

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**

**«Γενικές προδιαγραφές τοπικού συμφώνου μεταποιητικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων παραγωγής ειδών διατροφής μετά την α' μεταποίηση»**

---

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**  
**ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΟΥ ΜΕΤΑΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ**  
**ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΕΙΔΩΝ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ Α' ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ**

**ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΜΕΤΑΠΟΙΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

**1. Εισαγωγή**

Οι επισκέψιμες επιχειρήσεις θα πρέπει να τηρούν ορισμένες προδιαγραφές και προϋποθέσεις ως προς τους χώρους αλλά και τις υπηρεσίες υποδοχής.

Σημαντικό είναι να σημειωθεί ότι οι χώροι των μεταποιητικών εγκαταστάσεων πρέπει να τηρούν πρωτίστως τις προδιαγραφές που επιβάλλονται από την ορθή βιομηχανική πρακτική, την πρακτική για την υγιεινή και την ασφάλεια καθώς και την προστασία από τα παράσιτα. Οι ενέργειες που θα αναληφθούν για την μετατροπή των επιχειρήσεων σε επισκέψιμες σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να συγκρούονται και να αναιρούν τις προαναφερόμενες προϋποθέσεις.

Οι προϋποθέσεις και οι όροι για τις επισκέψιμες μεταποιητικές επιχειρήσεις αναφέρονται:

- Στον εξωτερικό χώρο και την πρόσβαση σε αυτόν
- Στις συνθήκες υποδοχής για μεμονωμένα άτομα και ομάδες
- Στην ανάδειξη της παραγωγικής διαδικασίας και της συσχέτιση της με την τόπο παραγωγής.
- Στην οργανοληπτική δοκιμή των προϊόντων
- Στην πώληση των προϊόντων

**2. Πρόσβαση στην επιχείρηση – Εξωτερικοί χώροι.**

Οι εξωτερικοί χώροι οφείλουν να είναι καλαίσθητοι και να λαμβάνουν υπόψη αλλά και να ενσωματώνουν στοιχεία της τοπικής αρχιτεκτονικής. Η επιγραφή της επιχείρησης πρέπει να είναι τοποθετημένη στην είσοδο και να είναι ευκρινής, σαφής, καλαίσθητη και με προσωπικό χαρακτήρα.

Στον αύλειο χώρο της επιχείρησης πρέπει να υπάρχει προβλεπόμενος χώρος για την στάθμευση των αυτοκινήτων των επισκεπτών είτε είναι μεμονωμένοι είτε σε ομάδες. Σε κάθε περίπτωση ο χώρος αυτός θα πρέπει να βρίσκεται σε σημείο τέτοιο που να μην επηρεάζει την παραγωγική διαδικασία (αποφυγή επιμόλυνσης). Η πρόσβαση στο χώρο πρέπει να διευκολύνεται από σύστημα σήμανσης το οποίο να είναι συντηρημένο και καλαίσθητο. Το σύστημα σήμανσης πρέπει να σέβεται την τοπική αισθητική. Οι οδοί πρόσβασης θα πρέπει να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τα τουριστικά λεωφορεία, υπό κανονικές συνθήκες. Οι διαστάσεις του χώρου στάθμευσης αυτοκινήτων θα πρέπει να επιτρέπουν τους ελιγμούς των τουριστικών λεωφορείων.

**3. Υποδοχή επισκεπτών.**

Για την υποδοχή των επισκεπτών θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα συνεχούς τηλεφωνικής επικοινωνίας. Η συνεχής επικοινωνία μπορεί να εξασφαλιστεί είτε από άτομο επιφορτισμένο με τη διεκπεραίωση της, είτε με την τοποθέτηση συσκευής τηλεφωνητή η οποία θα ενημερώνει για τις περιόδους λειτουργίας και καταγράφει τα μηνύματα των πελατών. Στην τελευταία περίπτωση, ο επιχειρηματίας θα πρέπει να απαντά στα μηνύματα των πελατών.

