ενταχθεί στο σύστημα ελέγχου και επιθεωρήσεων και που εφαρμόζει τις διατάξεις περί κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια και κλειδιά.

Συμβεβλημένες επιχειρήσεις : Οι επιχειρήσεις που υποχρεούνται να συμμορφώνονται με τις διατάξεις κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια και κλειδιά και με τις προβλέψεις του παρόντος κανονισμού. Οι επιχειρήσεις αυτές υπογράφουν σύμβαση με τον Διαπιστευμένο Φορέα Διενέργειας Ελέγχων και Επιθεωρήσεων (ΦΔΕΕ) Κατάταξης Τουριστικών Καταλυμάτων, στην οποία

εμπεριέχεται ειδικός όρος - εξουσιοδότηση στον ΦΔΕΕ όπως υποβάλει αυτός στο ΞΕΕ τον οικείο φάκελο.

ΥΔΠ: Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΦΠ: Φορέας Πιστοποίησης EQA HELLAS A.E.

3. Υπευθυνότητες και Αρμοδιότητες

Υπεύθυνος εφαρμογής του παρόντος ειδικού κανονισμού είναι ο Τεχνικός Διευθυντής του Φορέα Πιστοποίησης σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας και τους Αναπληρωτές του. Ο ΥΔΠ είναι αρμόδιος για την έκδοση και αναθεώρηση με την έγκριση της Ανώτατης Διοίκησης.

4. Ανάπτυξη Ειδικού Κανονισμού

4.1 Γενικά

Αρμόδιος φορέας και ιδιοκτήτης του σχήματος για την έκδοση των πιστοποιητικών κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων είναι το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ). Τα πιστοποιητικά κατάταξης εκδίδονται από το ΞΕΕ βάσει τεχνικής έκθεσης που συντάσσεται από τον διαπιστευμένο Φορέα Πιστοποίησης, που είναι υπεύθυνος για τη διενέργεια ελέγχων και επιθεωρήσεων για την κατάταξη ξενοδοχείων και ΕΕΔΔ σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών αντίστοιχα. Ο τύπος του σχήματος είναι ο 1α σύμφωνα με το πρότυπο ISO 17067:2013.

Ο Φορέας Πιστοποίησης που επιλέγεται από την επιχείρηση ξενοδοχείου συντάσσει, έναντι αμοιβής, που συμφωνείται με την επιχείρηση ξενοδοχείου, τεχνική έκθεση στην οποία καταγράφονται οι υποχρεωτικές προδιαγραφές και τα βαθμολογούμενα κριτήρια που πληρούνται από την επιχείρηση και ο αριθμός των μορίων που συγκεντρώνει η επιχείρηση από την εφαρμογή τους, και βεβαιώνεται η συνδρομή των προϋποθέσεων για την κατάταξη της επιχείρησης ξενοδοχείου σε συγκεκριμένη κατηγορία αστέρων.

Ο Φορέας Πιστοποίησης προετοιμάζει και διενεργεί τη δέουσα επιθεώρηση, συντάσσει και εφαρμόζει τις σχετικές Διαδικασίες και τα αντίστοιχα Έντυπα, όπου σε ότι το αφορούν είναι υποχρεωτικής εφαρμογής για όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό του. Οι σχετικές διαδικασίες εδράζουν στις απαιτήσεις του Διεθνούς Προτύπου ISO 17065:2012 περί διενέργειας επιθεωρήσεων για πιστοποίηση προϊόντων, διεργασιών και υπηρεσιών και τις απαιτήσεις του Ιδιοκτήτη Σχήματος.

Η αξιολόγηση συμμόρφωσης διενεργείται με προσχεδιασμένο και προγραμματισμένο τρόπο στο πλαίσιο σχετικής επίσκεψης στις εγκαταστάσεις της υπό πιστοποίηση επιχείρησης. Το πιστοποιητικό κατάταξης, που ακολουθεί τη τεχνική έκθεση του Φορέα και εκδίδεται από το ΞΕΕ, ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων ισχύει για πέντε (5) έτη από την ημερομηνία έκδοσής του.

