



ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ

Διαδικασία Απονομής Σήματος *Aegean Cuisine*



2022

1. Εισαγωγή

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

2. Ενέργειες

2.1 Αρχική ένταξη επιχείρησης στο Δίκτυο

Κάθε επιχείρηση υποβάλλει στο ανά Νομό Επιμελητήριο την Αίτηση Ένταξης στο δίκτυο **AegeanCuisine**. Το έντυπο της αίτησης είναι διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.ebed.gr καθώς και στα γραφεία του Επιμελητηρίου Δωδεκανήσου, Γρ. Λαμπράκη 8, καθημερινά 09:00- 15:00 για όσες επιχειρήσεις του Νομού Δωδεκανήσου επιθυμούν να δηλώσουν συμμετοχή.

Για την ένταξη μίας επιχείρησης μαζικής εστίασης στο πρόγραμμα επιθεωρήσεων με βάση την προδιαγραφή της Αιγαιοπελαγίτικης Κουζίνας θα πρέπει να πληρούνται όλα τα Προαπαιτούμενα Κριτήρια των «Τεχνικών Προδιαγραφών Απονομής Σήματος».

Η αξιολόγηση της Αίτησης Ένταξης στο δίκτυο **AegeanCuisine**, γίνεται από επιτροπή του φορέα πιστοποίησης, 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.

2.2 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, 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 πρώτων 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.

2.3 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.

Η τελική απόφαση για την απονομή του σήματος **AegeanCuisine**, θα λαμβάνεται σε δύο στάδια:

- i. Ο φορέας πιστοποίησης 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.
- ii. Η Διοικητική Επιτροπή του Επιμελητηρίου Δωδεκανήσου θα λαμβάνει την τελική απόφαση ένταξης της επιχείρησης στο Δίκτυο **AegeanCuisine**, με βάση την αναφορά του επιθεωρητή και την εισήγηση της αρμόδιας επιτροπής του φορέα.

Στην περίπτωση θετικής αξιολόγησης μια επιχείρησης τότε εκδίδεται σχετικό πιστοποιητικό διάρκειας δύο ετών (2) και η επιχείρηση εντάσσεται στο δίκτυο AegeanCuisine.

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. Η επιχείρηση αυτή μπορεί ανά πάσα στιγμή να ζητήσει την επαναξιολόγηση της, στον επόμενο κύκλο επιθεωρήσεων. Μπορεί

επίσης να γίνει επαναξιολόγηση (όπως ανωτέρω) κατόπιν ένστασης της ίδιας της επιχείρησης ή κατόπιν επώνυμων καταγγελιών.

2.4 Απένταξη από το Δίκτυο – Επιστροφή του Σήματος

Μετά την επιθεώρηση, τη θετική αναφορά του επιθεωρητή, και την ένταξη στο Δίκτυο η κάθε επιχείρηση οφείλει να διατηρεί τις υπηρεσίες της, τουλάχιστον στο επίπεδο που βρέθηκαν στη διάρκεια της επιθεώρησης και οφείλει να συνεχίσει να παρέχει τις υπηρεσίες της σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου.

Το Επιμελητήριο Δωδεκανήσου 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 την δραστηριότητα για την οποία απονεμήθηκε το Σήμα
- η επιχείρηση αλλάξει προσανατολισμό στην κουζίνα της
- η επιχείρηση δεν δεχτεί επιθεώρηση πιστοποίησης ή επαναπιστοποίησης
- υπάρχουν επαναλαμβανόμενα παράπονα πελατών που έρχονται σε γνώση του Επιμελητηρίου για τα οποία έχει ενημερωθεί γραπτώς η επιχείρηση και για τα οποία δεν έχουν γίνει διορθωτικές ενέργειες.

Σε περίπτωση όπου ο φορέας πιστοποίησης 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.