Επίσης θα πρέπει να είναι προσδιορισμένη η περίοδος ή το ωράριο λειτουργίας της επιχείρησης, οι ώρες κατά τις οποίες είναι δυνατή η διεξαγωγή επισκέψεων καθώς και το τηλέφωνο επικοινωνίας για τον καθορισμό ραντεβού. Τα στοιχεία αυτά θα πρέπει να είναι αναρτημένα στην είσοδο της επιχείρησης έτσι ώστε να γίνονται ορατά από το εξωτερικό της. Οι επισκέψεις θα πρέπει να γίνονται με ραντεβού. Οι αναγραφόμενες ενδείξεις πρέπει να τηρούνται αυστηρά.

Κατά την επίσκεψη, απαραίτητη είναι η παρουσία διαθέσιμου ατόμου κατάλληλα ενημερωμένου και καταρτισμένου το οποίο θα αναλαμβάνει διεξαγωγή της περιήγησης των επισκεπτών στο χώρο

εξασφαλίζοντας τόσο την ασφάλεια των επισκεπτών όσο και την ασφάλεια της παραγωγικής διαδικασίας (αποφυγή ατυχημάτων των επισκεπτών, αποφυγή επιμόλυνσης του προϊόντος). Το άτομο το οποίο είναι επιφορτισμένο με την ξενάγηση θα πρέπει να είναι σε θέση να υποδεχτεί τους επισκέπτες στα αγγλικά ή σε μία δεύτερη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην περίπτωση που δεν υπάρχει τέτοια δυνατότητα το έντυπο ενημερωτικό υλικό θα πρέπει να είναι μεταφρασμένο.

Για την υποδοχή των επισκεπτών θα πρέπει να υπάρχει ιδιαίτερος χώρος. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να είναι ανεξάρτητος από την παραγωγική διαδικασία έτσι ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος επιμόλυνσης αλλά και όχι εξαιρετικά απομακρυσμένος έτσι ώστε να διασφαλίζεται η συνέχιση της ξενάγησης. Ο χώρος θα πρέπει να είναι ικανοποιητικά μεγάλος διασφαλίζοντας ελευθερία κινήσεων στον επισκέπτη και εξασφαλίζοντας τουλάχιστον 1 τετραγωνικό μέτρο ανά επισκέπτη. Θα πρέπει επίσης να λαμβάνεται πρόνοια για τις ανάγκες των ηλικιωμένων ατόμων, των παιδιών και των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Απαραίτητη είναι η ύπαρξη W.C. για τα οποία θα υπάρχει σχετική σήμανση και τα οποία θα είναι πλήρως εξοπλισμένα, άψογα συντηρημένα και καθαρά.

#### **4. Ξενάγηση στους χώρους παραγωγής.**

Στους κυρίως χώρους της παραγωγής θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, εκτός από τους κανόνες ασφαλείας των ίδιων των εργαζομένων, και κανόνες ασφαλείας για την μετακίνηση των επισκεπτών.

Επιπροσθέτως θα πρέπει να υπάρχει έντυπο ενημερωτικό υλικό σχετικό με την παραγωγική διαδικασία και τη συσχέτιση της με την τοπική παράδοση. Το έντυπο θα πρέπει να είναι μεταφρασμένο στα αγγλικά. Κατά την ξενάγηση στο χώρο πρέπει να καταδεικνύεται είτε η σχέση του παραγόμενου προϊόντος με την περιοχή είτε η καινοτομία της παραγωγικής διαδικασίας σε σχέση με την παραδοσιακή παραγωγική διαδικασία. Η παρουσίαση πρέπει να είναι ζωντανή και παραστατική. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί υλικό κάθε είδους: φυλλάδια, ταμπλό με φωτογραφίες, video, φωτογραφικά μοντάζ, διαφάνειες, κτλ. Παραδείγματα πιθανών θεμάτων: τα εργαλεία, η τεχνογνωσία, οι τεχνικές, οι μέθοδοι, τα χρησιμοποιούμενα υλικά, η ιδιαιτερότητα των έργων, οι ιστορικές ή οι γεωγραφικές καταβολές, η εξέλιξη του επαγγέλματος, οι δεσμοί με την τοπική ιστορία, κτλ.

Σε κάθε περίπτωση η ξενάγηση στο χώρο και όποια άλλη ενέργεια αναλαμβάνεται στο πλαίσιο της ξενάγησης θα πρέπει να τονίζει την εικόνα της ποιότητας: ποιότητα του χρησιμοποιούμενου μέσου, ποιότητα της ενημέρωσης. Η οργάνωση της ξενάγησης πρέπει να φανερώνει παιδαγωγική διάθεση, η οποία να έχει ως στόχο τη γνωριμία με την παραγωγική διαδικασία και την περιοχή παρέμβασης.