Ο διαπιστευμένος από το ΕΣΥΔ φορέας καταχωρίζεται με πράξη του ΞΕΕ στο διαδικτυακό Μητρώο Φορέων για τη διενέργεια Ελέγχων και Επιθεωρήσεων του ΞΕΕ, σύμφωνα με την εσωτερική του διαδικασία. Κατόπιν αυτού ενημερώνεται ηλεκτρονικά για την καταχώρισή του και

αποκτά τους σχετικούς κωδικούς πρόσβασης στο διαδικτυακό τόπο κατάταξης των καταλυμάτων σε αστέρια. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι υποχρεώσεις που αναφέρονται στο Κανονισμό του ΞΕΕ.

4.2 Περιεχόμενο Επιθεώρησης

Ο ΦΠ αναλαμβάνει να ενημερώνει τους πελάτες του για κάθε τροποποίηση της νομοθεσίας και των προδιαγραφών, που διέπουν την επιθεώρηση.

Κατά την επιτόπια επίσκεψη στα καταλύματα με την συναίνεση του ιδιοκτήτη του καταλύματος θα καταγράφονται με ηλεκτρονικό τρόπο στη διαδικτυακή ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΞΕΕ όλα τα ευρήματα αυθημερόν.

Ο Φ.Π κατά την επιτόπια επίσκεψη στα καταλύματα του πελάτη του θα διαθέτει φωτογραφικό υλικό το οποίο θα λαμβάνεται κατά την διάρκεια της επιθεώρησης και θα περιλαμβάνει φωτογράφιση των εγκαταστάσεων του προς επιθεώρηση καταλύματος (όπως δωμάτια, χώροι εστίασης, υποδοχής, parking κλπ.) και των μη συμμορφούμενων σημείων. Η φωτογράφιση θα περιλαμβάνει ακόμη φωτογραφίες των επιθεωρητών του φορέα με το προς επιθεώρηση κατάλυμα. Το ακριβές φωτογραφικό υλικό και η λοιπή τεκμηρίωση που απαιτείται περιγράφεται με λεπτομέρεια στην WI 05-02 Οδηγία Εργασίας για τη κατάταξη καταλυμάτων

Επίσης οι Επιθεωρητές του Φ.Π. μεριμνούν για την επιβεβαίωση των επίσημων στοιχείων επικοινωνίας του καταλύματος (αριθμός τηλεφώνου, e-mail, website, ακριβής ταχυδρομική διεύθυνση).

Οι όροι και διαδικασίες για τη υλοποίηση της αξιολόγησης / επιθεώρησης και την επακόλουθη ή μη χορήγηση σχετικής πιστοποίησης, παρατίθενται και περιγράφονται στο Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης και προϊόντων του Φορέα Πιστοποίησης. Στα παρακάτω παρατίθενται εξειδικευμένες απαιτήσεις που σχετίζονται με την αξιολόγηση για τη κατάταξη Ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων.

Η υποβολή της αίτησης κατάταξης από τον εκμεταλλευτή πραγματοποιείται αποκλειστικά μέσω του διαδικτυακού τόπου cert.grhotels.gr, αφού προηγουμένως έχει υποβληθεί η φόρμα της αυτοκατάταξης και έχει υπογραφεί η σχετική σύμβαση με τον Φορέα Πιστοποίησης. Για την υποβολή της αίτησης απαιτείται η ανάρτηση του εν ισχύ ΕΣΛ και της σύμβασης με τον Φορέα Πιστοποίησης.