#### **5. Εκθετήριο**

Στην επιχείρηση μπορεί να υπάρχει προθήκη - εκθετήριο με τα παραγόμενα προϊόντα. Το εκθετήριο πρέπει να συνδυάζει τις προϋποθέσεις για την ασφάλεια και ποιότητα του προϊόντος με τα παραδοσιακά πρότυπα της περιοχής. Η παρουσίαση των προϊόντων θα πρέπει να γίνεται υπό άριστες συνθήκες καλαισθησίας, καθαριότητας, ετικέτες καλής ποιότητας και ενδεχομένως διευκρινιστικές ως προς τις μεθόδους παραγωγής, καθώς και τις συνθήκες συντήρησης και διαχείρισης τους από τον καταναλωτή. Εάν ο επιχειρηματίας το επιθυμεί μπορεί να εμπλουτίσει το εκθετήριο με προϊόντα τα οποία δεν παράγει ο ίδιος, με την προϋπόθεση να είναι προϊόντα τα οποία παράγονται μέσα στην περιοχή παρέμβασης.

#### **6. Υποδοχή Ομάδων Επισκεπτών.**

Για την υποδοχή ομάδων επισκεπτών θα πρέπει να εξασφαλίζονται ειδικές συνθήκες που αφορούν στην δυνατότητα πρόσβασης και περιήγησης στον χώρο. Σε κάθε περίπτωση το πλήθος των ατόμων που μπορούν να επισκεφτούν την επιχείρηση θα πρέπει να είναι καθορισμένο και να διευκρινίζεται.

#### **7. Οργανοληπτική δοκιμή**

Στην υποδοχή των επισκεπτών θα πρέπει να εντάσσεται οργανοληπτική εξέταση των προϊόντων που παράγονται στην μονάδα. Η οργανοληπτική δοκιμή των προϊόντων δεν θα γίνεται κοντά στην γραμμή παραγωγής αλλά σε κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο εντός του χώρου υποδοχής, πριν ή μετά την ξενάγηση στους κυρίως παραγωγικούς χώρους. Το σερβίρισμα των προϊόντων θα πρέπει να γίνεται

σε σκεύη ειδικά για την ανάδειξη της γεύσης, του αρώματος και γενικά όλων των ποιοτικών χαρακτηριστικών του προϊόντος. Δεν επιτρέπεται η χρήση πλαστικών αντικειμένων. Κατά την οργανοληπτική δοκιμή θεμιτό είναι να δίνονται ευγενικές υποδείξεις για τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η επαγγελματική οργανοληπτική δοκιμή των προϊόντων καθώς και περιγραφή των ποιοτικών χαρακτηριστικών τα οποία επιθυμεί ο παραγωγός να προσδώσει στο προϊόν κατά την παραγωγική διαδικασία, και εάν είναι δυνατόν, συσχετισμός με το στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας στο οποίο οφείλονται τα ποιοτικά χαρακτηριστικά.

## **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΙΔΩΝ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ Α' ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ**

### **1. Εισαγωγή**

Οι παρακάτω προδιαγραφές αφορούν στη λειτουργία εργαστηρίων διατροφής μετά την α' μεταποίηση τα οποία θα αποτελούν επισκέψιμους χώρους με στόχο την παρουσίαση και προβολή των συγκεκριμένων επαγγελματιών.

Είναι επιθυμητό οι υποψήφιοι επενδυτές να διαθέτουν μια ελάχιστη επαγγελματική εμπειρία και να διαθέτουν ένα ατομικό ή συλλογικό χώρο, είτε ένα σταθερό εργαστήριο, το οποίο να είναι ανοικτό για το κοινό ολόκληρο το χρόνο. Σε κάθε περίπτωση, το σημαντικότερο μέρος της παραγωγικής διαδικασίας θα πρέπει να πραγματοποιείται σε αυτόν τον χώρο, και να παρουσιάζεται μια ποικιλία προϊόντων τα οποία παράγουν οι ίδιοι. Η οργάνωση του εργαστηρίου πρέπει να φανερώνει παιδαγωγική διάθεση, η οποία να έχει ως στόχο τη γνωριμία με το επάγγελμα ή κάποιες πλευρές του.

Το επάγγελμα να παρουσιάζεται με τρόπο ζωντανό και παραστατικό από έναν επαγγελματία, μπορεί να χρησιμοποιηθεί υλικό κάθε είδους: φυλλάδια, ταμπλό με φωτογραφίες, μαγνητοσκοπημένο υλικό, φωτογραφικά μοντάζ, διαφάνειες, κτλ. Παραδείγματα πιθανών θεμάτων: τα εργαλεία, η τεχνογνωσία, οι τεχνικές, οι μέθοδοι, τα χρησιμοποιούμενα υλικά, η ιδιαιτερότητα των έργων, οι ιστορικές ή οι γεωγραφικές καταβολές, η εξέλιξη του επαγγέλματος, οι δεσμοί με την τοπική ιστορία. κτλ.

Το ενημερωτικό υλικό για το επάγγελμα και τα έργα πρέπει να τονίζει την εικόνα της ποιότητας: ποιότητα του χρησιμοποιούμενου μέσου, ποιότητα της ενημέρωσης κτλ.

Παρακάτω διατυπώνονται όροι που θα πρέπει να τηρούνται από την επιχείρηση προκειμένου να εκπληρώνονται οι παραπάνω στόχοι.

Τα εργαστήρια διατροφής μετά την α' μεταποίηση προκειμένου θεωρηθούν επισκέψιμα οφείλουν να τηρούν ένα σύνολο επιπρόσθετων προϋποθέσεων ως προς την διαρρύθμιση των χώρων (εργασίας και υποδοχής) καθώς και ως προς τις υπηρεσίες υποδοχής. Πιο αναλυτικά ορίζονται προϋποθέσεις ως προς :

- Τον εξωτερικό χώρο και την πρόσβαση σε αυτόν
- Τις συνθήκες υποδοχής για μεμονωμένα άτομα και ομάδες
- Τον ίδιο τον επαγγελματία και την ανάδειξη του επαγγέλματος

### **2. Πρόσβαση στην επιχείρηση – Εξωτερικοί χώροι**

Το σύνολο το περιβάλλοντος χώρου, οι χρηστικές εξωτερικές εγκαταστάσεις και η ορατή πλευρά των κυρίως εγκαταστάσεων θα πρέπει να είναι καλαίσθητα, συντηρημένα και καθαρά. Να σέβονται και να ενσωματώνουν τοπικά αρχιτεκτονικά στοιχεία. Σημαντική είναι η απουσία οπτικών οχλήσεων. Στην είσοδο πρέπει να υπάρχει καλαίσθητη, εμφανής και σαφής επιγραφή με προσωπικό χαρακτήρα. Η πρόσβαση στο χώρο θα πρέπει να είναι εύκολη και να βοηθείται από καλαίσθητο και συντηρημένο σύστημα σήμανσης το οποίο να σέβεται τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις.

### **3. Υποδοχή των επισκεπτών.**

Για την υποδοχή των επισκεπτών θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα συνεχούς τηλεφωνικής επικοινωνίας. Η συνεχής επικοινωνία μπορεί να εξασφαλιστεί είτε από άτομο επιφορτισμένο με τη διεκπεραίωση της, είτε με την τοποθέτηση συσκευής τηλεφωνητή η οποία θα ενημερώνει για τις περιόδους λειτουργίας και καταγράφει τα μηνύματα των πελατών. Στην τελευταία περίπτωση, ο επιχειρηματίας θα πρέπει να απαντά στα μηνύματα των πελατών.

Επίσης θα πρέπει να είναι προσδιορισμένη η περίοδος ή το ωράριο λειτουργίας της επιχείρησης, οι ώρες κατά τις οποίες είναι δυνατή η διεξαγωγή επισκέψεων καθώς και το τηλέφωνο επικοινωνίας για τον καθορισμό ραντεβού. Τα στοιχεία αυτά θα πρέπει να είναι αναρτημένα στην είσοδο της επιχείρησης έτσι ώστε να γίνονται ορατά από το εξωτερικό της. Οι επισκέψεις θα πρέπει να γίνονται με ραντεβού. Οι αναγραφόμενες ενδείξεις πρέπει να τηρούνται αυστηρά.