Η αίτηση που υποβάλει ο εκμεταλλευτής ελέγχεται από το ΞΕΕ και στην συνέχεια ανατίθεται στον επιλεγμένο ΦΠ ο οποίος ενημερώνεται σχετικά μέσω email. Από το σημείο αυτό αρχίζει η προθεσμία των 30 ημερών που ορίζει η νομοθεσία για την πραγματοποίηση της επιθεώρησης και την έκδοσης της Τεχνικής Έκθεσης και της βεβαίωσης συνδρομής των προϋποθέσεων κατάταξης από τον ΦΠ. Για τη προσφορά και τη σύμβαση ισχύουν όσα περιγράφονται στο Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης. Η σύμβαση αναρτάται στο διαδικτυακό τόπο του ΞΕΕ από το πελάτη.

Η ανασκόπηση της αίτησης πραγματοποιείται από τα κατάλληλα ορισμένα πρόσωπα του Φορέα Πιστοποίησης.

Ο ΦΠ μετά την ανάθεση της αίτησης και τη κατάθεση της σύμβασης από το πελάτη ενημερώνεται για τις αναθέσεις του από το ΞΕΕ μέσα από το λογαριασμό του στο διαδικτυακό τόπο cert.grhotels.gr επιλέγοντας από το menu "Αναθέσεις". Για κάθε ανάθεση ενημερώνεται για τα στοιχεία του καταλύματος και του εκμεταλλευτή, για τα κριτήρια που έχει συμπληρώσει ο εκμεταλλευτής στη διαδικασία της αυτοκατάταξης και για το εν ισχύ ΕΣΛ του καταλύματος. Στη συνέχεια ορίζει την ημερομηνία αυτοψίας και τον επιθεωρητή που θα την πραγματοποιήσει. Αν οι

επιθεωρητές που θα αναλάβουν την αυτοψία είναι περισσότεροι του ενός ορίζεται ο επικεφαλής. Με την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας ενημερώνονται με σχετικά emails απ' ευθείας από το ΞΕΕ ο επιθεωρητής και ο εκμεταλλευτής του καταλύματος.

Ο Επιθεωρητής μετά την ανάθεση της αυτοψίας ενημερώνεται για τις αναθέσεις του μέσα από το λογαριασμό του στο διαδικτυακό τόπο cert.grhotels. Ενημερώνεται για τα στοιχεία του καταλύματος και του εκμεταλλευτή, για την ημερομηνία της αυτοψίας και για τα κριτήρια που έχει συμπληρώσει ο εκμεταλλευτής στη διαδικασία της αυτοκατάταξης ώστε να προετοιμάσει την διαδικασία της αυτοψίας.

Η αξιολόγηση του βαθμού συμμόρφωσης του οργανισμού και οι σχετικές τεχνικές και ενέργειες που ακολουθούνται, με ευθύνη του Επικεφαλής Επιθεωρητή, περιγράφονται στους κανονισμούς του ΞΕΕ, που είναι αναρτημένοι στο διαδικτυακό τόπο του ΞΕΕ με ελεύθερη πρόσβαση. Η σχετική αξιολόγηση στηρίζεται στο βαθμό ικανοποίησης, με βάση αντικειμενικά αποδεικτικά στοιχεία, που θα επιτευχθεί από την Ομάδα Επιθεώρησης ως προς την συμμόρφωση του οργανισμού με τις ελάχιστες απαιτήσεις των κανονιστικών εγγράφων και του Ιδιοκτήτη του Σχήματος.

Η διαδικασία άρσης των μη συμμορφώσεων στις περιπτώσεις όπου είναι δυνατόν και της ανασκόπησης του εντύπου της επιθεώρησης, η τελική έκθεση μαζί με την Βεβαίωση θα πρέπει να ολοκληρώνεται εντός χρονικού ορίου που προσδιορίζεται από την Νομοθεσία. Μετά την άρση των Μη συμμορφώσεων και την επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών συντάσσεται η Τεχνική έκθεση κατάταξης και η βεβαίωση συνδρομής.