Κατά την επίσκεψη, απαραίτητη είναι η παρουσία διαθέσιμου ατόμου κατάλληλα ενημερωμένου και καταρτισμένου το οποίο θα αναλαμβάνει διεξαγωγή της περιήγησης των επισκεπτών στο χώρο εξασφαλίζοντας την ασφάλεια των επισκεπτών (αποφυγή ατυχημάτων των επισκεπτών, καταστροφικών έργων κ.α.). Το άτομο το οποίο είναι επιφορτισμένο με την ξενάγηση θα πρέπει να είναι σε θέση να υποδεχτεί τους επισκέπτες στα αγγλικά ή σε μία δεύτερη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στην περίπτωση που δεν υπάρχει τέτοια δυνατότητα το έντυπο ενημερωτικό υλικό θα πρέπει να είναι μεταφρασμένο.

Για την υποδοχή των επισκεπτών θα πρέπει να υπάρχει ιδιαίτερος χώρος. Η διαρρύθμιση του εργαστηρίου πρέπει να φανερώσει διάθεση υποδοχής και εξασφάλισης ποιότητας (καλωσόρισμα, καλαισθησία και καθαρότητα του χώρου υποδοχής, ύπαρξη έντυπου ενημερωτικού υλικού σχετικά με το επάγγελμα ή τα έργα κ.τ.λ.). Ο χώρος θα πρέπει να είναι ικανοποιητικά μεγάλος διασφαλίζοντας ελευθερία κινήσεων στον επισκέπτη και εξασφαλίζοντας τουλάχιστον ένα τετραγωνικό μέτρο ανά επισκέπτη χωρίς να συνυπολογίζεται η επίπλωση. Θα πρέπει επίσης να λαμβάνεται πρόνοια για τις ανάγκες των ηλικιωμένων ατόμων, των παιδιών και των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Απαραίτητη είναι η ύπαρξη W.C. για τα οποία θα υπάρχει σχετική σήμανση και τα οποία θα είναι πλήρως εξοπλισμένα, άψογα συντηρημένα και καθαρά.

#### **4. Υποδοχή ομάδων επισκεπτών**

Για την υποδοχή ομάδων επισκεπτών θα πρέπει να εξασφαλίζονται ειδικές συνθήκες που αφορούν στην δυνατότητα πρόσβασης και περιήγησης στον χώρο. Σε κάθε περίπτωση το πλήθος των ατόμων που μπορούν να επισκεφτούν την επιχείρηση θα πρέπει να είναι καθορισμένο και να διευκρινίζεται.

#### **5. Εκθετήριο**

Η έκθεση των έργων να πραγματοποιείται κάτω από καλές συνθήκες παρουσίασης: καλαισθησία, καθαριότητα, ετικέτες καλής ποιότητας (σαφείς και ενδεχομένως ενημερωτικές) κτλ. Τουλάχιστον ένα άτομο που είναι επιφορτισμένο με την υποδοχή ή την πώληση είναι σε θέση να υποδεχθεί την ξένη πελατεία στα αγγλικά ή σε μια άλλη ξένη γλώσσα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει παρόμοια δυνατότητα, το ενημερωτικό υλικό να είναι μεταφρασμένο. Οι ξένες γλώσσες που ομιλούνται ή στις οποίες υπάρχει μεταφρασμένο υλικό να αναγράφονται στην είσοδο της επιχείρησης, με τρόπο ώστε να είναι ορατές από το εξωτερικό της.

#### **6 Οργανοληπτική δοκιμή**

Στην υποδοχή των επισκεπτών θα πρέπει να εντάσσεται οργανοληπτική εξέταση των προϊόντων που παράγονται στην μονάδα. Η οργανοληπτική δοκιμή των προϊόντων δεν θα γίνεται κοντά στην γραμμή παραγωγής αλλά σε κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο εντός του χώρου υποδοχής, πριν ή μετά την ξενάγηση στους κυρίως παραγωγικούς χώρους. Το σερβίρισμα των προϊόντων θα πρέπει να γίνεται σε σκεύη ειδικά για την ανάδειξη της γεύσης, του αρώματος και γενικά όλων των ποιοτικών χαρακτηριστικών του προϊόντος. Δεν επιτρέπεται η χρήση πλαστικών αντικειμένων. Κατά την οργανοληπτική δοκιμή θεμιτό είναι να δίνονται ευγενικές υποδείξεις για τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η επαγγελματική οργανοληπτική δοκιμή των προϊόντων καθώς και περιγραφή των ποιοτικών χαρακτηριστικών τα οποία επιθυμεί ο παραγωγός να προσδώσει στο προϊόν κατά την παραγωγική διαδικασία, και εάν είναι δυνατόν, συσχετισμός με το στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας στο οποίο οφείλονται τα ποιοτικά χαρακτηριστικά.