Ενέργειες πριν την αυτοψία

Ο Επιθεωρητής ή ο επικεφαλής επιθεωρητής σε περίπτωση ομάδας επιθεώρησης οφείλει με τη συνδρομή του Τμήματος Συντονισμού Επιθεωρήσεων να ελέγξει τη νομιμότητα και πληρότητα των εγγράφων, που αναφέρονται στη συνέχεια:

- Αυτοαξιολόγηση Εκμεταλλευτή
- Πολεοδομικές Άδειες και Αναθεωρήσεις (Οι Αναθεωρήσεις αναφέρονται στη τέταρτη σελίδα της Οικοδομικής Άδειας)
- Κατόψεις- Τοπογραφικό- Διάγραμμα Δόμησης/ Κάλυψης θεωρημένα και σφραγισμένα από το αρμόδιο πολεοδομικό γραφείο και εγκεκριμένα και σφραγισμένα από την αρμόδια ΠΥΤ. (Στρόγγυλη σφραγίδα πολεοδομίας και τετράγωνη ΠΥΤ)
- Διάφορα πιστοποιητικά που απαιτούνται από το ΞΕΕ και αναφέρονται αναλυτικά στις Οδηγίες Εργασίας
- Αποδείξεις υπηρεσιών που απαιτούνται από το ΞΕΕ και αναφέρονται αναλυτικά στις Οδηγίες Εργασίας
- Συμφωνητικά, Συμβάσεις με τρίτους που απαιτούνται από το ΞΕΕ και αναφέρονται αναλυτικά στις Οδηγίες Εργασίας
- Τεκμήρια παροχής υπηρεσιών, όπως WiFi
- Άδειες- βεβαιώσεις συνδρομής προϋποθέσεων για χώρους υγειονομικού ενδιαφέροντος
- Άδειες για κολυμβητικές δεξαμενές (Η παιδική δεξαμενή απαιτεί ξεχωριστή άδεια)
- Καρτέλες και προγράμματα προσωπικού και καταστάσεις προσωπικού (ΣΕΠΕ)
- Έλεγχος διαδικτυακού τόπου καταλύματος, Hotel Directory, φυλλαδίων, sites όπως booking.com, trip advisor κλπ.

Όλα τα ανωτέρω συλλέγονται σε μορφή pdf και υποχρεωτικά αναρτώνται κατά την αυτοψία στο διαδικτυακό τόπο του ΞΕΕ όπως και οι πολεοδομικές άδειες και οι κατόψεις. Τα

υπόλοιπα ανάλογα με τις απαιτήσεις για δικαιολογητικά που ζητά το ΞΕΕ που εντοπίζονται στη φόρμα αυτοαξιολόγησης του εκμεταλλευτή του καταλύματος. Όλα τα ανωτέρω υποχρεωτικά μαζί με το φωτογραφικό υλικό, που θα συλλεγεί κατά την αυτοψία και λοιπά τεκμήρια διαβιβάζονται στο Αρχείο του Φορέα Πιστοποίησης.

Οι Ενέργειες πριν την αυτοψία αποτελούν μέρος της αξιολόγησης της αίτησης που έχει κατατεθεί ηλεκτρονικά στο ΞΕΕ και καλύπτουν τις απαιτήσεις της παραγράφου 7.3 του εφαρμοστέου προτύπου 17065.

Ενέργειες κατά την αυτοψία

Την ημερομηνία της αυτοψίας και για τις επόμενες 5 μέρες, ενεργοποιείται από το σύστημα η δυνατότητα να υποβληθεί από τον Επιθεωρητή η αυτοψία. Η διαδικασία έχει ως ακολούθως:

- Ο επιθεωρητής ξεκινά την αυτοψία, πατώντας το σχετικό κουμπί, μόνο όταν είναι στο χώρο του καταλύματος και είναι έτοιμος να ξεκινήσει την αυτοψία. Με την ενέργεια αυτή καταχωρούνται στο σύστημα ο χρόνος έναρξης και η τοποθεσία της αυτοψίας. Απαραίτητη προϋπόθεση για τον εντοπισμό της θέσης είναι η αποδοχή από τον επιθεωρητή του ενοπιισμού της θέσης του. Για το λόγο αυτό θα πρέπει επιλέξει ΝΑΙ στο σχετικό μήνυμα που εμφανίζει ο Browser. Σε φορητές συσκευές θα πρέπει να έχει ενεργοποιηθεί το Location Service για την εφαρμογή του browser από τις ρυθμίσεις της συσκευής.
- Ο Επιθεωρητής λαμβάνει μέσω email το κωδικό που απαιτείται για την οριστική υποβολή της αυτοψίας.
- Κατά τη διάρκεια της αυτοψίας μπορεί να αποθηκεύσει προσωρινά τα κριτήρια της αυτοψίας και να αποσυνδεθεί από το σύστημα. Μπορεί να εισέλθει ξανά στην περιβάλλον της αυτοψίας και να συνεχίσει την συμπλήρωση των κριτηρίων.
- Όταν ολοκληρωθεί η αυτοψία επιλέγει την οριστική υποβολή της αυτοψίας. Το σύστημα θα ζητήσει τον κωδικό του επιθεωρητή και τον κωδικό αυτοψίας του εκμεταλλευτή. Η οριστική υποβολή μπορεί να πραγματοποιηθεί και στην περίπτωση που δεν έχουν επιλεγεί όλα τα υποχρεωτικά κριτήρια. Επίσης δίνεται η δυνατότητα να υποβάλει τις παρατηρήσεις από την αυτοψία συμπληρώνοντας το σχετικό πεδίο κειμένου.

Ο κωδικός του Επιθεωρητή είναι αυτός που έλαβε στο email του όταν ξεκίνησε η αυτοψία. Ο κωδικός αυτοψίας του εκμεταλλευτή είναι αυτός που έλαβε ο εκμεταλλευτής στο email του όταν υπέβαλε την αίτηση, τον οποίο μπορεί να ανακτήσει από το cert.grghotels.gr μπαίνοντας στο λογαριασμό του και επιλέγοντας από το menu «Κατάσταση Αίτησης».

Τα ξενοδοχεία κατατάσσονται υποχρεωτικά σε πέντε (5) κατηγορίες αστέρων, με ανώτατη την κατηγορία των πέντε αστέρων (5*) και κατώτατη την κατηγορία του ενός αστέρου (1*). Κάθε ξενοδοχείο κατατάσσεται σε μία από τις κατηγορίες αστέρων εφ' όσον πληροί τις υποχρεωτικές προδιαγραφές και συγκεντρώνει τον ελάχιστο αριθμό μορίων που απαιτείται για την κατάταξη στην κατηγορία αυτή βάσει επιλεγόμενων από την επιχείρηση προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων.

Τα υφιστάμενα στις 9-1-2015 ξενοδοχεία ενός αστέρου, που δεν διαθέτουν αίθουσα παροχής πρωινού, θεωρείται ότι πληρούν τα κριτήρια με α/α 7.1 και 7.5 του πίνακα 7 ΕΣΤΙΑΣΗ του Παραρτήματος του άρθρου 7.

Οι υποχρεωτικές για κάθε κατηγορία αστέρων τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και τα προαιρετικά βαθμολογούμενα κριτήρια ορίζονται στο Παράρτημα «Τεχνικές και λειτουργικές

προδιαγραφές και βαθμολογούμενα κριτήρια για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών» του Άρθρου 7 της ΥΑ 216/15 (ΦΕΚ Β/10/ 9-01-15) και όπως αυτή τροποποιήθηκε με την ΥΑ 19102/10/10/2016 (ΦΕΚ 3387/Β/20-10-2016) και την ΥΑ 21654 (ΦΕΚ/Β/4242/05.12.17)

Ο ελάχιστος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων που απαιτείται για την κατάταξη σε κάθε κατηγορία αστερών ορίζεται από το ΞΕΕ και το σχετικό εν ισχύ ΦΕΚ.