#### **ΚΟΙΝΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

##### **1. Ειδικός Ενημερωτικός Φάκελος του Τ.Σ.Π.**

Θα πρέπει να υπάρχει ειδικός φάκελος που θα περιλαμβάνει :

- Διαφημιστικά Φυλλάδια (*Prospectus*) του καταστήματος.
- Τυποποιημένα ερωτηματολόγια για παράπονα και υποδείξεις – προτάσεις (ενιαίο για όλα τα μέλη του Τ.Σ.Π.).

- Έντυπο για το περιεχόμενο, υποχρεώσεις, δεσμεύσεις και δικαιώματα του Τ.Σ.Π. και των καταναλωτών.
- Έντυπο με τον κατάλογο των επιχειρήσεων που είναι ενταγμένες στο Τ.Σ.Π. και χάρτης της περιοχής όπου σημειώνεται η θέση των επιχειρήσεων
- Έντυπο πληροφόρησης για το Σήμα Ποιότητας
- Μία αναμνηστική κάρτα – φωτογραφία της περιοχής
- Φυλλάδιο προβολής του Τ.Σ.Π. και του Σήματος Ποιότητας.

#### Κατάλογοι παρεχομένων προϊόντων ή υπηρεσιών

- Ειδικά σχεδιασμένος τύπος καταλόγου για όλα τα μέλη το ΤΣΠ. Εσωτερικά ο κατάλογος έχει διαφορετικού τύπου σελίδες ανάλογα με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει η επιχείρηση.

#### Πινακίδες

##### Ανακοινώσεων και σημείο πώλησης εντύπων

- Ειδικά σχεδιασμένη πινακίδα ανακοινώσεων τοίχου και ειδικό πάγκο, όπου θα τοποθετούνται έντυπα της περιοχής (τουριστικοί οδηγοί – κάρτες – βιβλία – περιοδικά).
- Ειδική πινακίδα που να αναφέρει το όνομα της επιχείρησης, το Τ.Σ.Π. και το Σήμα Ποιότητας.

## **2. Κουτί Παραπόνων**

- ✓ Ξύλινη πινακίδα για ανακοινώσεις και ενσωματωμένο ξύλινο κουτί παραπόνων.
- ✓ Κατασκευάζονται ομοιόμορφα ξύλινα κουτιά παραπόνων και τοποθετούνται σε εμφανή σημεία των συμβεβλημένων επιχειρήσεων.
- ✓ Τα κουτιά συνοδεύονται από θήκες οι οποίες περιέχουν ερωτηματολόγια (κοινά για όλες τις επιχειρήσεις) και στυλό.
- ✓ Θα υπάρχει πινακίδα παρότρυνσης για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους πελάτες.
- ✓ Τα ερωτηματολόγια θα αναφέρονται στην συγκεκριμένη επιχείρηση.
- ✓ Συγκροτείται ειδική επιτροπή ελέγχου εφαρμογής για την εν λόγω δράση του ΤΣΠ.
- ✓ Τα ερωτηματολόγια συγκεντρώνονται από την επιτροπή ανά τακτό χρονικό διάστημα, αριθμούνται κατά επιχείρηση, κωδικοποιούνται και επεξεργάζονται από συνεργάτες του Τ.Σ.Π. με την υποστήριξη της ΟΤΔ ΑΝΕΘ.
- ✓ Με βάση τις παρατηρήσεις και τα διατυπωμένα παράπονα τα μέλη του Τ.Σ.Π. λαμβάνουν αποφάσεις για την επίλυση των προβλημάτων που ενσωματώνονται στο παρόν Τ.Σ.Π.