Κατηγορία Αστερών	5 Αστέρια	4 Αστέρια	3 Αστέρια	2 Αστέρια	1 Αστέρι
Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων	5500	4000	3200	2200	1500

Για τη κατάταξη των Ξενοδοχείων ισχύουν οι μεταβατικές διατάξεις του Άρθρου 6 της ΥΑ 216/15 (ΦΕΚ Β/10/ 9-01-15) και όπως αυτή τροποποιήθηκε με την ΥΑ 19102/10/10/2016 (ΦΕΚ 3387/Β/20-10-2016) και την ΥΑ 21654 (ΦΕΚ/Β/4242/05.12.17)

Στα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα που λειτουργούν εντός κτιρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς, κατά την έννοια του άρθρου 1 παρ. 2 του ν. 4276/2014, όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 39 του ν. 4531/2018 (Α' 62), επιτρέπεται απόκλιση από τις ελάχιστες υποχρεωτικά απαιτούμενες διαστάσεις - εμβαδά κατ' ανώτατο όριο της τάξης του 40% στους κοινόχρηστους χώρους για τα ξενοδοχεία μέχρι 10 δωματίων, 30% για τα ξενοδοχεία μέχρι 20 δωματίων και 20% για τα ξενοδοχεία άνω των 20 δωματίων και κατά 15% στα δωμάτια – διαμερίσματα.

Στα καταλύματα της προηγούμενης παραγράφου ο ελάχιστος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων που απαιτείται για την κατάταξη σε κάθε κατηγορία αστερών ορίζεται στον ακόλουθο πίνακα:

Κατηγορία αστερών	5*	4*	3*	2*	1*
Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων	4800	3500	2800	1800	1100

Συνοπτική Αναφορά Επιθεώρησης

Μετά την ολοκλήρωση της Αυτοψίας ο Επιθεωρητής συμπληρώνει και υπογράφει το έντυπο του ΣΔΠ του Φορέα F05-3 Η Συνοπτική Αναφορά Επιθεώρησης Καταλυμάτων, με όλα τα απαιτούμενα στοιχεία και το αποστέλλει στο Φορέα Πιστοποίησης, προκειμένου να αναρτηθεί στο διαδικτυακό τόπο του ΞΕΕ.

Στο έντυπο αυτό εκτός από τα συμπερασματικά σχόλια και σύντομη περιγραφή των πραγματοποιηθεισών ενεργειών κατά την αυτοψία, ο Επιθεωρητής συμπληρώνει υποχρεωτικά τα απαιτούμενα πεδία προκαταρκτικής Εργασίας και ανασκόπησης των σχεδίων, όπως αυτά αναφέρονται και στην αξιολόγηση της αίτησης, καθώς και την αναλυτική καταγραφή των μετρηθέντων μεγεθών με αναφορά στον αριθμό του δωματίου- διαμερίσματος σύμφωνα με τη προβλεπόμενη δειγματοληψία.

Όπου στο Παράρτημα της ΥΑ και της τροποποίησης της γίνεται αναφορά σε ελάχιστα εμβαδά οι αποκλίσεις δεν επιτρέπεται να είναι μεγαλύτερες του 2% και όπου στο Παράρτημα γίνεται αναφορά σε ελάχιστες διαστάσεις κρεβατιών οι αποκλίσεις δεν επιτρέπεται να υπερβαίνουν το 4%.

Χορήγηση Τεχνικής Έκθεσης Κατάταξης και Βεβαίωσης Συνδρομής

Μετά την υποβολή της τελικής κατάταξης από τον επιθεωρητή ο ΦΠ μπορεί να ανεβάσει στο σύστημα οποιοδήποτε άλλο δικαιολογητικό τεκμηριώνει την κάλυψη των τεκμηρίων και τέλος να ανεβάσει την Τεχνική Έκθεση και την βεβαίωση συνδρομής των προϋποθέσεων κατάταξης, τα οποία του αποστέλλονται από τον επιθεωρητή μετά την ολοκλήρωση της Αυτοψίας.

Μετά την ολοκλήρωση των παρακάτω ενεργειών ο ΦΠ δια του εξουσιοδοτημένου προσώπου του εγκρίνει την έκθεση και αναρτάται στο ΞΕΕ για τον τελικό έλεγχο και την έκδοση του πιστοποιητικού κατάταξης

Αρμόδιος φορέας για την έκδοση των πιστοποιητικών κατάταξης των ξενοδοχείων και των ΕΕΔΔ σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών αντίστοιχα είναι το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ), που αποτελεί και τον Ιδιοκτήτη του Σχήματος Πιστοποίησης.

Στην τεχνική έκθεση που συντάσσει ο Φορέας Πιστοποίησης καταγράφονται οι υποχρεωτικές προδιαγραφές και τα βαθμολογούμενα κριτήρια που πληρούνται από την επιχείρηση και ο αριθμός των μορίων που συγκεντρώνει η επιχείρηση από την εφαρμογή τους, και βεβαιώνεται η συνδρομή των προϋποθέσεων για την κατάταξη της επιχείρησης ξενοδοχείου ή ΕΕΔΔ σε συγκεκριμένη κατηγορία αστέρων ή κλειδιών αντίστοιχα.

Ο Επιθεωρητής έχει την υποχρέωση να:

- Συμπληρώνει με πληρότητα και σαφήνεια το Έντυπο Ελέγχου Κατάταξης, καθώς και η ηλεκτρονική φόρμα των κριτηρίων του διαδικτυακού τόπου κατάταξης των καταλυμάτων σε αστέρια του ΞΕΕ.
- Υπάρχει επαρκής ανάλυση και τεκμηρίωση των μη Συμμορφώσεων με αναλυτικά σχόλια ή μέσα, τα οποία θα μπορούν να στηρίξουν την απόδειξη της μη Συμμόρφωσης σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος ακόμη και μετά το πέρας της επιθεώρησης.
- Η τεχνική έκθεση θα πρέπει να είναι ηλεκτρονικά διαθέσιμη στο Ξ.Ε.Ε. τη στιγμή της ολοκλήρωσης του ελέγχου και να αναφέρεται η ημερομηνία της επιθεώρησης, τα σημεία, οι εγκαταστάσεις και οι συγκεκριμένοι αριθμοί των δωματίων που επιθεωρήθηκαν, η διάρκεια της επιθεώρησης και οι μη συμμορφώσεις που καταγράφηκαν.
- Η τεχνική έκθεση και η βεβαίωση συνδρομής θα πρέπει να είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά στο Ξ.Ε.Ε. το αργότερο σε 30 ημέρες από την υποβολή της αίτησης κατάταξης του καταλύματος, όπως ορίζεται στην ΥΑ 219/2015.
- Πριν την έκδοση του Εισηγητικού Εγγράφου για τη βεβαίωση της συνδρομής των προϋποθέσεων κατάταξης θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί από το Φορέα όλες οι διαδικασίες ελέγχου, κλεισίματος μη Συμμορφώσεων, ανασκόπησης του Εντύπου

Ελέγχου της Κατάταξης και να έχουν επιλυθεί όλες οι διαφορές, τυχόν παράπονα και ενστάσεις από τον ελεγχόμενο.

5 Οδηγίες Εργασίας-Έντυπα

Για τις ανάγκες της τεκμηρίωσης του ΦΠ χρησιμοποιούνται η ακόλουθη τεκμηρίωση σε ηλεκτρονική ή φυσική μορφή:

WI 05-02 Οδηγία Εργασίας για τη κατάταξη καταλυμάτων

και τα έντυπα που αναφέρονται στις Διαδικασίες P01 και P05 του Συστήματος της EQA HELLAS A.E.